

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

MEMORIA INSTITUCIONAL

2013



ÍNDICE

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA	3
MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL	6
ORGANIGRAMA	8
JUNTA DIRECTIVA	9
AUDITORÍA GENERAL	10
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	12
SECRETARÍA DE ACTAS	15
ASESORÍA LEGAL	17
MACROPROCESO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO	29
MACROPROCESO DE MERCADEO	46
MACROPROCESO DE GESTIÓN TURÍSTICA	63
MACROPROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO	105
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	116
COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE MARINAS Y ATRACADEROS TURÍSTICOS (CIMAT)	122
POLO TURÍSTICO GOLFO DE PAPAGAYO	126
CONTRALORÍA DE SERVICIOS	129

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

El 2013 fue un año de suma importancia en el desarrollo de la industria turística costarricense. Las cifras de llegadas internacionales de turistas y el monto de las divisas generadas por el consumo de los visitantes son históricas, se logró superar significativamente el número de llegadas de turistas internacionales y lo más importante, las divisas que generaba la industria turística nacional antes de la crisis económica internacional que afectó a Costa Rica en el 2009 y que representó en su momento un duro golpe a las finanzas de los empresarios turísticos y al país en general.

En cuanto a llegadas internacionales se registraron por todos los puertos 2,427,941 ingresos, mientras que se reportaron 1,901,089 por vía aérea, lo que representa el 78% del total de llegadas de turistas al país. En cuanto a las divisas por turismo, ingresó al país la cifra récord de 2,253 millones de dólares. Gracias a los positivos indicadores vemos con mucho optimismo el futuro de la industria turística y su valiosa contribución al desarrollo nacional.

Para recuperar y mejorar los indicadores macroeconómicos de la industria turística nacional se creó el Comité de Atracción de Nuevas Líneas Aéreas con el propósito de atraer a través de campañas cooperativas nuevas líneas aéreas, más asientos y más destinos al país. Este Comité da un importante apoyo a la Presidencia Ejecutiva en las estrategias para identificar a las aerolíneas con posibilidades de operar hacia Costa Rica, fortalece las aerolíneas que ya han tomado la decisión de operar, identifica las situaciones que pueden afectar el desempeño de las aerolíneas, recomienda los montos de las campañas cooperativas, en abono a la correcta comercialización del vuelo, hace contribuciones en la simplificación de trámites para obtener la declaratoria y el contrato turístico por parte del ICT, así como el apoyo para la obtención de los permisos provisionales y los certificados definitivos de explotación por parte del Consejo Técnico de Aviación Civil.

De enero a diciembre del 2013 se generaron 3.362.193 asientos disponibles en total. El Aeropuerto Internacional Juan Santamaría aportó 2.678.751 de asientos, mientras que el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber 406.413, lo que permite visualizar el potencial de crecimiento en la llegada de los turistas.

Si comparamos el ingreso de turistas y la generación de divisas de Costa Rica con países latinoamericanos como Cuba, (2.6 millones de visitantes; US \$2 mil millones) Perú, (2.8 millones de visitantes; US \$ 2 mil millones) Chile, (3 millones de visitantes; US \$ 2 mil millones) Venezuela, (2.3 millones; 2 US \$ 2 mil millones) y Uruguay (2.8 millones y US \$ 2 mil millones) podemos observar que estos cinco países reciben una cantidad mayor de visitantes que Costa Rica, no obstante la generación de divisas es la misma de Costa Rica, (de acuerdo con datos de la OMT 2011). Esto significa que nuestro destino genera un mayor gasto promedio de los turistas que los otros países indicados, gracias al esfuerzo gubernamental que se realiza orientado a la atracción de un turista con un alto perfil socioeconómico y a una mayor y más diversificada oferta turística.

El turismo en Costa Rica, representa el 4,9 % del PIB. Genera cerca de 100,000 empleos en forma directa y de 250,000 en forma indirecta lo que representa el 12% del empleo total del país.

La presencia del turismo en todo el territorio genera amplias oportunidades de desarrollo local y de creación y crecimiento de empresas locales. En el 2013 operaban 2,509 empresas de hospedaje, de las cuales el 94,7% tienen menos de cincuenta habitaciones (2,375 empresas). Las empresas pequeñas de hospedaje contribuyen decididamente a la creación de nuevos empleos en zonas agrícolas, y el aumento en el ingreso de las familias involucradas. Este sector asigna valor económico indirecto a los espacios naturales y contribuye a su conservación dadas las expectativas de generación de beneficios que depara el turismo.

Cerca del 58% de los turistas internacionales visitan Parques Nacionales generando cerca de US\$8 millones de ingresos por entradas a dichos parques. Estos ingresos favorecen la conservación de áreas protegidas privadas que se utilizan como producto turístico. Favorece la educación ambiental y concientización sobre la conservación en función de una nueva cultura turística

Hemos propiciado dinámicas económicas basadas en encadenamientos productivos en muchos lugares del país, revalorizando la cultura local especialmente la gastronomía, artesanía, música, danza, entre otros, debido a la demanda de bienes y servicios.

En el año 2013, ejecutamos 46 campañas cooperativas: 15 con mayoristas de Norteamérica (Uniktours, Voyages Traditur, Air Canada Vacations, Jet Set Vacations, Classic Vacations, Priceline, entre otros), 10 con mayoristas de Europa (Hayes & Jarvis de Inglaterra, ITG Pagona de Holanda, Salinatours de Suiza, por ejemplo) y 11 con mayoristas de Latinoamérica (Mega Travel de México, Pool TACA Vacaciones de Argentina, Nivana Turismo de Brasil, entre otros), así como cuatro campañas con empresas charteras y seis con aerolíneas como Jet Blue Airways y Delta Airlines.

Nos sentimos satisfechos de que en este periodo ejecutamos acciones de promoción que permitieron multiplicar la exposición del país en los destinos de interés, con el apoyo de socios comerciales y apoyamos el desarrollo de rutas aéreas que generaron un aumento de disponibilidad de asientos. Asimismo, diversificamos socios comerciales, concretamos acuerdos cooperativos con empresas especializadas en nichos altamente rentables y ejecutamos acciones de marketing innovadoras que generaron una diferenciación de destino.

Como en años anteriores nuestra presencia en las principales ferias internacionales ha sido constante con el objetivo de promocionar la industria turística nacional. En el 2013 participamos en casi 30 ferias de turismo a nivel mundial promocionando a Costa Rica en nuestros principales mercados como lo son Estados Unidos, Canadá, España, Alemania, Francia, Holanda, Reino Unido, Brasil, Argentina, México y mercados emergentes como China, Rusia y Brasil.

Al inicio del año participamos en la Feria Internacional de Turismo (FITUR), la segunda más grande del mundo, que se realiza en España, uno de los principales mercados de nuestro destino en Europa. FITUR es sin duda uno de los eventos más importantes para la industria turística mundial, en el que los profesionales y asistentes en general, establecen las pautas que marcan tendencias en las estrategias de turismo, así como negocios de gran trascendencia para el desarrollo de un destino turístico.

En Francia estuvimos en Top Resa, considerado el evento de negociación turística más importante de ese país, que nos permitió promocionar a profesionales de todos los sectores turísticos tales como agencias de viajes, hoteles, rentadores de vehículos, operadores turísticos, líneas aéreas, entre otros, que aprovecharán este importante escenario para la promoción exitosa y la consolidación efectiva del destino. Top Resa reúne en promedio a más 30 mil personas, entre expositores, profesionales y periodistas.

También participamos en la feria turística, World Travel Market (WTM) en Londres una de las de mayor renombre del orbe, que representa el mecanismo idóneo para evidenciar las fortalezas competitivas con las que cuenta el destino costarricense, mediante citas con mayoristas profesionales de diferentes lugares del mundo, apoyo a las empresas nacionales, medición de las tendencias turísticas de este mercado, atención de prensa internacional y negociación de campañas cooperativas que figuran como canales de promoción y atracción de turistas.

Por primera vez participamos en la feria internacional del turismo COTTM Beijing 2013 (China Outbound Travel & Tourism Market). Este fue un paso más en la consolidación de Costa Rica como un destino turístico por excelencia a nivel mundial, atrayendo a turistas de todos los mercados, incluyendo a China, en el cual estamos en etapa de exploración.

Como parte de la estrategia de promoción del destino participamos en importantes ferias internacionales de América del Sur, un mercado que ha presentado un auge económico y se postula como un nicho de gran relevancia para atraer más turistas a nuestro país. El auge económico que están experimentando ciertos países del cono sur, se traduce en una óptima oportunidad para continuar con el posicionamiento de nuestro destino en estos mercados.

De la mano con el impulso para la construcción Centro Nacional de Congresos y Convenciones se realizaron esfuerzos importantes para promocionar el segmento de Reuniones, Incentivos, Congresos y Exhibiciones (MICE, por sus siglas en inglés) que ofrece nuestro país, mediante una fuerte estrategia de promoción que abarcó la participación en cinco de las ferias turísticas internacionales más importantes de todo el mundo, especializadas en este segmento.

En el 2013 se inauguraron seis rutas aéreas todas procedentes de nuestro principal mercado emisor de turistas, los EE.UU. Inició operación un vuelo de Jet Blue y cinco de Delta Airlines, lo que aportó un total

de 59,608 asientos en el 2013, esto a pesar de que muchas de las frecuencias empezaron a operar en el último de mes del año. Este esfuerzo de atracción de más asientos, nuevos destinos y más líneas aéreas denota un fuerte compromiso de la administración, por mejorar la conectividad aérea.

La plataforma de las ferias internacionales, es una importante oportunidad para dar a conocer, comercializar y ofrecer las fortalezas y capacidades turísticas que tiene nuestro destino, abarcando distintos públicos, entre ellos, profesionales y público en general, abarcando temas como incentivos y congresos, líneas aéreas, cruceros y turismo de aventura.

Estamos conscientes de que el éxito de una buena participación internacional radica en la unión del sector privado con el público, ya que el ICT provee una vitrina para que las empresas turísticas costarricenses expongan la variedad y calidad de los servicios que ofrecen.

Como se podrá ver en el presente informe, se han realizado acciones consistentes y estratégicas para recuperar la senda del crecimiento en las llegadas internacionales de turistas, diversificar la oferta turística, y crear los encañamientos empresariales que permitan la democratización del dólar turístico.



Lic. Allán Flores Moya
Presidente Ejecutivo

MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL

Costa Rica ha sido un país visionario que desde el inicio promovió un modelo de desarrollo sostenible, en el cual nuestro más valioso recurso, la belleza natural, se mantiene bajo un esquema de conservación, pero que a su vez propicia la germinación de negocios y el progreso económico y social de nuestro país.

La innovación caracteriza al sector turístico, el cual se ha enfrentado al reto de un mercado internacional cada vez más competitivo y agresivo en sus estrategias de posicionamiento; sin embargo, el empresariado nacional ya sea en su micro, pequeña o mediana empresa, ha demostrado su capacidad de evolucionar y fortalecer su negocio a favor de la imagen del país.

El trabajo conjunto representa un baluarte fundamental en esta lucha constante por ser un destino diferenciado, innovador, pero sobre todo sostenible. Con esta sinergia entre el sector público y privado, Costa Rica mantiene su posicionamiento a nivel internacional.

Además, dicha filosofía de trabajo ha rendido frutos positivos para el desarrollo del país, el cual registró un crecimiento relativo de las llegadas internacionales del 15% para el periodo 2010 – 2013.

Y es que el turismo representa el 4,5% del Producto Interno Bruto y aporta el 19% de las exportaciones de nuestro país, lo cual evidencia el papel de este sector como dinamizador de la economía nacional.

El trabajo que realiza Costa Rica por mantener ese modelo de desarrollo turístico sostenible, se evidencia en estrategias como la de Diferenciación de Productos y Destinos, entre los que destaca el Plan Nacional de Gastronomía, que promueve los productos nativos y el desarrollo de platillos gastronómicos como un factor para ofrecer a los visitantes, siendo congruentes con la tendencia que expresa la Organización Mundial del Turismo, que coloca a la gastronomía como un elemento de peso a la hora de elegir un destino vacacional.

Nos hemos enfocado además en fortalecer otros mercados como China, Rusia y Suramérica mediante la participación en ferias internacionales y la ejecución de campañas cooperativas que permitan potenciar nuestro destino.

La sostenibilidad, la innovación, la calidez de nuestra gente y la infraestructura turística son los recursos que favorecen a nuestro posicionamiento como destino.

Siendo la riqueza natural uno de nuestros mayores atractivos, mantenemos la promoción de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), programa que reconoce el compromiso de las empresas ligadas al sector turístico con la sostenibilidad. Esto nos complace, ya que en la actualidad contamos más de 300 empresas adscritas a este programa.

Gracias al desempeño ejemplar y compromiso constante de estas empresas turísticas, podemos ofrecerle al mundo un producto turístico con los más altos estándares de calidad,

una oferta que brinda experiencias de viaje, por medio de la promoción y concientización ambiental, el aprendizaje sobre acciones de sostenibilidad y el involucramiento real con las comunidades.

El trabajo conjunto con el sector privado nos ha permitido superar las dificultades y enfrentar grandes retos. La experiencia nos impulsa a innovar y esto a su vez genera la apertura a nuevos mercados. Por ello, debemos mantener esa actitud competitiva, trabajadora y de trabajo en equipo que nos caracteriza, para garantizar el crecimiento sostenible de nuestra industria turística.

Se ha continuado trabajando fuertemente en mejorar tanto la recaudación como la asignación de los recursos, lo cual nos ha facilitado en el último período acumular un superavit significativo que nos permitirá enfrentar los retos de la construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC), sin causar grandes impactos en las finanzas institucionales.

Respecto al Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC), esta Gerencia General asumió la dirección del proyecto, teniendo un avance hasta la fecha, superior al 50% de las actividades previstas, lo cual permitirá iniciar su construcción en el año 2014.



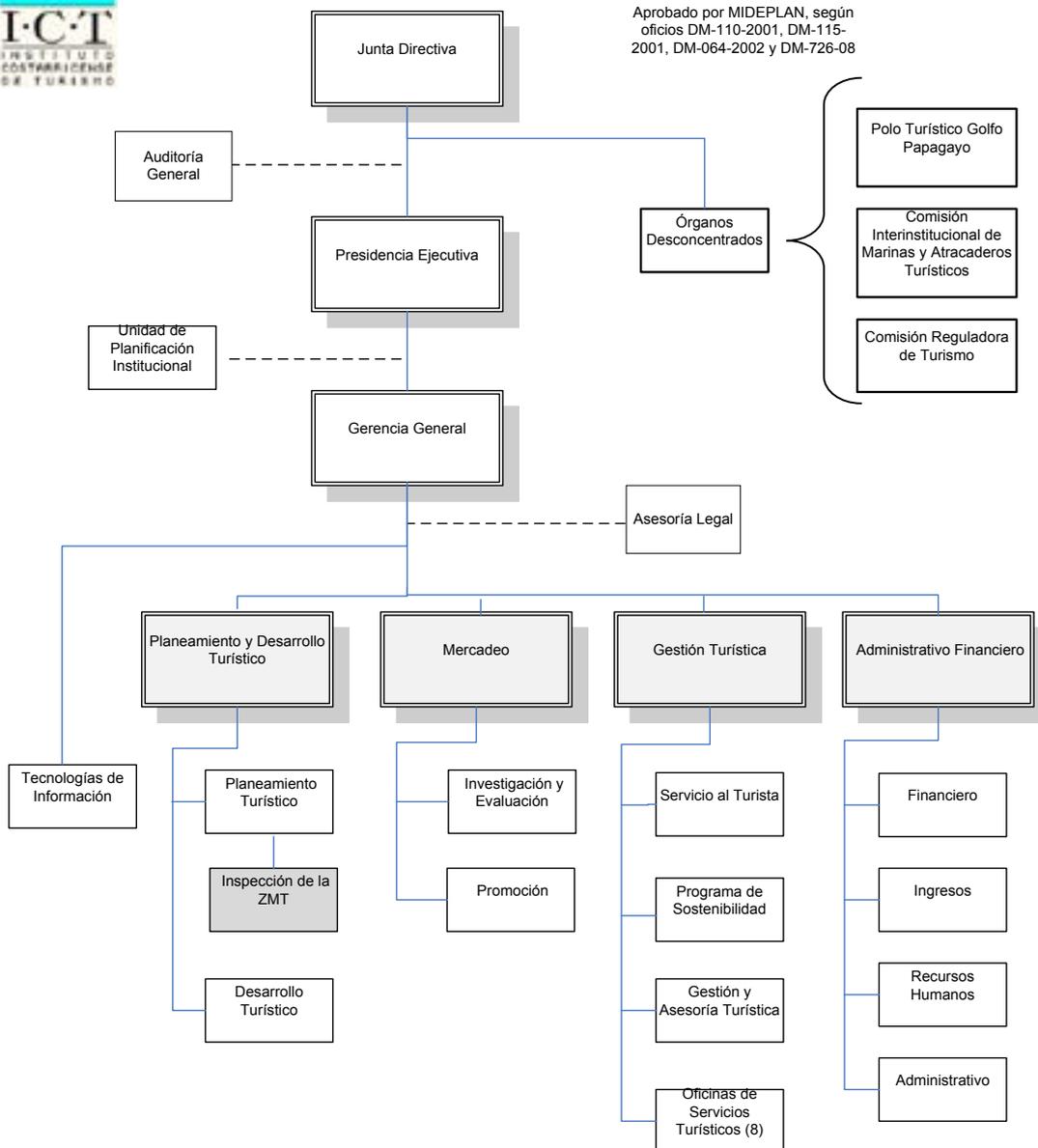
Lic. Juan Carlos Borbón Marks
Gerente General

ORGANIGRAMA



Instituto Costarricense de Turismo

Aprobado por MIDEPLAN, según
oficios DM-110-2001, DM-115-
2001, DM-064-2002 y DM-726-08



JUNTA DIRECTIVA



Gustavo Segura Sancho



Lourdes Fernández Mora



Patricia Forero Cabezas



Silvia Chaverri Salazar



Rolando Campos Corrales



César Solís Salazar

AUDITORÍA GENERAL

Cuadro N° 1

Servicios de la Auditoría Interna Realizados
Año 2013

I. Servicios de la auditoría interna.

La auditoría interna es una actividad independiente, objetiva y asesora, creada para aportar seguridad a la Institución mediante la validación y mejora de sus operaciones. Es un deber fundamental de la Auditoría Interna definir y ejecutar un Plan Anual basado en la planificación estratégica congruente con el universo auditable, que contribuya a que la Institución alcance sus objetivos, para lo cual utiliza un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección y, además para proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que las actuaciones del Jeraarca y de la Administración se realizan conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

La Auditoría Interna desarrolla además, los servicios preventivos que incluyen la asesoría, la advertencia y la autorización de libros. En este período se emitieron servicios preventivos, para atender todas las solicitudes de asesoría requeridas por el Jeraarca, para advertir a la Administración de posibles consecuencias de determinadas decisiones, para la adopción de acciones de mejora y, para la minimización de riesgos asociados a las debilidades identificadas. También se atendieron todas las solicitudes de autorización de libros de actas de los diferentes órganos asociados con la Institución.

De acuerdo con lo anterior, se elaboraron 52 servicios de la auditoría, clasificados de la siguiente forma:

SERVICIOS	RELATIVO	ABSOLUTO
AUDITORIAS	38.5%	20
PREVENTIVOS DE ASESORÍA	23%	12
PREVENTIVOS DE ADVERTENCIA	19.2%	10
AUTORIZACIÓN DE LIBROS	17.3%	9
ATENCIÓN DE DENUNCIAS	2%	1
TOTAL	100%	52

Fuente: Auditoría General, Control del Plan Anual de Trabajo 2013.

Respecto al Plan Anual de Trabajo 2013, se logró finalizar veinte y dejar en proceso seis de los estudios planeados, quedando un estudio sin asignar, tal y como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual
2013

SERVICIOS	RELATIVO	ABSOLUTO
FINALIZADOS	74%	20
EN PROCESO	22%	6
SIN ASIGNAR	4%	1
TOTAL	100%	27

Fuente: Auditoría General, Control del Plan Anual de Trabajo 2013.

No obstante lo anterior, con la ejecución de los servicios de la auditoría interna realizados en el año 2013, se agregó valor a la gestión institucional mediante un aporte positivo al sistema de control interno, valoración de riesgo y procesos de dirección; promoviendo acciones de mejoramiento que fueron acogidas por la Administración en su totalidad.

II. Proceso de Seguimiento de recomendaciones y sugerencias.

Como resultado de los Servicios de Auditoría y Preventivos se emitieron ochenta y nueve recomendaciones y sugerencias, de las cuales al cierre del Informe Anual de Labores, se encontraban sesenta y nueve cumplidas, ocho parcialmente cumplidas y doce pendientes de implementación, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

ESTADO	CANTIDAD	%
EMITIDAS	89	100
CUMPLIDAS	69	78
PENDIENTES	12	13
PARCIALMENTE CUMPLIDAS	8	9

FUENTE: Auditoría General, Proceso de Seguimiento.

III. Indicadores de gestión de la Auditoría General.

Los indicadores de gestión se definieron en cumplimiento de la normativa técnica, sobre revisiones continuas del desempeño de la calidad de auditoría interna, las cuales deben contemplar las acciones de seguimiento permanente orientadas a asegurar la calidad en todos los servicios de auditoría interna y deben estar referidos entre otros, a la medición y análisis de indicadores.

IV. Recepción de denuncias por medio de la página web de la Institución.

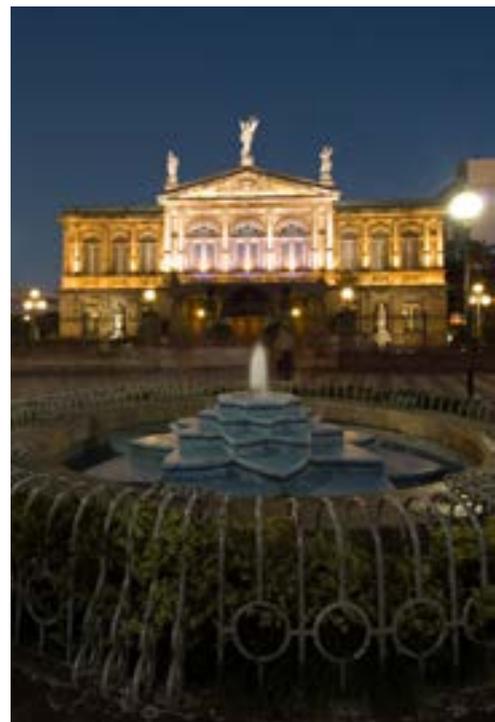
El formulario en línea para la recepción de denuncias, ha facilitado la recepción de las mismas en forma expedita y confidencial,

lo que garantiza la transparencia y rendición de cuentas. Lo anterior, con la finalidad de contribuir con el establecimiento de medidas y sistemas que permitan a los funcionarios públicos y la ciudadanía en general, informar a la autoridad competente sobre los actos de corrupción en la función pública.

V. Definición y documentación de procesos que conforman el universo auditable

El Universo Auditable es el conjunto de elementos susceptibles de la prestación de los servicios de la auditoría interna. La Auditoría General continuó con los procesos que conforman el universo auditable reformado, contentivo de las actividades o eventos que realiza cada unidad y sus interacciones con otros departamentos.

La definición del universo auditable ha facilitado auditar la gestión de los procesos y de las actividades independientes, así como monitorear permanentemente los procesos estratégicos y los de alto riesgo. Además es de relevancia absoluta auditar por procesos y responsabilidades debidamente documentados, para coadyuvar con el logro de los objetivos institucionales.



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

En el periodo 2013 se laboró de manera que la articulación y coordinación de las actividades programadas por las diferentes unidades, tuvieran el seguimiento correspondiente en el marco de los objetivos estratégicos institucionales y el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 “María Teresa Obregón Zamora”, los “Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Programación Estratégica Sectorial e Institucional y Seguimiento y Evaluación Sectorial”, emanadas por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y el Ministerio de Hacienda, la misión institucional, y la Ley Orgánica del Instituto, así como lineamientos emitidos por las Autoridades Superiores del Instituto y los Entes Contralores.

Los procesos de autoevaluación del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos, fueron elaborados por medio de Sistemas automatizados y específicos para el ICT, que entraron a regir a partir del 2013. Asimismo el año 2013 fue otro año fructífero en el tema de revisión de manuales de procedimientos.

El detalle de los logros alcanzados se describe a continuación:

A) Planificación y Seguimiento Táctico y Operativo:

A1. Planificación:

Se asesoró a la Gerencia General en la definición de Políticas Institucionales para la formulación del Plan Anual Operativo (PAO) del 2014, las cuales regirán el accionar institucional, en concordancia con el marco estratégico del Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 María Teresa Obregón y el Plan

Nacional de Turismo Sostenible de Costa Rica 2010-2016. En dicho contexto se realizó la actualización del diagnóstico institucional mediante la metodología FODA, lo cual se hizo a través de la realización de un Taller que se llevó a cabo el 19 de marzo con las jefaturas, este esfuerzo institucional permite a la vez, potenciar las fortalezas y oportunidades institucionales, así como trabajar en las debilidades y amenazas.

El proceso de planificación concluyó con la formulación del Plan Operativo Institucional (POI) y PAO del periodo 2014, el cual fue previamente coordinado con las diferentes jefaturas, en lo concerniente a la definición de objetivos y metas, considerando el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 María Teresa Obregón y el Plan Nacional de Turismo Sostenible de Costa Rica 2010-2016, así como otros lineamientos gubernamentales. El Plan fue aprobado por el Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República respectivamente, luego de la autorización de la Junta Directiva del ICT.

A2. Seguimiento:

En materia de seguimiento se elaboraron Informes Trimestrales sobre el seguimiento del Plan Anual Operativo (PAO) 2013, a través de los cuales se informó de los avances tanto físicos como presupuestarios de las metas institucionales. Asimismo, se ha dado seguimiento a las recomendaciones aprobadas por la Junta Directiva a través de los acuerdos del Órgano Colegiado.

Adicionalmente se presentó ante la Junta Directiva modificaciones de fondo al Plan Anual Operativo 2013, las cuales permitieron actualizar el Plan mediante la creación de nuevas metas, eliminar o ajustar a su texto, según las necesidades institucionales justificadas por cada Jefatura.

El seguimiento abarcó los informes semestrales respecto de las metas del PND y POI del año 2013, entregando oportunamente los informes correspondientes a MIDEPLAN y STAP del Ministerio de Hacienda; también se actualizó lo concerniente en el SIPP de la Contraloría General de la República.

B) Fortalecimiento de SCI y SEVRI:

En materia de control interno, durante el año 2013, se empezó a trabajar los Sistemas automatizados tanto para Control Interno como para Valoración de Riesgos (SEVRI), los cuales entraron en funcionamiento a partir del 2013. Adicionalmente, se han realizado mejoras a estos Sistemas para obtener valoraciones más precisas y oportunas, sobre todo en materia de riesgos institucionales.

B1. SCI:

La Unidad de Planificación coordinó el proceso institucional de autoevaluación del Sistema de Control Interno (SCI), el cual se realizó durante el mes de marzo de conformidad a los lineamientos institucionales en esta materia y como parte del proceso, se elaboró el Informe Institucional de Control Interno, el cual presentó el estado del ICT en la aplicación de la Ley 8292, así como permitió fortalecer los controles en la realización de las actividades cotidianas a través de la evaluación de los controles existentes y planes de mejoras por unidad, según PL-096-2013 y G-1548-2013.

El apoyo de la Administración a un ambiente favorable al control interno también permitió el estudio y formulación de alternativas de implementación de las sugerencias emitidas por la Auditoría Interna,

emitidas en el Servicio Preventivo AG-P-AS-30-2012 denominado “Información que debe contener la comunicación de la autoevaluación SCI”, según consta en comunicado de Junta Directiva SJD-504-2013.

B2. SEVRI:

Se elaboró el Informe Riesgos Institucionales (SEVRI) y dos informes sobre su seguimiento, los tres procesos permitieron a las jefaturas identificar a tiempo los riesgos que podrían atentar contra el cumplimiento de metas y elaborar un plan de acción para solventarlos. Los informes concebidos fueron expuestos a la Junta Directiva y se instruyó a cada titular responsable, su obligación por llevar a cabo los planes de mejora propuestos, según PL-201-2013, G-3296-2013 y G-Cir-3562-2013.

Se estimuló un ambiente de apoyo al Control Interno que permitió el diseño de alternativas de implementación de las sugerencias emitidas por la Auditoría Interna, en el Servicio Preventivo AG-P-AS-29-2012 sobre “Información que debe contener la comunicación del Informe del SEVRI”, según PL-229-2013 y G-2760-2013.

B3. EGCIR:

En cumplimiento del artículo N° 8 del Reglamento de Funcionamiento del Equipo Gerencial de Control Interno y Riesgos (EGCIR), la Unidad de Planificación continuó con su rol de Secretaría Técnica del EGCIR, sirviendo de apoyo a dicho Órgano Colegiado en la elaboración de informes, criterios técnicos, gestión de documentación de actas, comunicados de acuerdos, coordinación de procesos institucionales de SEVRI y autoevaluación de SCI, entre otros.

C) Análisis Administrativo:

Seguimiento a los Manuales de Procedimientos de varias Unidades del ICT, para lo cual se brindó un acompañamiento y asesoría en el proceso, se presentaron las versiones finales ante la Gerencia General para su aprobación y divulgación por parte de la unidad encargada de su cumplimiento.

Durante el año 2013, se dictaminaron 20 manuales de procedimientos, los cuales comprendían 103 procedimientos en total. De ellos fueron aprobados 15 Manuales. Las unidades que solicitaron la revisión de nuevos manuales o registraron acciones relacionadas a la actualización de manuales en dicho periodo son: Proceso de Gestión, Proceso de Ingresos, Proceso Financiero, Macroproceso de Mercadeo, Proceso de Recursos Humanos, Polo Turístico Golfo de Papagayo, Asesoría Legal, Secretaría de Actas, Fondo de Garantías del Personal del ICT, Proceso Administrativo y Proceso de Servicio al Turista.

D) Participación en Comisiones de Trabajo:

Se continuó con la participación en comisiones y/o grupos específicos de trabajo institucional, tal es el caso del Centro Nacional de Congresos y Convenciones de Costa Rica, grupo en el que la UPI elaboró el perfil del proyecto, el cual fue avalado por MIDEPLAN. La Unidad de Planificación también continuó participando con instrucciones superiores en el Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información (CAETI), la Comisión Interinstitucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), Comisión de Seguimiento de la Ejecución Presupuestaria y como se indicó anteriormente es miembro y Secretario Técnico del EGCI; así como se mantiene como Co-enlace Sectorial ante MIDEPLAN.

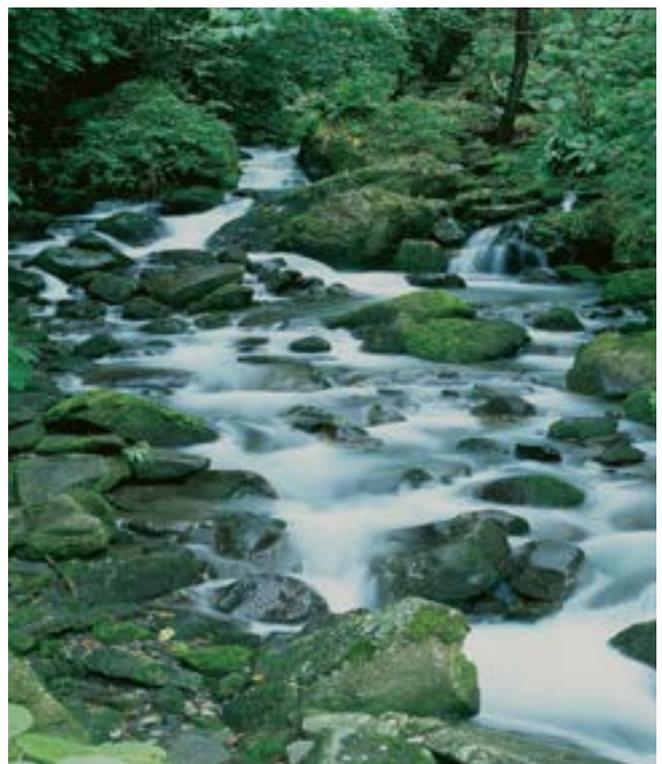
E) Cooperación Internacional:

Desde marzo 2013, mediante oficio DM-343-2013 la Presidencia Ejecutiva recarga en la Unidad de Planificación la figura de “Enlace de Cooperación Internacional”. En ejercicio de esa nueva responsabilidad se brindó apoyo para culminar los proyectos pendientes: Cooperación Técnica con Perú en materia de Código de Conducta, Lucha contra Explotación Sexual Comercial y Certificación de Sostenibilidad Turística. También se tramitó el proyecto un proyecto de cooperación sobre Turismo Rural y Certificación de Sostenibilidad Turística con Honduras, se logró la aprobación de asistencia técnica de México para tres

proyectos, en temas como: Información Turística, Seguridad y Sostenibilidad (programas Pueblos Mágicos y Tesoros de México). Finalmente, también se presentó el proyecto compartir experiencias sobre el Desarrollo de Centros de Convenciones con aporte Estatal con el Gobierno de Uruguay.

F) Índice de Gestión Institucional (IGI):

Por cuarto año consecutivo la UPI ha atendido el requerimiento que hace la Contraloría General de la República a todas las instituciones públicas para responder el cuestionario relativo a índice de gestión institucional (IGI). El fin de este cuestionario es recopilar información sobre los avances de las instituciones en el establecimiento de medidas para fortalecer su gestión y transparencia en las áreas de planificación, financiero contable, control interno, contratación administrativa, presupuesto, tecnología de la información, servicio al usuario, recursos humanos e información presupuestaria. El resultado reportado por el ICT según la autoevaluación para el período 2013, fue de 80.7 puntos de una nota de 100. Cabe señalar que los puntos no alcanzados fueron comunicados al área de competencia para su consideración y atención correspondiente.



SECRETARÍA DE ACTAS

Aspectos Generales:

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

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

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

Se coordina y confecciona las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias, se prepara el orden del día.

La Secretaría de Actas distribuye en tiempo todos los acuerdos a los departamentos y entidades según corresponda. Confecciona y actualiza los Libros Oficiales de Actas y sus índices, da seguimiento a la correspondencia, prepara informes, asiste a reuniones estratégicas y elabora todas aquellas labores ejecutivas, administrativas y de logística que se requieran.

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

Es también responsabilidad de la titular de la Secretaría 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.

Junta Directiva:

En el año 2013 se realizaron un total de 42 sesiones de Junta Directiva (de la N° 5782 de fecha martes 8 de enero a la N° 5824 del martes 17 de diciembre).

Respecto a los acuerdos tomados, durante este año se dictaron 568 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 95 %.

El 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 de la N° 01-2013 de fecha 08 de enero, a la N° 23-2010, de fecha 17 de diciembre de 2013. El Consejo Director del PTGP tomó 170 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 95 %.

Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:

En el año 2013 la Comisión Reguladora celebró un total de 17 sesiones (de la N° 796 de fecha 10 de enero del 2013 a la N° 812 del 11 de diciembre del 2013) de las cuales todas fueron ordinarias.

La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 250 acuerdos, al final del año se habían ejecutado aproximadamente el 95%.

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

En el año 2013 la Comisión Reguladora celebró un total de 12 sesiones (de la N° 152 de fecha 08 de febrero del 2013 a la N° 163 del 11 de diciembre del 2013). Dicha Comisión tomó 115 acuerdos, ejecutándose al final del año el 98%.

De esta forma se da por cumplido el Objetivo 5.1.10, Meta 5.1.10.1 del POI.



ASESORÍA LEGAL

A.- Principales labores de esta Asesoría.

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

B.- Labores realizadas durante el año 2013

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 del la Institución, Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo, Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT), Comisión Nacional de Acreditación del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), Comisión Institucional de Tránsito, Comisión de Salud Ocupacional, Comisión de Zonificación Portuaria Moín, Comisión de Archivo del ICT, Comisión de Evaluación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico (Sub comisión de Producto), Comisión Institucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NICS), Comisión de Tenencia

de Tierras, convocada por Casa Presidencial. 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 2013, un número aproximado de 2994 consultas. Lo anterior al margen de las consultas telefónicas y vía electrónica que a diario se atienden en las diferentes áreas y sobre diversos temas.

3.- Contratación Administrativa y Convenios de Cooperación.

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

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

Asimismo, correspondió a la Asesoría Legal la redacción de diversos convenios de cooperación que suscribe la Institución con el propósito de cumplir los objetivos señalados en su Ley Orgánica.

En aquellos supuestos en que la suscripción de estos convenios implica disposición de fondos públicos, debe esta Asesoría Legal dar seguimiento al mismo hasta la obtención del refrendo respectivo por parte de la Contraloría General de la República, cuando este corresponde.

CUADRO DE RESUMEN

ACTIVIDAD	Contratos	Convenios	Licitaciones	Refrendo Interno	Consulta o Contraloría
CANTIDAD	6	23	42	33	0

ACTIVIDAD	Autorizaciones Contraloría	Refrendo Contratos Contraloría	Refrendo Convenios Contraloría	Consultas
CANTIDAD	0	1	0	102

4.- Actualización de Normas.

En atención a las recomendaciones emitidas por la Auditoría General y contenidas en el oficio AP - P - As 004- 2010 y considerando lo indicado por la Gerencia General, en el punto 2) del oficio N° G 648- 2010, 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.

Dentro de este mismo orden de ideas, en el año 2013, la Asesoría Legal se encargó de mantener actualizados tres compendios de normas, divididos en :

- 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.

ACTIVIDAD	Información sobre Normas que involucran Instituciones Autónomas	Actualizaciones en Compendio Normas que regulan las Empresas Turísticas	Actualizaciones en Compendio Normas Internas	Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas .
CANTIDAD	14	9	3	5

5.- Página Web del ICT :

Se brinda colaboración al encargado de la página web, remitiendo el nuevo texto a efecto de mantener las leyes y reglamentos de la página en forma actualizada.

ACTIVIDAD	Recomendaciones de Actualización
CANTIDAD	10

6.- 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.

ACTIVIDAD	Juicios Monitorios (Cobro Judicial)	Juicios de Tránsito	Juicios Laborales	Juicios Agrarios	Juicios Penales
CANTIDAD	17	3	0	0	1

ACTIVIDAD	Juicios de Lesividad	Acciones de Inconstitucionalidad, amparos y habeas corpus	Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	Procesos Contenciosos bajo el Código Procesal (Cobro Judicial)
CANTIDAD	0	2	0	7

ACTIVIDAD	Convenio Preventivo de Acreedores	Diligencias de Información Posesoria
CANTIDAD	1	1

7.- 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 2013

ACTIVIDAD	Solicitud Declaratoria Turística	Solicitud Acreditación Cambio de Nombre Comercial	Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	Solicitud Acreditación Cambio Propietario	Solicitud Acreditación Cambio Apoderados
CANTIDAD	209	29	12	16	37

ACTIVIDAD	Solicitud Acreditación Cambio de Domicilio	Solicitud de Contrato Turístico	Solicitud Acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	Consultas en materia de declaratoria turística	Consultas en materia de contrato Turístico
CANTIDAD	19	28	17	36	12

8.- Revisión de requisitos legales de solicitudes de Registro de Pesca Turística.

Según lo dispone el artículo 79 de la Ley N° 8436, Ley de Pesca y Acuicultura, corresponde al ICT el registrar las embarcaciones que se dediquen a la pesca turística y que por ende cuentan con la licencia especial otorgada por el INCOPECA para ejercer esa actividad.

Dentro del procedimiento de registro, esta Asesoría Legal se encarga de la revisión de los requisitos estrictamente legales que deben de cumplirse para obtener su inscripción en el registro de las embarcaciones de pesca turística.

A continuación se resume el trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2013.

ACTIVIDAD	Solicitud de Registro de Embarcaciones de Pesca Turística
CANTIDAD	28

9.- 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 2013.

ACTIVIDAD	Concesiones nuevas aprobadas	Cesiones de concesión aprobadas	Prórrogas de Concesión aprobadas	Denegatoria de aprobación	Ejecución de garantía sobre concesión (Acreedor Ejecutante)
CANTIDAD	19	14	09	70	1

ACTIVIDAD	Atención de Consultas	Estudio de antecedente de dominio
CANTIDAD	12	02

10- 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 2013

Igualmente esta Asesoría Legal durante el año 2013, debió atender la consulta de otros Departamentos en materia tributaria.

ACTIVIDAD	Arreglos de Pago	Juicios Activos	Juicios terminados	Juicios con sentencia firme
CANTIDAD	4	280	48	82
MONTO RECUPERADO	Según los términos del arreglo, la recuperación es mensual	¢1.122.525.117,65	¢145.372.579.31	¢562.862.106.41

ACTIVIDAD	Estudios Registrales de bienes muebles e inmuebles	Nuevas demandas	Liquidaciones de intereses y costas procesales	Honorarios liquidados	Declarados incobrables
CANTIDAD	114	11	176	176	27

ACTIVIDAD	Atención de consultas a otros Departamentos en materia laboral y tributaria.
CANTIDAD	9

11.- 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 45 proyectos de ley. Esto es, específicamente con relación a los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente:

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
Expediente N°18563	“LEY DE APROBACIÓN DEL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE UNA ASOCIACIÓN ENTRE CENTROAMÉRICA, POR UN LADO, Y LA UNIÓN EUROPEA Y SUS ESTADOS MIEMBROS, POR OTRO; Y LA APROBACIÓN POR PARTE DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA DE LA ENMIENDA AL ARTÍCULO XXI DE LA CONVENCIÓN SOBRE EL COMERCIO INTERNACIONAL DE ESPECIES AMENAZADAS DE FAUNA Y FLORA SILVESTRES, ADOPTADA EN REUNIÓN EXTRAORDINARIA DE LA CONFERENCIA DE LAS PARTES, EN GABORONE, BOTSWANA, EL 30 DE ABRIL DE 1983”.
Expediente N°18163	“LEY DE CREACIÓN DEL PREMIO NACIONAL CANTÓN ECOLÓGICO”.
	“LEY DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DEL ESTADO”.
Expediente N°18592	Informe sobre el Texto Sustitutivo del Proyecto de Ley: “LEY MARCO PARA LA DECLARATORIA DE ZONA URBANA LITORAL Y SU REGIMEN DE USO Y APROVECHAMIENTO TERRITORIAL”.
Expediente N° 18.703	“REFORMA AL INCISO CH) DEL ARTÍCULO 23 DE LA LEY DE REGULACIÓN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DE ORGANIZACIONES COOPERATIVAS, LEY N° 7391 Y SUS REFORMAS.” Expediente N° 18.703
Expediente N° 18.146	“LEY DE PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN NACIONAL MARINO-COSTERA.”
Expediente N°18.146	Informe sobre el Texto Sustitutivo del Proyecto de Ley: “LEY DE PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN NACIONAL MARINO-COSTERA”.
Expediente N°18.148	“LEY DE TERRITORIOS COSTEROS COMUNITARIOS”.
Expediente N°18.148	Informe sobre el Texto Sustitutivo del Proyecto de Ley: “LEY DE TERRITORIOS COSTEROS COMUNITARIOS”.
Expediente N° 18306	“REFORMA DEL ARTÍCULO 6 DE LA LEY ORGÁNICA DEL AMBIENTE N.º 7554, DE 4 DE OCTUBRE DE 1995 LA ASOCIACIÓN DE CAMPESINOS AMBIENTALISTAS UNIDOS POR EL PULMÓN DEL MUNDO”
Expediente N°17838	“TITULACIÓN EN INMUEBLE PROPIEDAD DE LA JUNTA DE ADMINISTRACIÓN PORTUARIA Y DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA VERTIETNE ATLÁNTICA”. Expediente N°17838.
Expediente N°18586	“REFORMA Y ADICIÓN A LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL PARA GARANTIZAR EL FINANCIAMIENTO DE LAS SECCIONES ESPECIALIZADAS EN MATERIA LABORAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DE LA DEFENSA PÚBLICA DEL PODER JUDICIAL”. Expediente N°18586.

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
Expediente N°18524	“DECLARACIÓN DEL 7 DE AGOSTO COMO DÍA DE LA PAZ FIRME Y DURADERA.
Expediente N°18509	“LEY QUE DEROGA TODA EXONERACIÓN RELATIVA AL PAGO DE PUBLICACIONES EN LA GACETA Y EN EL BOLETÍN JUDICIAL”.
Expediente N°18646	“LEY DE ALIMENTACIÓN PARA LAS PERSONAS TRABAJADORAS”.
Expediente N° 18570	“LEY DE SALARIO ESCOLAR PARA PENSIONADOS DEL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO”.
Expediente N° 18705	“DEROGATORIA DE LEYES CADUCAS O HISTÓRICAMENTE OBSOLETAS PARA LA DEPURACIÓN DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO (PRIMERA PARTE)”.
Expediente N° 18251	“LEY PARA GARANTIZAR LA CONSOLIDACIÓN, EL MANTENIMIENTO Y EL FINANCIAMIENTO PERMANENTE DE NUESTROS PARQUES NACIONALES. (REFORMA DEL ARTÍCULO 2 DE LA LEY N° 8694, DE 27 DE MARZO DE 2009)”.
Expediente N° 18.769	“LEY CREACIÓN DE FIDEICOMISO DE OBRA PÚBLICA, PARA LA CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CARRETERA SAN JOSÉ-SAN RAMÓN”
Expediente N° 18.763	“CREACIÓN DE FIDEICOMISO DE OBRA PÚBLICA, PARA LA CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CARRETERA SAN JOSÉ-SAN RAMÓN” Expediente N° 18.763
Expediente N° 18668	“PROTOCOLO RELATIVO A LAS ÁREAS Y A LA FLORA Y FAUNA SILVESTRES ESPECIALMENTE PROTEGIDAS DEL CONVENIO PARA LA PROTECCIÓN Y EL DESARROLLO DEL MEDIO MARINO EN LA REGIÓN DEL GRAN CARIBE”. “LEY CONTRA ACOSO Y/O VIOLENCIA POLÍTICA CONTRA LAS MUJERES”. Expediente N° 18719.
Expediente N° 18719	“LEY CONTRA ACOSO Y/O VIOLENCIA POLÍTICA CONTRA LAS MUJERES”.
Expediente N° 18760	“LEY PARA EL ORDENAMIENTO Y MANEJO DE LA CUENCA DEL RÍO PARRITA”.
Expediente N° 18207	“LEY DE RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS HABITANTES DEL CARIBE SUR”
Expediente N° 18624	“LEY PARA DOTAR DE RENTAS PROPIAS A LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL Y A LAS JUNTAS ADMINISTRATIVAS DE LOS COLEGIOS TÉCNICO-PROFESIONALES”.
Expediente N° 18787	REFORMA A LA LEY DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR N° 7983, DE 16 DE FEBRERO DE 2000 Y SUS REFORMAS”.
Expediente N° 18555	“LEY QUE DECLARA DE INTERÉS PÚBLICO EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO DE PITTIER DEL CANTÓN DE COTO BRUS”.

NÚMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
Expediente N° 18063	“ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 58 BIS A LA LEY CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA, N° 8422 DE 6 DE OCTUBRE DE 2004, PARA SANCIONAR EL INCUMPLIMIENTO DE DEBERES EN PERJUICIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”.
Expediente N° 18570	“LEY PARA PROMOVER LA REDUCCIÓN EN LA JORNADA LABORAL DE PADRES DE NIÑOS CON NECESIDADES ESPECIALES”.
Expediente N° 18136	“LEY CONTRA EL ACOSO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO”.
Expediente N° 18732	“LEY PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO”.
Expediente N° 17991	“PROTECCIÓN ESPECIAL CONTRA LA DISCRIMINACIÓN A LOS CIUDADANOS EN RAZÓN DE SU EDAD”.
Expediente N° 17984	“DECLARATORIA DEL MANATÍ (TRICHECHUS NANATUS) COMO SÍMBOLO DE LA FAUNA MARINA DE COSTA RICA”.
Expediente N° 18663	“CREACIÓN DEL CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE COSTA RICA”.
Expediente N° 18805	“APROBACIÓN DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA”.
Expediente N° 18718	“IMPUESTO A LOS MOTELES Y LUGARES AFINES”.
Expediente N° 18746	“ADICIÓN A LA LEY CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO EN LA FUNCIÓN PÚBLICA, LEY N.º 8422”.
Expediente N° 18886	LEY DE APROBACIÓN DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO ENTRE LOS ESTADOS AELC Y LOS ESTADOS CENTROAMERICANOS”.
Expediente N° 18805	“APROBACIÓN DEL TRATADO DE LIBRE COMERCIO ENTRE EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA Y EL GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA”.
Expediente N° 18857	“AUTORIZACIÓN AL PODER EJECUTIVO PARA DONAR A LAS INSTITUCIONES AUTÓNOMAS Y SEMIAUTÓNOMAS BIENES INMUEBLES, CUYO USO SE DESTINE AL CUMPLIMIENTO DE FINES PÚBLICOS”.
Expediente N° 18450	“LEY DE TRANSPARENCIA EN LA ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS ARMAS Y MUNICIONES DE USO PÚBLICO”.
Expediente N° 17839	“ADICIÓN DE UN ARTÍCULO 20 BIS, A LA LEY DE FORTALECIMIENTO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS, N° 8262”.
Expediente N° 18945	APROBACIÓN DEL FINANCIAMIENTO AL PROYECTO REHABILITACIÓN Y EXTENSIÓN DE LA RUTA NACIONAL N° 32 SECCIÓN CRUCE RUTA 4-LIMÓN”

NÚMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
Expediente N°18646	Informe sobre el Dictamen Afirmativo de Mayoría del 13 de noviembre de 2013, sobre el Proyecto de Ley: “ALIMENTACIÓN PARA LAS PERSONAS TRABAJADORAS”.
Expediente N° 18753	“REFORMA INTEGRAL DE LA LEY DE EXPROPIACIONES”.

12. - Procedimientos Administrativos.

En el año 2013, esta Asesoría Legal, designada por la Gerencia o Junta Directiva como órgano director, tramitó procedimientos administrativos disciplinarios y otros procedimientos ordinarios contra funcionarios o terceros, lo que implica principalmente el seguimiento del expediente, realización de comparecencias orales, valoración de pruebas documentales y testimoniales, contestación de recursos y redacción del informe final para el órgano decisorio.

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

ACTIVIDAD	Investigaciones Preliminares	Procedimientos Administrativos disciplinarios	Asesoría al Departamento de Gestión y Asesoría Turística en Audiencias de Procedimientos Administrativos por incumplimiento en materia de Declaratoria y Contrato Turístico
CANTIDAD	02	06	47

ACTIVIDAD	Informes a Junta Directiva sobre apelaciones en procedimientos administrativos	Informes a la Gerencia sobre otros procedimientos	Informe sobre situación legal de aspirantes al Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST)	Procedimientos Registrales para inscripción de marcas
CANTIDAD	17	01	100	05

13.- Contraloría General de la República y Procuraduría General de la República.

Esta Asesoría, por encargo de los órganos superiores del Instituto, ha redactado las consultas correspondientes a la Contraloría General de la República y a la Procuraduría General de la República, respecto a la interpretación de diferentes aspectos de la normativa vigente en puntos específicos que interesan a ésta, lo que exige la redacción de detallados criterios legales que sustenten tales consultas.

Durante el año 2013 la Asesoría Legal dio apoyo a la Administración en las siguientes denuncias e informes de fiscalización de la Contraloría General de la República:

Oficio AL 237-2013 del 12 de febrero del 2013 para consulta a esa dependencia sobre la posibilidad legal para que el ICT pueda compensar las emisiones de CO2 en todas las acciones institucionales relativas a viajes aéreos.

Ante la Procuraduría General de la República, la Asesoría Legal apoyó a la Administración en las siguientes consultas:

Oficio AL 1372-2013, del 12 de agosto del 2013, que consiste en consulta sobre pago de impuestos de aduanas y todo tipo de tributos al proceso de construcción y equipamiento del futuro Centro Nacional de Congresos y Convenciones. Consulta que fue resuelta mediante el dictamen C 251- 2013, del 19 de Noviembre del 2013 .

14.- Redacción de Reglamentos.

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

En el año 2013, se redactaron, revisaron y complementaron los borradores de las iniciativas que se detallan en el cuadro adjunto.

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
<p>REGLAMENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DE LA MARCA PAÍS COSTA RICA, Decreto Ejecutivo N° 37669-RE-COMEX-TUR Ref. Participación en comité legal interinstitucional que elaboró el Decreto y emisión de los criterios legales AL -27- 2013, 9 de enero del 2013 AL- 172-2013, 1 de febrero, 2013 AL- 187-2013, 5 de febrero, 2013</p>	<p>DECRETO EJECUTIVO: REFORMA PARCIAL AL REGLAMENTO PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA LA INCLUSIÓN DE CANAECO EN LA COMISIÓN NACIONAL DE ACREDITACIÓN Ref. AL-812-2013 del 9 de mayo, 2013.</p>	<p>REFORMA AL ARTÍCULO 16 DEL REGLAMENTO A LA LEY N° 6758, LEY REGULADORA DEL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO POLO TURÍSTICO GOLFO DE PAPAGAYO” Ref. AL -1626- 2013 del 24 de setiembre</p>	<p>“CREACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD TURÍSTICA” Ref. AL-2102-2013</p>
<p>Modificación del Reglamento del Fondo de Jubilaciones del Personal del ICT. AL-0370-2013</p>	<p>DECLARATORIA DE INTERÉS PÚBLICO Y NACIONAL DEL EVENTO CAMPEONATO MUNDIAL DE AVENTURA 2013. Ref. Oficio AL-0946-2013, del 29 de mayo de 2013. Confección de borrador y resumen ejecutivo.</p>	<p>CONFECCIÓN DE PROPUESTA NUEVO REGLAMENTO PARA CREAR COMITÉ MIXTO DE MERCADERO Ref.AL-1252-2013, del 17 de julio, 2013.</p>	

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
“DECLARATORIA DE INTERÉS PÚBLICO Y NACIONAL DE LAS ACCIONES PARA EL PROCESO DE DISEÑO, CONSTRUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE CONVENCIONES” AL-0413-2013	“REGULACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN CON FINES COMERCIALES DE VIVIENDAS Y LOCALES DESTINADOS AL HOSPEDAJE TURÍSTICO” AL-0809-2013	REFORMA PARCIAL AL REGLAMENTO A LA LEY SOBRE LA ZONA MARÍTIMO TERRESTRE Ref. Julio, 2014	
“REGLAMENTO A LA LEY DE IMPUESTO A CASINOS Y EMPRESAS DE ENLACE DE LLAMADAS DE APUESTAS ELECTRÓNICAS” AL-0506-2013		“REFORMA AL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONCESIÓN Y FUNCIONAMIENTO MARINAS TURÍSTICAS, DECRETO EJECUTIVO N° 27030 DEL 20 DE MAYO DE 1998” AL-1320-2013	

15.- Polo Turístico de Papagayo.

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

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

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

ACTIVIDAD	Criterios Legales	Criterios Sobre solicitudes cesiones parciales	Contratos y Addendum a contratos de concesión	Traspaso de cuotas	Sometimientos en garantía	Fusiones por absorción
CANTIDAD	35	1	16	12	1	0

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



MACROPROCESO DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO

Seguimiento Plan Nacional de Turismo.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual Operativo en el objetivo estratégico 1.1 “Planificar el espacio turístico, para garantizar un uso adecuado del mismo en todas las Unidades del Planeamiento Turístico del país” y la meta estratégica 1.1.12.1 “Mantener actualizado el Plan de turismo mediante una reunión a diciembre del 2013”, se realizaron tres talleres de análisis y discusión sobre el Plan Nacional de Turismo con la participación de representantes del sector privado y discusión a lo interno del ICT convocada por la Gerencia General.

Las reuniones con el sector privado se llevaron a cabo en las instalaciones de la cámara costarricense de hoteles entre octubre y diciembre del 2013, y adicionalmente se desarrollaron diversas reuniones internas con participación de la Gerencia, los Macroproceso de Gestión, Mercadeo, Planeamiento y Desarrollo y Administrativo y la asesoría legal, planificación e informática.

El desarrollo de las actividades permitió la presentación y discusión de resultados y el planteamiento de matrices de resumen sobre hallazgos, temas clave, necesidades de información, modelo de desarrollo y otros más a efectos que se consideren en una futura actualización del plan de turismo.

Como resultado esta Dirección ha propuesto a las instancias superiores del ICT la necesidad de convocar a los sectores de interés a la realización de un proceso de actualización del Plan nacional de Turismo con horizonte al 2015-2021.

Plan estratégico institucional

En respuesta a los oficios de la Gerencia G-0067-2013 y G-0296-2013 que se derivan de los servicios preventivos de la auditoría General según AG-P-Ad-015-2012 y AG-P-Ad-07-2012 respectivamente, la Gerencia solicitó la colaboración de este Macroproceso para elaborar un Plan Estratégico Institucional en el ICT.

Tal y como lo valoró la Auditoría Interna, la formulación de un Plan Estratégico servirá para que la Institución defina su propósito con una visión de largo plazo, mediante la elaboración de estrategias necesarias para el crecimiento y posicionamiento competitivo como Institución líder y rectora a la cual está obligada por la Ley.

Igualmente la formulación de un Plan Estratégico coadyuvaría a la Institución a definir cuáles son las acciones estratégicas y políticas, que permitan al ICT dinamizar e impulsar el desarrollo del “Plan Nacional de Turismo Sostenible de Costa Rica” y a su vez cumplir con los Planes Sectoriales y el Plan Nacional de Desarrollo.

A estos efectos se programó y ejecutó un plan de trabajo conjuntamente con la Gerencia general, y la Asesoría de Planificación, a efectos de generar una propuesta técnica sobre el particular. En todo el proceso de planificación se incorporó a los funcionarios, jefaturas y direcciones del ICT con la finalidad de tener diferentes puntos de vista en formulación activa de la propuesta. El plan se ejecutó entre noviembre del 2013 y finalizó en abril del 2014 con recursos técnicos y profesionales internos de la institución. A la fecha se cuenta con un borrador de la propuesta técnica que deberá ser elevada a la junta Directiva para iniciar el proceso de discusión y aprobación final.

Política nacional del mar.

De acuerdo con el decreto ejecutivo N° 38014-MINAE-MAG-SP-MOPT-RE-MIVAH-TUR publicado en La Gaceta del 27 de febrero del 2014, esta Dirección participó en el proceso de formulación de la política nacional del mar, como parte integrante de la Secretaría Técnica de la Comisión Nacional del Mar.

A partir de los documentos técnicos generados por el trabajo de esta Comisión Técnica, durante el 2013 se firmó del decreto que oficializa la Política Nacional del Mar, proyecto con el que se pretende gestionar de manera integral y sostenible los espacios marinos y costeros de Costa Rica.

Dicha política busca promover una acción interinstitucional que sirva a la gestión integral de los recursos naturales, técnicos y financieros, así mismo, incentiva las actividades productivas de aprovechamiento sostenible, de conservación y de seguridad en estos espacios marinos y costeros, incluyendo la actividad turística. La creación de la Política Nacional del Mar fue producto de un proceso que implicó dos años y la participación activa de organizaciones no gubernamentales, cámaras sectoriales y otras instituciones, el cual en la parte turística, fue apoyado por esta Dirección.

PROCESO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO

Como parte del aporte del Instituto a la gestión municipal, se incluyó en el Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre, un Capítulo para el trámite “Rectificación y Ajustes de Planes Reguladores Vigentes”, para que sea aplicado por las Municipalidades con jurisdicción costera, dotando de una metodología para mejorar la gestión en dicho territorio.

Con base en éste instrumento, se atendieron las solicitudes de las Municipalidades de Carrillo y Hojanca, para Rectificar y Ajustar los Planes Reguladores Vigentes de Playa Ocotol y Playa Carrillo de Hojanca respectivamente.



Con base en éste instrumento, se atendieron las solicitudes de las Municipalidades de Carrillo y Hojanca, para Rectificar y Ajustar los Planes Reguladores Vigentes de Playa Ocotol y Playa Carrillo de Hojanca respectivamente.

Se brindó el apoyo técnico y logístico al Concejo Municipal del Distrito de Cóbano, Municipalidad de Santa Cruz, Municipalidad de Aguirre, participando en la Comisión Tripartita INVU-ICT-Municipalidad, para analizar las observaciones de las Audiencias Públicas de los Planes Reguladores Integrales de Cabuya – Montezuma, Avellanas – Junquillal y Matapalo – Barú respectivamente.

Se brindó apoyo técnico a las Municipalidades de Carrillo realizando los ajustes finales del Plan Regulador Integral de Playa Hermosa, El Coco, Bahía Azul para facilitar el proceso de aprobación y posterior trámite de audiencia pública,

de igual manera con la Municipalidad de Parrita con respecto al Plan Regulador Integral de Esterillos – Palo Seco.

Se realizaron los estudios técnicos de sectores costeros Osa, Garabito, Nicoya, Hojancha para determinar la vocación turística o no turística de los frentes costeros de dichos cantones, los procesos culminaron con las recomendaciones a la Junta Directiva y su posterior publicación en la Gaceta.

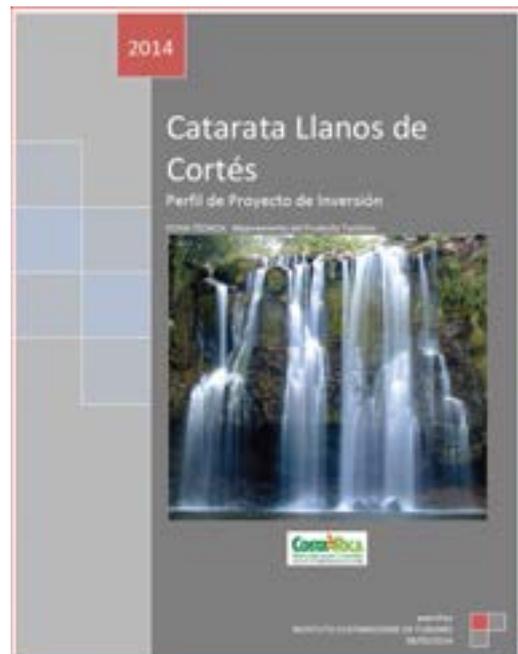
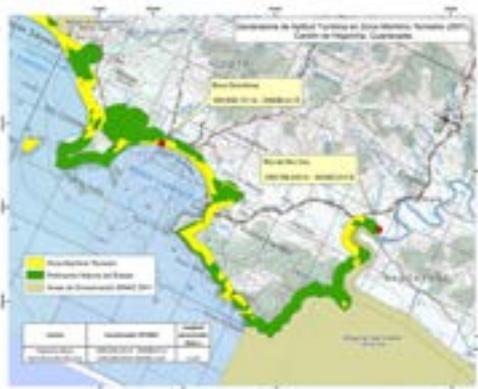
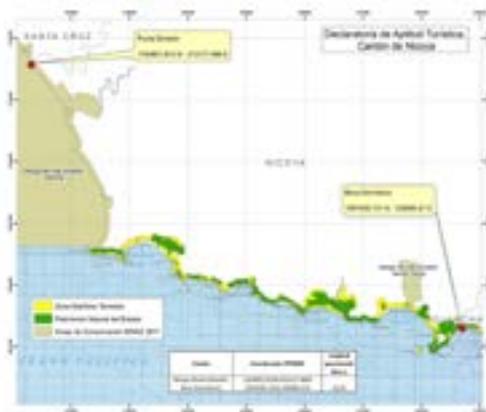
Garabito



Se elaboraron los Planes de Desarrollo para las Municipalidades de Golfito y Bagaces.



Nicoya y Hojancha



Subproceso Administración de la Información.

Este subproceso tiene como propósito la generación de información confiable y oportuna en materia turística combinando herramientas informáticas, geográficas y estadísticas. En forma mensual se monitoreó las llegadas internacionales por vía y nacionalidad, con el objetivo de ver las tendencias y variaciones de uno de los indicadores turísticos que contribuyen a generar conocimiento del sector turístico.

Llegadas internacionales a Costa Rica por TODOS LOS PUERTOS
2008-2013

Mes	Año						Variaciones					
	2008		2009		2010		2010-2011		2011-2012		2012-2013	
	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%
Ene- Dic	2 089 174	1 922 579	2 099 829	2 192 059	2 343 213	2 427 941	92 230	4,4	151 154	6,9	65 970	3,6
Enero	222 723	222 664	232 314	252 532	272 718	278 426	20 218	8,7	20 186	8,0	5 708	2,1
Febrero	203 772	168 164	195 919	210 628	228 597	230 581	14 709	7,5	17 969	8,5	1 984	0,9
Marzo	221 551	179 772	208 201	222 799	239 386	249 828	14 598	7,0	16 587	7,4	10 442	4,4
Abril	167 000	165 352	169 853	184 735	195 456	197 034	14 882	8,8	10 721	5,8	1 578	0,8
Mayo	150 525	130 536	148 574	150 145	160 185	168 294	1 571	1,1	10 040	6,7	8 109	5,1
Junio	176 648	158 972	169 183	176 360	189 257	196 386	7 177	4,2	12 897	7,3	7 129	3,8
Julio	198 672	180 792	199 479	202 362	212 044	219 584	2 883	1,4	9 682	4,8	7 540	3,6
Agosto	168 885	159 025	168 837	161 648	173 837	180 044	- 7 189	-4,3	12 189	7,5	6 207	3,6
Setiembre	117 348	113 083	120 214	121 057	127 632	131 810	843	0,7	6 575	5,4	4 178	3,3
Octubre	124 965	112 320	126 661	129 086	139 591	144 039	2 425	1,9	10 505	8,1	4 448	3,2
Noviembre	153 539	145 249	158 468	167 135	179 474	188 121	8 667	5,5	12 339	7,4	8 647	4,8
Diciembre	183 546	186 650	202 126	213 572	225 036	243 794	11 446	5,7	11 464	5,4	18 758	8,3

Notas: 1. Fechas Semana Santa: 2008 en marzo, 2009 abril, 2010 (28 marzo - 3 abril), 2011 y 2012 abril, 2013 en marzo.

Fuente: ICT con datos de la DGME

Durante el 2013, se realizaron más de 11.000 entrevistas en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y Daniel Oduber, las fronteras terrestres y cruceros, con el objetivo de obtener información clave sobre los perfiles de visitantes al destino; de manera que se tienen datos de gasto medio, estadía, motivo y forma de planear el viaje, entre otros temas.



La información estadística generada se presentó en un formato de fácil comprensión y comparación a través del tiempo y se divulgó a través del sitio web institucional www.visitecostarica.com en la sección de estadísticas.

En materia de planificación y actualización cartográfica, se apoyó al Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo en el desarrollo Planes Reguladores Integrales, entre los que se pueden mencionar: Playa Hermosa – El Coco – Bahía Azul; Avellanas – Junquillal; Cabuya – Montezuma; Esterillos - Palo Seco y Matapalo – Barú. Se actualizó información del Patrimonio Natural del Estado (PNE) y toma de puntos GPS por medio de giras de trabajo de campo.



Adicionalmente se crearon Mapas Temáticos en apoyo a distintas dependencias de la institución como por ejemplo: Mercadeo y Promoción, Gestión Turística.



En coordinación con Tecnologías de Información se realizaron acciones de actualización, ajuste y mantenimiento de los sistemas informáticos institucionales para la Zona Marítimo Terrestre y Planta Turística. Se realizaron giras de capacitación a funcionarios de las Oficinas Regionales que utilizan el Sistema de Planta Turística e Intranet y se revisó y configuró los equipos de cómputo de cada oficina que se utilizarían con los sistemas indicados.



Subproceso de Inspección de la Zona Marítimo Terrestre

Atendiendo las funciones establecidas en el Manual de Procesos y Procedimientos de este Subproceso, durante el año 2013 se realizaron las siguientes acciones:

1. Revisión de Planos Constructivos de Obras a Construir en la ZMT. Se atendieron el 100% de las solicitudes presentadas por los concesionarios interesados en desarrollar nuevas obras en la Zona Marítimo Terrestre.

2. Revisión Técnica para la Aprobación de Expedientes para Concesiones. Se recibieron por parte de las Municipalidades, 146 expedientes de trámites relacionados con concesiones nuevas, cesiones parciales o totales, Garantía con el Sistema Bancario Nacional o Prórrogas. De estas, se resolvieron el 100% de las mismas; y los expedientes fueron remitidos oportunamente a las municipalidades correspondientes.

3. Disposiciones asignadas al ICT por parte de la C.G.R. En lo que respecta a la atención de las disposiciones asignadas al I.C.T. por parte Contraloría General de la República mediante Informes DFOE-AM 42/2004 y en el informe DOEF-ED-71-2008, este año se dio inicio a elaboración de los Informes de Valoración de la ZMT de la Costa Pacífica Costarricense, específicamente de los sectores de Quepos-Espadilla, Zancudo-Pavones y Santa Teresa-Mal País. Producto del análisis preliminar de la información recopilada, se han detectado algunas situaciones en contra de la legislación vigente, mismas que serán elevadas a conocimiento de las corporaciones municipales de Aguirre, Golfito y la Intendencia de Cóbano, a efecto de que implementen las acciones necesarias para que sean subsanadas. Entre las situaciones irregulares encontradas citamos:

a. Trámites de concesiones nuevas que; habiendo cumplido con el trámite ante la Municipalidad y obtenido el aval del ICT, las mismas no cumplieron con el trámite final de inscripción ante el Registro Nacional de la Propiedad (RNP).

b. Trámites de cesiones parciales o totales de concesiones que; habiéndose tramitado y aprobado ante ICT, las mismas no cumplieron con el trámite final de inscripción ante el R.N.P. (actualización del nuevo concesionario).

c. Construcciones en terrenos de zona restringida (zona concesionable) que no cuentan en principio, con una concesión legalmente otorgada por la Municipalidad respectiva.

d. Concesiones inscritas en el R.N.P. que se encuentran afectadas parcialmente por el Patrimonio Natural del Estado.

e. Construcciones que no respetan los retiros de ley o bien que se encuentran parcialmente construidos en la Zona Pública.

f. Construcciones en concesiones debidamente inscritas en el R.N.P., que en la práctica presentan incumplimientos de las disposiciones técnicas establecidas dentro del reglamento del plan regulador del sector, en aspectos tales como el uso actual del inmueble, alturas máximas, retiros a colindancias y cobertura.

g. Vialidades existentes que no se encuentran debidamente oficializadas en el PRC. Igualmente se ha comprobado la inexistencia de vialidades aprobadas en el PRC.

h. Planos de catastro que se encuentran ubicados dentro de la zona restringida de 150 metros, y que ante el Registro de la propiedad, son propiedad privada.

i. Planos de catastro en ZMT que presentan servidumbres para acceder a parcelas enclavadas en propiedad privada.

j. Vialidades oficiales que han sido eliminadas y absorbidas por concesiones, como parte de estas, limitando en muchos casos, el libre acceso a la Zona Pública.

k. Vialidades oficiales, cuyo derecho de vía ha sido disminuido por uso indebido de parte de concesionarios.

4. Asesoría y Capacitación a Municipalidades. En lo que respecta a la atención de las disposiciones 4.1.ii y 4.1.iii del Informe DFOE-SM-IF-13-2009, relacionaba con el desarrollo de un Programa de Capacitación y Asesoría a las Municipalidades con injerencia en la ZMT, se realizaron en coordinación con el IFAM,

dos talleres anuales con la participación de funcionarios de las Municipalidades con Injerencia en la ZMT, así como funcionarios del Ministerio de Hacienda y del IFAM. Los temas tratados fueron:

En el primer Taller realizado en Mayo 2013, se trataron los siguientes temas:

- a. Avalúo y cobro del canon municipal en la Zona Marítimo Terrestre.
- b. Nuevo Procedimiento Digital de revisión de Planos Constructivos (APC).
- a. Modificación Manual de Elaboración Planes Reguladores Costeros.

En el segundo Taller realizado en Diciembre 2013, se trataron los siguientes temas:

- a. Mapas de Vulnerabilidad Hídrica (MVH).
- b. Elaboración de los Índices de Fragilidad Ambiental (IFA) de los Planes Reguladores Costeros.
- c. Elaboración de los Mapas de Vulnerabilidad Hídrica.
- d. Experiencia de Municipalidad Aguirre en la elaboración MVH.
- e. Razonamiento Técnico- Financiero para determinar el porcentaje de canon a cobrar en la ZMT.

5. Atención de Consultas. Se han atendido el 100% de las consultas realizadas por usuarios y funcionarios de otras entidades públicas; realizadas vía telefónico o mediante correo electrónico. La mayoría de las consultas son relacionadas con la Ley 6043 y su reglamento, interpretación de disposiciones de los Reglamentos de Planes Reguladores Vigentes, trámite de concesiones, trámites de permisos a excepciones de la ley 6043, y denuncias de irregularidades en la ZMT.



DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO

El Departamento de Desarrollo Turístico orienta sus acciones en promover la competitividad de las diferentes regiones turísticas, el desarrollo de capacidades locales y la promoción de las ventajas comparativas locales para incentivar el desarrollo turístico sostenible. En este sentido, existen una serie de programas y acciones en alianza con organizaciones locales, municipalidades e instituciones, los cuales se enmarcan dentro de los siguientes procesos:

- Implementación de Planes y proyectos
- Generación de capacidades locales
- Capacitación del sector empresarial y organizaciones locales
- Apoyo a las MIPYMES turísticas
- Desarrollo de nuevos productos (Turismo social, bienestar, rural, náutico, convenciones)

El Departamento de Desarrollo Turístico, ejecuta una estrategia de mejora de la competitividad del producto y el destino turístico mediante la incorporación del patrimonio cultural costarricense, como elemento diferenciador de la oferta turística. La grafica siguiente muestra los programas que se desarrollan para cumplir con la función que se nos ha asignado y lograr contribuir a que el turismo genere mejores condiciones de vida a los pobladores y desarrollo local:

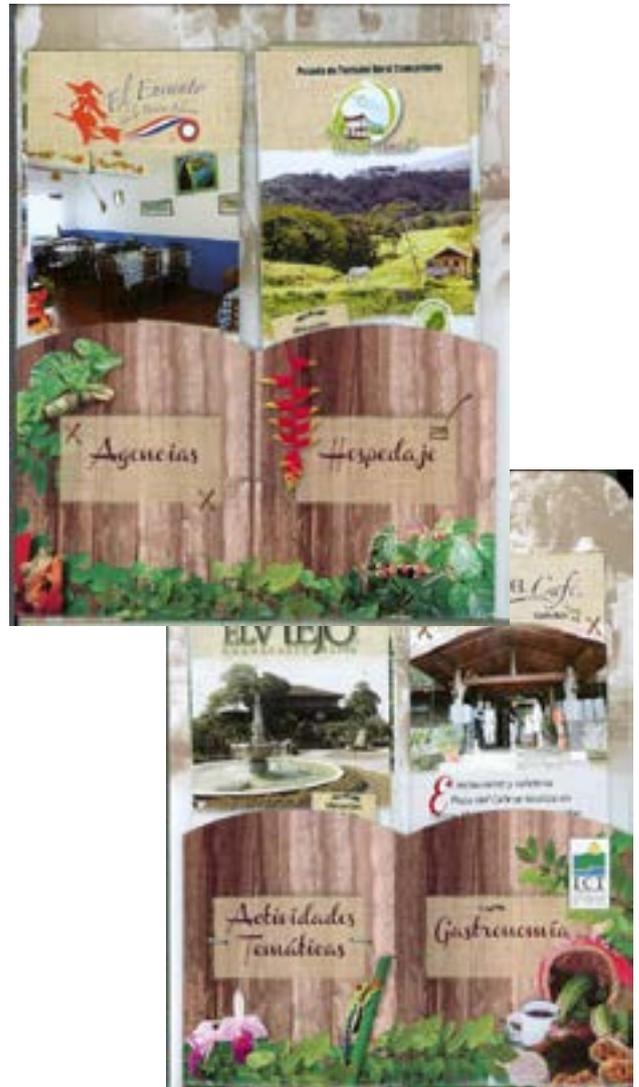
Las principales acciones que se desarrollan en el marco de la estrategia durante el 2013, se presentan a continuación:



TURISMO RURAL Y COMUNITARIO

Programa de asesoría y asistencia técnica a empresas de Turismo Rural:

Durante este año se continúa con el trabajo y atención integral interdepartamental a los empresarios de Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario, mediante un programa de asesoría, capacitación, incidencia política, categorización y promoción de producto. Se desarrollan desplegable sobre la oferta formalizada de emprendimientos de hospedaje (posadas), gastronómicos (Fondas), fincas productivas (actividad temática), Tour operadoras (Agencias Locales), así como ferias nacionales, en las que se da a conocer la oferta existente en todo el país, y se comercializan los servicios de todas las empresas.



El Turismo Rural es una alternativa de turismo que promueve la autogestión comunitaria, el uso inteligente de los recursos naturales y su conservación, beneficiando de forma directa a las comunidades rurales del país, al diversificar las fuentes de ingreso y generar un mayor ingreso económico, mejora la calidad de vida de los pobladores, aportando a la sostenibilidad del modelo de desarrollo turístico que promueve el país.

Para apoyar el desarrollo del turismo rural, el Departamento de Desarrollo Turístico, ofrece una serie de servicios orientados a brindar información, capacitación, asesoría, generación de leyes, categorización, promoción de producto y acompañamiento a los empresarios, con el propósito de contribuir a incrementar los niveles de competitividad y calidad de las empresas. También se promovió la participación de empresas de turismo rural en la feria del Gustico, EXPOTUR y Feria Nacional de Turismo "Vamos a Turistear".

Programa de Gastronomía Tradicional Costarricense:

Tiene como propósito promover una mayor oferta gastronómica de platillos y bebidas tradicionales en restaurantes de todo el país, mediante la capacitación de personal de los establecimientos gastronómicos de las diferentes Unidades de Planeamiento del país, así como un mayor aprecio por la cultura gastronómica costarricense.

Para el desarrollo del programa se utilizaron los 5 libros de “Cocina Tradicional Costarricense” de las diferentes regiones del país, programa desarrollado mediante la alianza entre el Ministerio de Cultura, el INA y el ICT. La capacitación en el tema de gastronomía tradicional costarricense: cocina tradicional y coctelería a base de productos



tradicionales costarricenses, se realizó en las zonas de San José, Conchal, Jacó, Golfito, Puntarenas e Islas del Golfo, Valle Central, Orosi, Puerto Viejo, La Fortuna, Liberia, Nicoya, Los Santos y Paraíso, de Cartago. En el año 2013, el ICT apoyo al Ministerio de Cultura en la producción de los libros de cocina tradicional de Limón y el libro dedicado a Llanura del Norte (San Carlos).



Programa de Artesanías con Identidad:

Este programa pretende que existan artesanías que cuenten con identidad, mejorar la calidad de los productos, y generar capacidades organizacionales y empresariales en quienes participen en el mismo. El programa denominado “Productos Artesanales con Identidad”, promueve que los artesanos construyan su propia línea de diseño, al incorporar a la técnica que trabaja, elementos de su identidad personal y local como sello diferenciador, creando artículos utilitarios y decorativos con rostro humano, que expresan innovación, historia, identidad y calidad usando materiales locales.

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

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

Con el propósito de promocionar la oferta que se genera en los procesos de capacitación desarrollados, se ha elaborado un catálogo de artesanos que muestra el arte de los colectivos artesanales de Limón Dulce en Guápiles, Puntarenas Lleno de Vida, Arroz con Mango de Alajuela y la Garúa de Cartago, los cuales representan una muestra de la riqueza artesanal de Costa Rica.



Dicho catálogo presenta la oferta que se ha desarrollado en Puntarenas, Limón, Alajuela-San José (Sarchí, Póas, Alajuela, Orotina y Santa Ana) y Cartago en donde se han capacitado aproximadamente a 65 artesanas y artesanos que hoy cuentan con productos que reflejan la identidad local, competitivos en el mercado y con calidad, lo que les permite insertarse a la economía local y beneficiarse del turismo.



Además, se inició el proceso de capacitación y asesoría para los colectivos artesanales de la zona Sur (Golfito, Pavones, Jiménez), con 15 participantes, Quepos (Parrita, Herradura y Tárcoles), con 21 participantes, Caribe Sur, con 35 personas y Liberia, con 30 artesanos. Este proceso concluirá en el 2014.



También, se realizó el Programa de centros de Cultura y Turismo permitió la estructuración de un producto turístico cultural de alta calidad en Puntarenas y Limón, permitiendo diversificar la oferta cultural y turística, estimulando una mayor participación de la población en la industria turística y sus beneficios. Se destacan los grupos musicales, de danza y los tours de ciudad, tours de manglares e islas.



Programa de capacitación en Cultura Turística Escolar :

Como parte de los esfuerzos institucionales en promover acciones a generar una cultura turística en el marco de la sostenibilidad a nivel de la población escolar, nace en la institución el programa de Cultura Turística Escolar, cuyo principal objetivo es sensibilizar a niños y niñas sobre la importancia del turismo sostenible, el rescate de valores, tradiciones y sobre el compromiso de todos los actores en la construcción de un mejor país.

Para el desarrollo del programa, se desarrollaron dos propuestas, la primera consta de 6 módulos para escolares de primaria y un CD interactivo, los cuales mediante un enfoque lúdico pretenden sensibilizar a los escolares y docentes sobre la importancia del turismo, la sostenibilidad y el papel que todos debemos cumplir para lograr el desarrollo deseado.

Este programa se capacitaron 1.675 niños, en 200 escuelas, el detalle a continuación:



Unidad de Planeamiento Turístico: Valle Central (20)

Escuelas: San Pablo de León Cortés, San Marcos de Tarrazú, Purisil, Poasito, Palomo de Orosi, Orosi, Ujarráz, Colonia Guayabo de Turrialba, Los Ángeles de San Rafael de Heredia, Fraijanes, Sarchí Norte, Sarchí Sur, San José (Buena Ventura Corrales), Sacramento (Porrosatí), Varablanca, Bajos de Toro Amarillo, Santa María de Dota, Copey, San Gerardo de Dota y San Juan de Chicué.

Unidad de Planeamiento Turístico: Llanuras del Norte (22)

Río Cuarto, La Virgen de Sarapiquí, Chilamate, Puerto Viejo de Sarapiquí, Horquetas, Ciudad Quesada (Juan Chaves), La Marina, Venado, El Tanque, La Fortuna: Jaurí, Zeta 13 y La Fortuna, El Castillo, Nuevo Arenal, Río Piedras, Bijagua (Río Celeste), San Rafael de Guatuso, Palenque Tonjibe, Palenque Margarita, Palenque El Sol, Caño Negro y Los Chiles.

Unidad de Planeamiento Turístico: Guanacaste (50)

Bebedero, Liberia (Alba Ocampo), Playas del Coco, Playa Panamá, Nuevo Colón, Belén, Potrero, Carrillo, Pueblo Nuevo de Bejuco, San José de Pinilla, Los Pargos (Playa Negra), Cañas, Liberia (Ascensión Esquivel), Sardinal, Playa Hermosa, Artola, Filadelfia, Brasilito, El Torito de Sámara, Corozalito, Matapalo, Playa Grande, Huacas, Villareal, Cartagena, Santa Cruz (María Leal), Guaitil, Junquillal, Marbella, San Juanillo, Ostional, Nosara: Santa Marta y Serapio López, La Esperanza de Garza, Garza, Islita, La Javilla (Playa San Miguel), San Francisco de Coyote, Carmona (Nandayure), Hojancha, Nicoya (Leonidas Briceño), San Vicente, Barra Honda, Tilarán, Puerto San Luis, Abangares (La Sierra), Bagaces (Unión Ferrer), La Cruz, Los Jobos de La Cruz y Curubandé (Rincón de la Vieja).

Unidad de Planeamiento Turístico: Puntarenas (32)

Caldera, El Roble, Puntarenas (El Carmen), Mata de Limón, Playa Azul, Chacarita, Puntarenas (Delia Urbina), Paquera, Tambor, La Abuela, Cóbano, Cabuya, Macacona, Esparza, Puntarenas (Mora y Cañas), Isla Chira (Montero y Palito), Isla Venado, Isla Caballo, Miramar, Isla Cedros, Valle Azul, Pochote, Tambor, Montezuma, Santa Teresa, Mal País, Bello Horizonte (Manzanillo de Cóbano), Monteverde: Los Llanos, Santa Elena, Cañitas, Cerro Plano y Altos de San Luis.

Unidad de Planeamiento Turístico: Pacífico Medio (22)

Tárcoles, Quebrada Ganado, Herradura, Esterillos Oeste, Parrita, Quepos: María Luisa de Castro y República de Corea, Líder de Jacó, Quebrada Amarilla, La Julieta (Parrita), Paquita, Manuel Antonio, Damas, El Cocal, Hacienda Jacó, Playa Hermosa (Pochotal), Esterillos Anexa, Esterillos Centro, Matapalo, Roncador, Quebrada Arroyo y El Silencio.

Unidad de Planeamiento Turístico: Pacífico Sur (30)

Dominicalito, Flor de Bahía, Ojochal (Tortuga), Finca Seis-Once (Palmar Sur-Sierpe), Golfito (Central San José), Punta Banco, Paso Canoas, Dominical, La Uvita, Punta Mala, Palmar Sur, Golfito (Álvaro París), Pavones, La Cuesta, Ballena, Coronado, Ciudad Cortés, Palmar Norte, Río Claro, Zancudo, Laurel, Sierpe, Drake, San Gerardo de Rivas, Puerto Jiménez, Carbonera, Sándalo, Ciudad Neily, San Vito de Coto Brus y Altamira.

Unidad de Planeamiento Turístico: Caribe (24)

Guácimo, Jiménez, Batán, Matina, Guápiles, Cariari, Moín, Portete, Limón: (Tomás Guardia y Rafael Iglesias), Hone Creek, Puerto Viejo, Cocles (Río Negro), Kekoldi, Laguna del Tortuguero, Barra del Tortuguero, Parismina, Cahuita, Carbón Dos, Manzanillo, Gandoca, Sixaola, Bribri, Yorkin.

Los contenidos que se desarrollan en los manuales se refieren a conceptos y juegos que pretenden sensibilizar a los escolares sobre turismo, sostenibilidad, promoción de valores, tradiciones, cultura, protección del medio ambiente, prácticas sostenibles y responsabilidad de los diferentes actores, entre otros.

Centros de Cultura y Turismo:

Este programa trabaja de la mano con organizaciones y actores locales para estructuración de un producto turístico cultural de alta calidad, en donde se ofrezca tanto al turista nacional como internacional oferta de grupos musicales, de danza y los tours de ciudad, manglares e islas, entre otros, que refleje la cultura local. Los centros son espacios en los que los turistas puedan disfrutar de la gastronomía, música, danza, oferta turística, artesanías en un espacio concentrado, estos procesos se están desarrollándose en Puntarenas, Limón y Cartago. Se tienen programados desarrollar los mismos en diferentes centros de desarrollo turístico del país.



Programa de Capacitación:

Este programa es continuo, y ha logrado capacitar a 3068 empresarios o trabajadores vinculados directa o indirectamente a la industria turística en temas de: Gastronomía y Coctelería Tradicional Costarricense, Barismo, Manipulación de Alimentos, Somelier, Etiqueta y protocolo, Relaciones Humanas, Desarrollo e innovación de producto. También se desarrolla el programa de CR Aventuras en 200 escuelas de diferentes regiones del país, programa dirigido a escuelas con el propósito de generar una cultura turística en estudiantes de primaria de diferentes regiones del país, para el cual se cuenta con material impreso de primera a sexto grado y un CD con un juego interactivo. (ver gráfico No. 5).

Este programa es estratégico, ya que la capacitación continua permite a las empresas del sector turístico, contar con personal altamente preparado para ofrecer servicios de calidad, lo cual repercute en un incremento de la competitividad de los diferentes destinos turísticos del país y como consecuencia en una mayor atracción de turistas nacionales e internacionales.

Con el fin de promover el desarrollo de capacidades locales, empresariales y municipales para lograr una integración efectiva de actores claves, se realizaron acciones de capacitación en los temas que a continuación se presentan:

Durante el 2013, se desarrollaron capacitaciones en las diferentes Unidades de Planeamiento del País, como se ilustra los temas señalados en la gráfica No.5.

Oferta de capacitación 2013

Curso	Número de Eventos	Número de Personas	Lugares
Cocina Tradicional Costarricense	12	224	San José, Conchal, Jacó, Golfito, Puntarenas E Islas Del Golfo, Valle Central Orosi, Puerto Viejo, La Fortuna, Liberia, Nicoya, Los Santos, Paraíso
Coctelería a base de Productos Tradicionales	12	232	San José, Conchal, Jacó, Golfito, Puntarenas E Islas Del Golfo, Valle Central Orosi, Puerto Viejo, La Fortuna, Liberia, Nicoya, Los Santos, Paraíso
Manipulación de Alimentos	10	296	Limón, Cartago, Golfito, Sarapiquí, Tortuguero, Guácimo, Puntarenas, Alajuela y Santos.
Cultura Turística Escolar	200	1675	Todo el país
Diseño de Artesanías con Identidad	4	61	Liberia, Limón, Golfito y Quepos.
Zona Marítimo Terrestre	3	210	Municipalidades costeras Guanacaste, Puntarenas y Limón.
Innovación y Desarrollo de Producto	2	95	San José (CCH) y Alajuela.
Barismo	6	120	Jacó, La Fortuna, Heredia, Guápiles, Coronado y Los Santos
Sommelier	6	120	Jacó, La Fortuna, Heredia, Guápiles, Coronado y Los Santos
Etiqueta y Protocolo Empres.	1	30	Coronado
Servicio al Cliente	5	142	Coronado, Guácimo, Heredia, Los Santos y Paraíso.
Relaciones Humanas	2	29	Guácimo y Tortuguero
Mercadeo	1	15	Los Chiles
Trabajo En Equipo	1	15	Los Chiles
Inglés	1	12	Guápiles
Redes Sociales	1	20	Turismo Rural/con Infacoop
	266	3068	

El 2013 se capacitaron 3068 personas, en 266 eventos en las diferentes unidades de planeamiento. Con el propósito de mejorar la calidad de servicio y del producto turístico, se efectuaron talleres de servicio al cliente, secuencia del servicio, turismo y salud, diseño de artesanías con identidad y cultura turística escolar; todos ellos de la mano con la generación de materiales didácticos.

Capacitación a Gobiernos Locales :

Las acciones desarrolladas para apoyar el desarrollo de capacidades de los gobiernos locales fueron:

- Formulación de mapa de actores que influyentes en el tema turístico de los territorios priorizados.
- Seguimiento a los convenios de municipios turísticos firmados.
- Capacitó y se brindó asistencia técnica en materia turística a las municipalidades de Santa Ana, Limón, Osa, Alvarado, Guápiles, Bagaces, Golfito, Parrita y Quepos.
- Ejecución del festival “ Calipso Moon Ligth”.Una actividad dondeturistas nacionales y extranjeros para que puedan sumergirse en la riqueza de la cultura afrocaribeña, su música, gastronomía, artesanías, así como disfrutar del calor del pueblo limonense y las bellezas naturales de la zona del Caribe, al mismo tiempo que se recupera una de las tradiciones más emblemáticas de Limón, como lo son las lunadas al ritmo de la música calipso. Participaron alrededor de 19 grupos de calipso, danza, conciertos, presentaciones artísticas, entre otras actividades, la actividad se realizó en setiembre.
- Simulación econométrica para la evaluación de los cánones adecuados a cobrar en la ZMT.
- Propuesta para la forma de deflactar los ingresos turísticos del país.
- Se capacitó a 6 Municipalidades del Caribe en presentación de proyectos



Programa de Municipios Turísticos:

El propósito del programa es mejorar la capacidad institucional de las municipalidades para implementar un proceso de gestión integral de destinos turísticos en el marco de los objetivos y estrategias de los Planes Turísticos Regionales y del Plan Nacional de Turismo 2012-2016.

Como parte de las acciones que a la fecha se han desarrollado, destaca un programa de capacitación y asesoría a las municipalidades en temas como: Levantamiento de atractivos naturales y culturales, análisis de infraestructura y superestructura, manual de categorización de empresas de hospedaje, restaurantes y centros de diversión nocturnos, actividades temáticas, turismo de aventura. En este programa se capacitaron 250 técnicos y de las municipalidades de todo el país.

Programa de capacitación, asesoría y asistencia técnica ICT-IFAM-INVU

Este programa se desarrolla en el marco de un convenio firmado entre las tres entidades, y tiene como propósito promover procesos de capacitación y asistencia técnica e instrumental en temas de ordenamiento territorial, planificación turística y urbana, ejecución y control de planes, normativa legal y reglamentaria en materia de responsabilidades, procedimientos, trámites, entre otros temas relacionados con el desarrollo turístico sostenible y el desarrollo local.

Se realizaron 3 talleres de capacitación a 25 municipalidades con injerencia directa en la Zona Marítimo Terrestre, incluyendo temas de trascendencia como: avalúos de terrenos, situación de los ocupantes y pobladores de la ZMT, problemática de la ocupación ilegal en Patrimonio Natural del Estado, Visado Digital de Planos Constructivos, reducción de tiempos, Nuevo Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros y las Zonas de Cooperativas en los Planes Reguladores. Se capacitaron a más de 210 técnicos municipales.

Divulgación e implementación de planes:

Este proceso está orientado a dar a conocer los planes existentes y generar una serie de alianzas y acciones de coordinación con diversos actores locales (municipalidades, cámaras de turismo, organizaciones locales e instituciones), que permita ejecutar los planes de desarrollo turístico elaborados para las diez unidades de planeamiento del país. La divulgación de planes se efectuó en: Universidad de Costa Rica, Recinto de Grecia, Municipalidad de Golfito y Cámara de Turismo de Golfito, Regionales del INA, regionales del ICT en Liberia, Nicoya, Limón, Congreso de Turismo Médico, realizado en Guanacaste y página web del ICT.

Se efectúa el Foro de Actualización Turística con el sector Educativo, en donde se capacitan más de 100 profesores de colegios técnicos, profesionales, universidades públicas y privadas en temas relacionados con retos de la Industria turística y la formación del humano.

Día Mundial del Turismo

Como parte de la celebración del Día Mundial del Turismo la campaña “Vamos a Turistear”, se organizó el Turis-Tren, una actividad coordinada entre el Departamento de Desarrollo Turístico y la Dirección de Mercadeo. El evento contó con tres recorridos que salieron entre la Estación del Atlántico –en San José–, hasta la ciudad de Cartago, donde se presentaron manifestaciones culturales de gastronomía tradicional costarricense que hemos desarrollado en las diferentes regiones del país así como danza y música. Además se realizó un tour turístico por los principales atractivos de la vieja metrópoli. Lo anterior, con el fin de mostrar el patrimonio cultural como elemento diferenciador del destino.

El tren estilo Apolo en el que viajaron más de 400 personas contó en cada uno de sus vagones con una alegoría de distintas regiones turísticas de Costa Rica, abarcando: Guanacaste, el Caribe, el Pacífico, el Valle Central y las Llanuras del Norte.

Entre los personajes representativos de la cultura local de cada región costarricense con los que contó el Turis-Tren están los copleos Walter Quesada y “Pellejo de Lora”, el personaje de Marielos como la vendedora de rosquillas y los cantautores Freddy Porras y Max Goldenberg, el grupo de calipso Kawe y los colectivos de danza Puerto lleno de vida y Dancestra. Así como, degustaciones de la cocina tradicional costarricense.

Como cierre de la actividad se presentaron grupos de música, danza y la oferta de artesanías con identidad que el ICT ha venido desarrollando y el desarrollo de una caminata histórica y turística por el centro de Cartago visitando el mercado, el museo dónde se expone un enorme mural con la historia de la provincia desde su fundación y hasta el punto final en las ruinas de Cartago.

La campaña “Vamos a Turistear” liderada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) cuenta con el apoyo de la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT), la Cámara Costarricense de Hoteles (CCH), la Cámara Nacional de Turismo Rural Comunitario (CANTURURAL) y recientemente se incorporaron la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) y la Asociación Costarricense de Auto Rentistas (ACAR).



MACROPROCESO DE MERCADEO

El Macroproceso de Mercadeo es el encargado de aplicar las nuevas tendencias de mercadeo y promoción en el mercado turístico y su prioridad es la generación de corrientes turísticas tanto nacionales como internacionales hacia nuestro país, permitiendo dar a conocer las riquezas naturales y culturales con que cuenta Costa Rica y así captar la atención de nuestros mercados meta.

El marco referencial de esta labor se fundamenta en el Plan Nacional de Turismo Sostenible de Costa Rica 2010-2016, el Plan Nacional de Desarrollo “María Teresa Obregón Zamora” 2011-2014 y el Plan de Mercadeo Institucional 2013-2016 y el Plan Anual Operativo del ICT. En este contexto, las Unidades del Macroproceso de Mercadeo desarrollaron las acciones orientadas a fortalecer el sistema de inteligencia de mercados que faciliten el planeamiento estratégico, efectuar acciones promocionales internacionales para fortalecer la imagen y el posicionamiento de Costa Rica en los mercados de interés y realizar acciones promocionales en el mercado nacional para incentivar y promover la visitación de las diferentes regiones turísticas, entre otras.

a) Mediante las investigaciones nacionales e internacionales de inteligencia e investigación de mercados se ha logrado la recopilación de datos y se ha generado información de valor para la toma de decisiones del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y de apoyo al sector turístico. Por ejemplo podemos citar:

- Realización de los Focus groups en 4 ciudades de Europa para testear la Marca País Costa Rica.
- Se finaliza la digitación de las bases de datos de los proyectos Perfil de los turistas

- Se finaliza el trabajo de campo en Estados Unidos de la investigación Americans as International Travelers.

- Se cuenta con presentaciones de los resultados de las encuestas Perfil y Expectativas y Percepciones 2013 y la investigación sobre los hábitos vacacionales de los costarricenses 2013.

- Entre otros.

b) Como parte de las acciones realizadas para la atracción de líneas aéreas, se logró:

- Implementación del Plan de Atracción de Líneas Aéreas para los aeropuertos internacionales de Costa Rica.

- Participación en los eventos especializados en líneas aéreas como parte de la estrategia orientados a incrementar la cantidad de asientos disponibles hacia Costa Rica: Routes Américas y Routes Mundial.

- Además se cuenta con la aprobación y/o ejecución de las siguientes Campañas Cooperativas: Iberia 2012 – 2013, Interjet 2012 – 2013, Jet Blue Airways 2013, Delta Airlines 2013 – 2014, Spirit Airlines 2013 – 2014 e Iberia 2013 – 2014.

Como parte de las campañas cooperativas se obtuvo anuncios, reportajes y artes sobre Costa Rica para revistas, periódicos, adhesivos para compartimentos de equipaje, entre otros.

A continuación se presentan algunos ejemplos.

Campaña Iberia 2012 - 2013
(reportaje en el sitio web de la Revista Excelente de Iberia)



Campaña Delta Air Lines
(artes para página web)



Campaña Spirit Air Lines (imagen para uno de los adhesivos para aeronaves)



c) El propósito de las Campañas Cooperativas es el de consolidar alianzas estratégicas con mayoristas y líneas aéreas, para lograr mayor exposición y venta de nuestro país en los mercados de interés. A través de ese esfuerzo de cooperación integral se logra colocar en medios internacionales la publicidad conjunta con promoción del país y producto para acceder al mejor cliente potencial.

En este periodo se han ejecutado 46 campañas cooperativas, 15 con mayoristas de Norteamérica (Uniktours, Voyages Traditur, Air Canada Vacations, Jet Set Vacations, Classic Vacations, Priceline, entre otros), 10 con mayoristas de Europa (Hayes & Jarvis de Inglaterra, ITG Pagona de Holanda, Salinatours de Suiza, por ejemplo) y 11 con mayoristas de Latinoamérica (Mega Travel de México, Pool TACA Vacaciones de Argentina, Nivana Turismo de Brasil, entre otros), así como 4 campañas con empresas charteras y 6 con aerolíneas como Jet Blue Airways y Delta Airlines.

El esfuerzo del programa de Campañas Cooperativas permite:

- Maximizar los resultados que podemos obtener al invertir nuestros limitados recursos, que se complementan con el aporte del socio comercial que participa en la campaña.
- Incentivar la venta de producto turístico de Costa Rica en los mercados de interés por parte de las empresas.
- Tener presencia de marca en períodos más prolongados y en momentos claves para la toma de decisión de los viajeros.
- Diversificar mercados y productos, a la vez que se promueve el crecimiento en llegada de turistas.
- Realizar acciones de mercadeo en mercados que no podemos cubrir con otras acciones como publicidad internacional y que resulta estratégico fortalecer con esfuerzos conjuntos entre ICT y los socios comerciales.
- Generación de nuevas rutas, promoción de rutas existentes, nuevos socios comerciales y socios especializados
- Entre otros.



A continuación se presenta la lista de campañas cooperativas según trimestre del 2013.

Listado de Campañas Cooperativas por trimestre y por mercado.

I TRIMESTRE	<ul style="list-style-type: none"> •6 con mayoristas de Estados Unidos-Canadá: 1-Air Canada Vacations de Canadá 2-Sunwing Travel Group de Canadá 3-Thomas Cook North America de Canadá 4-Transat Tours de Canadá 5-Collette Vacations de Estados Unidos 6-Orbitz Worldwide de Estados Unidos
	<ul style="list-style-type: none"> •7 con mayoristas de Europa-Latinoamérica: 1-Corte Inglés de España 2-MCC Master Cruises de Suiza 3-Pool Copa Vacations de Brasil 4-Nivana Turismo de Brasil 5-New Age de Brasil 6-Pool Copa Vacations de Argentina 7-ARA Tour de Costa Rica para Suiza y Austria
II TRIMESTRE	<ul style="list-style-type: none"> •5 con mayoristas de Estados Unidos-Canadá: 1-Apple Vacations 2-Jet Set Vacations 3-Voyages Traditours 4-Global Basecamps 5-Elegant Adventures

II TRIMESTRE	<ul style="list-style-type: none"> •1 con mayoristas de Europa-Latinoamérica: 1-Hayes & Jarvis de UK
III TRIMESTRE	<ul style="list-style-type: none"> •4 con mayoristas de Estados Unidos-Canadá: 1- Uniktours de Canadá. 2- APF Travel de Estados Unidos 3- Priceline de Estados Unidos 4- Classic Vacations de Estados Unidos
	<ul style="list-style-type: none"> •7 con mayoristas de Europa, Latinoamérica y Resto del Mundo: 1- Mona Tours de Israel 2- Viajes Falabella de Argentina 3- Pool Copa Vacations de Uruguay 4- Mega Travel Operadora de México 5- CATAI Tours de España 6- Kuoni de Holanda 7-FTI Touristik
IV TRIMESTRE	<ul style="list-style-type: none"> •4 con mayoristas de Estados Unidos-Canadá: 1-Air Canada Vacations de Canadá 2-Canandes de Canadá 3-Royal Caribbean de Estados Unidos 4-Sunwing Travel Group
	<ul style="list-style-type: none"> •6 con mayoristas de Europa, Latinoamérica y Resto del Mundo: 1-Salina Tours

<p>IV TRIMESTRE</p>	<p>2-Latino Travel de Suiza 3-ITG (Pagona) de Holanda 4-Pool Copa Vacations de Chile 5-Pool Copa Vacations de Brasil 6-Pool TACA Vacaciones de Argentina</p>
--------------------------------	--

Campaña Mona Tours
(vallas animada publicitaria de Costa Rica)



Seguidamente se presentan algunos ejemplos de publicaciones realizadas:

Campaña Apple Vacations
(banners para diversos sitios web)



Campaña Salina Tours
(banner en la página web de Travel House)



Campaña con Copa Vacations Argentina
(banner en la página web del pool)



Campaña Viajes Falabella
(imagen para vidriera de tiendas Falabella)



d) Las acciones de Relaciones Públicas tanto a nivel nacional como internacional, apoyan la promoción de Costa Rica y contribuyen con el posicionamiento del destino y de los mensajes claves para cada mercado.

Durante el 2013 se llevaron a cabo acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá para el manejo de imagen del destino en esta región, a saber:

Comunicados de prensa relativos a diferentes acciones y situaciones que han pasado en el país (seguridad, dengue, actividades P3 y Adventure Race). Se actualizó el Press Kit y se elaboró un nuevo material para el mismo. Se han recibido monitoreos de prensa. Se cuenta con una propuesta del Manual de Crisis de opinión pública y se ha realizado investigación sobre el "ShutDown" y situación económica en los Estados Unidos. Se realizaron tres viajes de Familiarización con la Agencia a las zonas de: Pacífico Sur, Zona Norte y Pacífico Medio y Guanacaste Norte.

Con respecto a las acciones de Relaciones Públicas a nivel nacional y como parte de las acciones para incentivar la visitación a destinos turísticos nacionales por parte de los residentes en Costa Rica, se pueden citar los siguientes importantes resultados:

Gestión con medios. Las acciones realizadas tienen una relación directa con la difusión de los proyectos relevantes el cumplimiento de objetivos del ICT a la prensa nacional.

Se realizó gestión con los medios y se contó con 93 comunicados de prensa relacionados con temas prioritarios, como visitación turística, atracción de líneas aéreas, ferias internacionales, la promoción de expoferias turísticas, el seguimiento de campaña de promoción de turismo interno, entre otros. Para este año se realizaron 36 conferencias de prensa y se brindó seguimiento de consultas individuales de los medios de comunicación escritos y audiovisuales sobre temas institucionales relevantes, entrevistas con voceros y preparación de respuestas, entre otros.

Comunicación con el sector:

En el 2013 se han enviado al sector nueve ediciones del boletín “Notas Turísticas del ICT”, se envió la primera y segunda edición del año del boletín Cifras Turísticas, se han redactado más de 127 notas para la página web, se han enviado 3 comunicados al sector sobre los resultados de la campaña “Vamos a Turistear” y otros, se han realizado 791 gestiones de prensa con distintos medios de comunicación con temas de interés para el ICT.

Giras de Prensa Nacional:

Se realizaron giras de prensa nacional con la presencia de importantes de medios nacionales, revistas especializadas, agencias internacionales, medios electrónicos y/o radiofónicos: Gira a la zona de Golfito y Pacífico Sur, Gira a Cartago, Orosí, Tapantí y Paraíso, Gira a la zona de Bahía Ballena, Turrialba, Orosí y Ujarrás, Gira de prensa nacional en el lanzamiento de la temporada de cruceros y a partir del mes de junio y hasta diciembre se realizaron una serie de giras de prensa para la realización de los segmentos producto de las alianzas en los programas “Buen Día”, “Te

lenoticias”, “Siete Estrellas” y “El Mochilero. En estas giras se visitaron más de 60 destinos turísticos de todas las regiones del país.

Campaña Nacional de Turismo Interno:

En el 2013, se continuó con las acciones de relaciones públicas en el marco de la campaña de promoción de turismo nacional “Vamos a Turistear” que busca que los costarricenses se apropien de su país, se atrevan a conocer nuevos destinos en todo el territorio y aprendan sobre los diversos atractivos turísticos que tiene Costa Rica.

En este año, el sector privado aportó descuentos especiales en hospedajes en hoteles y paquetes turísticos por parte de las 88 empresas participantes en la campaña. Dichas empresas forman parte de la Cámara Costarricense de Hoteles, la Asociación Costarricense de Operadores Turísticos y Cámara Nacional de Turismo Rural, La Asociación Costarricense de Auto rentistas y la Cámara Nacional de Turismo siendo las últimas dos mencionadas afiliadas en el 2013. Dichos descuentos se mostraron a los públicos interesados en el sitio web www.vamosaturistear.com.

Sobresale que el sitio web registró en ese año, el ingreso de más de 98.433 mil visitas únicas y un total acumulado de visitas de 129.756 mil ingresos, una comunidad conformada en su mayoría por jóvenes independientes y adultos con familias. En el perfil de Facebook se registraron más de 141.315 fans (al 3 de diciembre) con una interacción de alcance de más de 53.725 impresiones, relacionadas a cómo la comunidad generó conversaciones en esta red sobre la campaña.

Parte de la interacción ha provocado más de 32 mil participaciones en concursos que complementaron la presencia en los programas de televisión a partir de las alianzas, específicamente en los espacios Buen Día, Telenoticias y 7 Estrellas (todos de canal 7), así como algunos concursos propios de la comunidad de Facebook. Los participantes subieron sus fotografías en distintos destinos y la fotografía más votada recibe un premio aportado por el sector privado para irse a turistear, además

adivinaron a partir de pistas sobre diversos destinos. En las redes sociales a lo largo del 2013, también se realizaron interacciones especiales para fechas especiales como el Día de la Madre, Día del Padre, el Día Mundial del Turismo con el Turis-tren, las caminatas en San José para cierre de vacaciones e Inauguración del Centro Histórico, la Feria de Turismo Nacional que se organizó para beneficiar a los empresarios afiliados a la campaña “Vamos a Turistear”.

Además llevaron a cabo alianzas con Teletica Canal 7, Repretel y Grupo Nación.

Campaña ¡¿Díay Jacinto?!: Se realizaron presentaciones en centros educativos y ferias afines a más de 18 mil niños y público en general, en dichas presentaciones se cubrieron 6 de las 8 regionales del ICT. Además se contó con la publicación de la Guía Nacional de Manejo de Residuos.



e) Publicidad internacional.

Para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica en los mercados prioritarios se han desarrollado acciones de publicidad en los mercados de Estados Unidos y Canadá.

Campaña internacional de Costa Rica como destino turístico para los mercados de Estados Unidos y Canadá: “Costa Rica’s Million Dollar Gift of Happiness”, “. En el año 2013 se trabajó en la revisión y monitoreo del contenido en redes sociales, se continuó con

la pauta en motores de búsqueda como Yahoo, Google y publicidad paga como banners digitales estilo flash o rich media, pauta banners en Facebook y otros medios digitales en USA y Canadá, como RGM Alliance, Travora, Collective, Undertone (colocador de medios), AARP, USA today, Sharethis, Radium1 y Sojern, entre otros.

Además se lanza el APP APP Go Costa Rica y se comunica su lanzamiento en prensa y a partir de setiembre del 2013 se comienzan a obtener los primeros datos y métricas del funcionamiento del APP de cita.

Se invitaron bloggers para generar conversaciones y ya están viniendo a Costa Rica y están haciendo virales sus experiencias en el país por medio de sus redes sociales.

Salen al aire unos cortos de Peter Greenberg, el cual fue filmado en mayo, y se puede disponer en los siguientes links:

<http://petergreenberg.com/2013/11/08/can-pet-baby-sloth-hidden-gems-costa-rica/> <http://petergreenberg.com/2013/11/12/oxen-powered-sugar-cane-extract-hidden-gems-costa-rica/> <http://petergreenberg.com/2013/11/13/go-local-and-organic-with-costa-ricas-best-coffee/>

Se rediseñaron las portadas de Facebook, twitter, etc. con el fin de promocionar el APP y aumentar su viralidad entre los seguidores.

Como parte de los principales logros que se tienen en el 2013 se pueden citar:

- Se da un crecimiento en la base de fans, de 8,000 antes del 15 de setiembre 2011, a 500,000 + en este momento, lo que significa un crecimiento de 6,150%. A pesar de que la promoción ya terminó, la base de fans sigue creciendo, esto quiere decir que más allá de la promoción, se está creando una base de fanáticos hacia la marca.
- Procedencia de los fans: Se logra migrar de un 54% de fans ticos a un 89% de fans estadounidenses y Canadienses, lo cual confirma que la estrategia da resultados. Esta campaña es dirigida para estos dos países y este cambio es muy importante porque logramos hablarle a la audiencia de interés.
- Más de 1.000 millones de impresiones hasta abril 2013.
- 629 mil interacciones en redes sociales.

f) Acciones de carácter publicitario en el ámbito nacional.

El área de publicidad nacional, a fin de impulsar la visitación turística entre las distintas regiones del país y promover los atractivos naturales, culturales y circuitos turísticos, ha apoyado actividades como parte de las acciones de carácter publicitario. Entre las acciones más importantes tenemos:

La ejecución de los esfuerzos publicitarios de la campaña “Vamos a Turistear”, la cual se complementa y trabaja de forma conjunta con el área de relaciones públicas, permite realizar una comunicación integral cuyo objetivo final es educar y promocionar el turismo en el ámbito nacional. Por otra parte, existen otros esfuerzos publicitarios que se alinean a la imagen de la campaña y, siendo que así ayudan a reforzar su posicionamiento y el impulso del turismo nacional entre las cabe destacar las publicaciones en medios regionales y/o alternativos, Expoferias, patrocinios como: Juegos Deportivos Centroamericanos San José 2013, P3, Mundial de Aventura, Mundial de Pesca, Rutas de Gigantes, apoyo de eventos deportivos

Por otra parte, cabe destacar acciones importantes como las acciones conjuntas o colaboraciones con el sector empresarial turístico, ya sea Cámaras, Asociaciones, entre otras, en busca de mejores oportunidades de mercadear los diferentes atractivos. Estas alianzas estratégicas, se realizan con el fin de desarrollar o alcanzar objetivos que por sí solas hubiesen requerido una mayor dotación de recursos al hacerlo de forma independiente.

A continuación se citan otros esfuerzos y acciones de carácter publicitarios dirigidos al mercado nacional realizados durante el 2013: Campaña Centroamericana con Avianca, apoyo a la comunicación de cámaras y asociaciones, elaboración de material promocional, entre otros.

g) Atención de grupos de prensa.

La atención a medios de comunicación internacionales, surge como una necesidad de lograr contenido editorial en medios de comunicación reconocidos internacionalmente, para promocionar el país en el exterior. Por lo tanto, se invita a las giras de prensa a los medios de comunicación internacionales, en donde se incluyan periodistas de medios impresos, de radio, de televisión, logrando así que los comunicadores participantes se interesen realmente por los temas que den origen a una noticia, reportaje o documental en los medios que cada uno representa y poder exponer nuestro destino y efectuar promoción turística de cada una de las zonas visitadas.

Se contó con un total de 56 grupos de prensa. En el siguiente cuadro se detallan los grupos correspondientes por trimestre, por país y según tipo de medio.

I trimestre:

Estados Unidos: Miami Herald (Periódico) y American Way (revista)
México: Másexpos Congresos & Convenciones (revista)
Suecia: SVT (televisión)
Polonia: Acta Chiropterologica (revista)
Italia: Oasis (revista)

II trimestre:

Estados Unidos: Travel4Wildlife (Blog), Natural Wildlife Federation (Revista), Natural History (Revista), Indiana Jones (Blog), Front Line (Revista).
Canadá: Travel Week (Revista), Ocean TV (Televisión)
Chile: TVN Chile (Televisión)
México: Inside (Revista), Bleu & Blanc (Revista), Interjet (Televisión abordo)
Argentina: Sun Chanel
Suecia: SVD Journal (Periódico)
Suiza: Mundo Hispánico (Revista)
Bélgica: Event Tourism Magazine (Revista)
Uruguay: Biciclub (Televisión & Revista)
Alemania: Ecos (Revista), Unterwaisser (Revista)
España: De Ruta por (Blog)
Latinoamérica: Expotur (Latinoamérica)

III trimestre:

Estados Unidos: América Mía (TV)
Rusia: NTV Rusia (TV)
Lituania: Grupo de Lituania (Kaunoaleja.LT (Página web y Periódico), Keliones ir promogos (Revista), Kelioniu (Revista), ZLG (Revista))
Italia: TGCOM 24 (TV), AIESM (Periódico), Sanvoyage (Revista).
China: CCVT6 (TV), Grupo de China (Baidu (Revista digital), Metro Express (Revista), XINMING (Periódico Digital), SINA (Revista), WITRIP (Revista))
España: Viajar (Revista)
México: Aeroméxico (Revista), Ritmo son Latino (TV), National Geographic (Revista y página web)
Brasil: Avianca Taca (Revista a bordo)
ItaliaDe Alemania: Viva (Revista)
Latinoamérica: Traffic News (Revista)
Francia: Sud Ouest (Periódico), Madame Oeille (Blog), Nice Matin (Periódico)
Uruguay: Canal 11 (TV), Punta del Este IDT (Página web), Punta del Este Internacional (Página Web)
Alemania: Welt am Sonntag (Periódico)
Inglaterra: Drivers (Revista)

IV trimestre:

Estados Unidos: Blogs Green Global Travel, Green Travel Reviews, INSite Magazine, Around the World in Eighty Years, Breathe-dreamgo, Expert Vagabond, Time Travel Turtle, Budless
Francia: Endhophingmag y Runningmag
Argentina: 360TV y CN23
Brasil: Adventuremag
Portugal: Sportlife
Australia: Wildracers
Bélgica: Spirit Trail

Como resultado dichas giras se concretaron en 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.

Es importante destacar que durante este año se han atendido medios de gran alcance, entre revistas, televisoras, periódicos y medios electrónicos.

De enero a diciembre se ha invertido un monto estimado de \$220.014 por parte de ICT y un monto estimado de \$165.690 por parte del sector privado. El monto estimado de retorno en reportajes y cobertura mediática obtenida para el país es de \$3.667.726.

También es importante indicar que en el año 2013 se han recibido 80 publicaciones de las cuales 22 fueron generadas de las giras del año anterior y 58 de las giras del presente año.

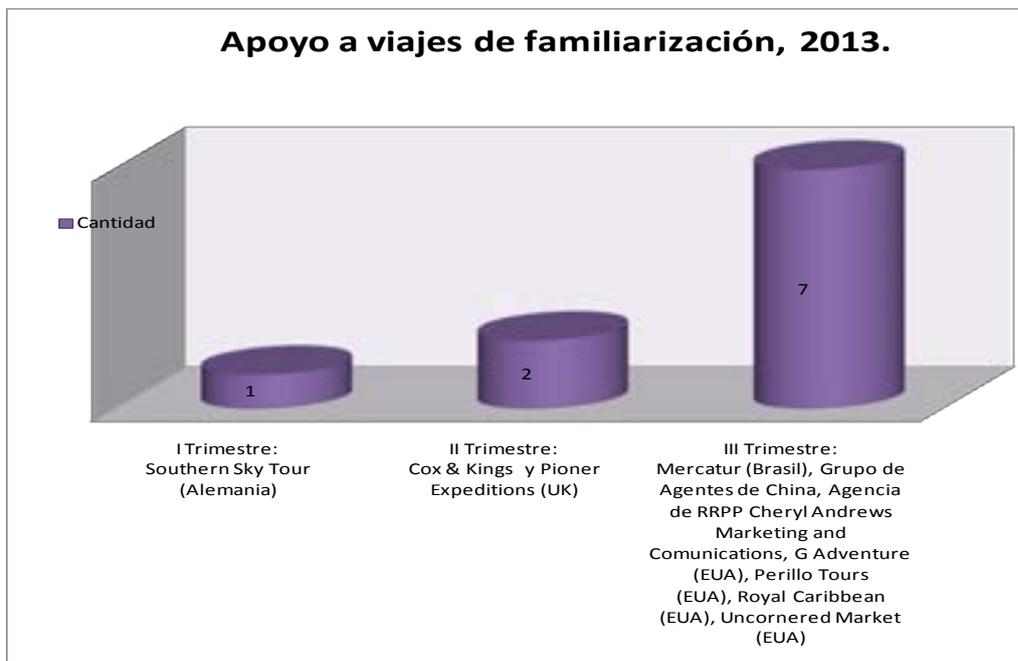
h) Viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución.

Como parte de las acciones de promoción turística del país se coordinan viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución. Dichas acciones son importantes porque:

- Se logra exponer nuestro destino y los atractivos del país.
- Permiten a los agentes conocer el producto e infraestructura para exponerlo de manera idónea a sus clientes.
- El conocimiento de los nuevos productos facultan a los mayoristas para actualizar y mejorar los catálogos.
- Brindan conocimiento de las facilidades para atención de grupos.
- Fortalecen las relaciones entre la cadena de distribución.
- Facilita el conocimiento de la idiosincrasia de Costa Rica.
- Promueven la cultura y gastronomía del país entre otros temas importantes.
- Entre otros.



Se llevaron a cabo los siguientes 10 viajes de familiarización:



i) Ferias y eventos Internacionales.

Las ferias internacionales, son una ventana de Costa Rica en el mercado internacional, han permitido la negociación, promoción, divulgación de productos y servicios, reforzar la imagen del destino, la diversificación de mercados geográficos, atención de consultas, capacitación, contacto y la distribución de información, al consumidor final y a mayoristas.

La participación en ferias internacionales es concebida como un instrumento estratégico, porque ha facilitado la consecución de acuerdos comerciales con socios estratégicos, la identificación de novedosas tácticas de mercadeo para la promoción de un destino y conformar la plataforma de negociación para el sector privado costarricense. Se estima que un porcentaje importante de las campañas cooperativas, inician su contacto y negociaciones durante las ferias internacionales.

Además, con la participación en estas ferias se facilita la evaluación de tendencias a través del contacto con el consumidor directo en ferias.

En el 2013 se participó 24 diferentes ferias de interés de Estados Unidos y Canadá, de Europa y Latinoamérica y otros mercados de interés, en el marco de la planificación estratégica.

En el siguiente cuadro se puede observar la participación según mercado de interés y según trimestre, a saber:

I TRIMESTRE	•Estados Unidos: 1-Adventure Expo Los Ángeles, 2-Adventure Expo Chicago, 3-Boston Globe Travel Show y 4-New York Times Travel Show.
	•Europa: 1-Vakantiebeurs en Holanda, 2-Fitur en España, 3-ITB Alemania, 4-MITT en Rusia y 5- TUR, Suecia

II TRIMESTRE	•Estados Unidos: AIBTM
	•Latinoamérica: WTM Latinoamérica
	•Europa: IMEX Frankfurt
	•Asia: COTTM
III TRIMESTRE	•Latinoamérica: 1- FIT y 2- ABAV
	•Europa: Top Resa
	•Estados Unidos: 1- AARP 50+ y 2- Travel Mart Latin America
IV TRIMESTRE	•Latinoamérica: Icomex
	•Europa: 1- WTM Londres y 2- EIBTM, Barcelona
	•Canadá: International Tourisme and Travel Show

Además se participó en ferias especializadas como la de Cruceros, y en eventos especializados en negociación con líneas aéreas, a fin de establecer contactos efectivos que coadyuven a incrementar la cantidad de asientos disponibles hacia Costa Rica, como se indicó anteriormente.

j) Presentaciones de destino a agentes de viajes.

Con el fin de brindar las herramientas que necesitan los agentes de viajes para contribuir con la venta del destino y generar mayor visitación desde los mercados de interés, se llevan a cabo presentaciones promocionales del destino Costa Rica. Lo anterior, permite exponer a Costa Rica ante un número importante de agentes de viajes a los cuales se les brindan las presentaciones promocionales de destino, de Estados Unidos-Canadá, de Europa-Latinoamérica y otros.

Se logró exponer a Costa Rica ante un número importante de agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá, Europa y Latinoamérica, a los cuales se les brindó las presentaciones promocionales de destino, a saber:

SEMINARIO	FECHAS DE REALIZACIÓN	# DE AGENTES
Presentaciones de destino en Texas	Abril 2013	165
Presentaciones de destino en California y Chicago	Mayo y Junio 2013	315
Presentaciones de destino en México	Mayo 2013	460
New York, Philadelphia y Boston	Julio 2013	200
Brasil, Chile y Perú	Agosto y Setiembre 2013	500
En Alemania	Agosto 2013	350
Estados Unidos (Proimagen: Seattle, Portland, Atlanta, Charlotte, Orlando, Fort laudar dale, Puerto Rico)	Octubre 2013	392
Sur America (Best of Costa Rica: México, Chile, Argentina y Brasil)	Noviembre 2013	396
Europa (Costa Rica Te Enamora: España) FUTUROPA (Londres, Copenhague, Madrid, Múnich, Estocolmo)	Octubre - Noviembre 2013	525

Por lo anterior se cuenta con un total de 3.303 agentes a los cuales se les hizo presentación de destino.

k) Atracción de nuevos segmentos de mercado.

Como parte del fortalecimiento de nuevos segmentos de mercado, se logró:

- Participación, en la Feria Sea Trade para promocionar el producto turístico y posicionar el destino Costa Rica en el mercado de cruceros.
- Desarrollar acciones en el tema de Turismo Rural Comunitario (TRC), como por ejemplo: se promovió a través de publicaciones de Expoferias y Actividades Culturales en periódicos de circulación nacional (Feria del Chicharrón y Mes de la Esparzaneidad); asimismo en el espacio de la agenda cultural Cultura Viva transmitido por Telenoticias Canal 7; y mediante la realización de la Feria Nacional de Turismo (Vamos a Turistear).
- Participación en ferias de incentivos, por ejemplo IMEX Frankfurt, ICOMEX, entre otras.

l) Sitio Web.

I trimestre del 2013.

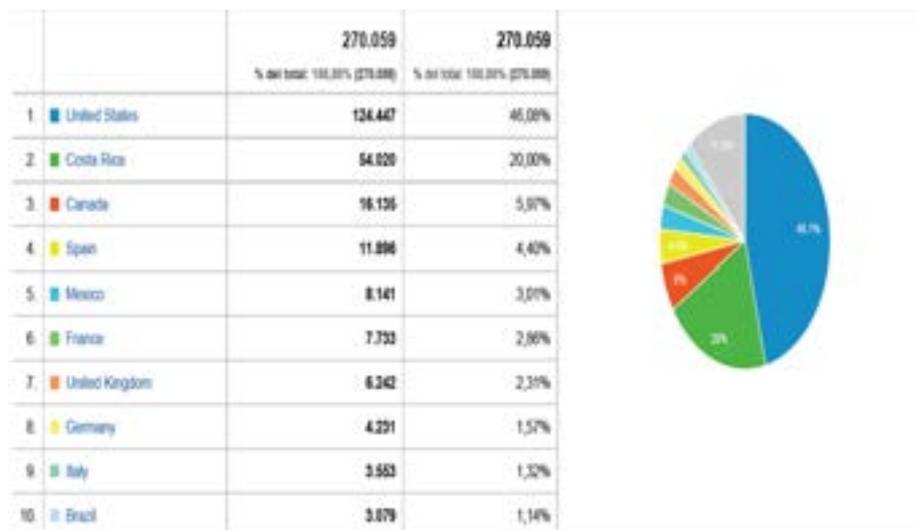
- Del comportamiento de los usuarios en cuanto al acceso al sitio, los motores de búsqueda siguen siendo la principal herramienta empleada por los usuarios para llegar a nuestro Web Site con un 65.5%.
- El porcentaje de los usuarios que llegan al sitio de manera directa, es decir digitando la dirección del sitio web en sus diferentes idiomas, es de 22.7 % y un 11.8 % llegan al sitio mediante sitios web de referencia.
- La procedencia de los usuarios que visitan el sitio es variada, sin embargo el comportamiento en su mayoría son usuarios de Estados Unidos y Canadá, nuestro principal mercado. A nivel del continente Europeo, sigue la tendencia de países como Francia, España, Reino Unido y Alemania como los principales gestores de visitas del viejo continente; entre tanto de Suramérica se destacan Argentina y Brasil.



II trimestre del 2013.

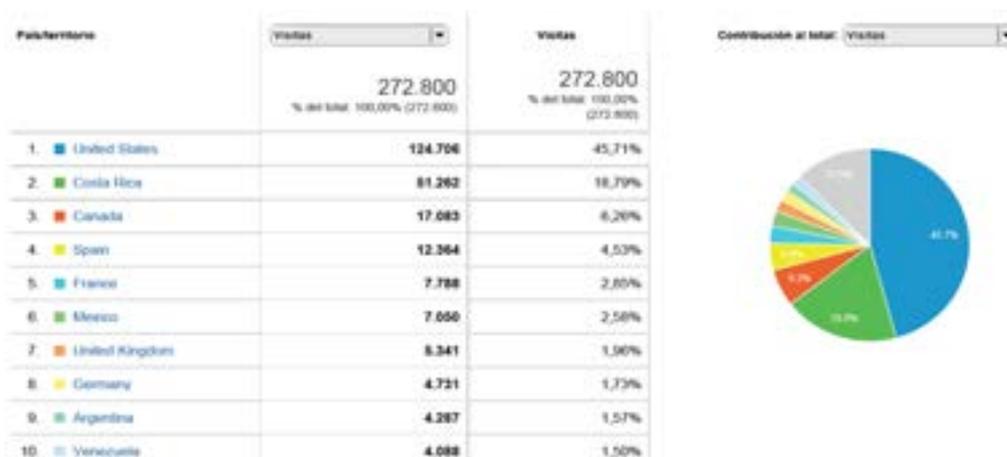
- Del comportamiento de los usuarios en cuanto al acceso al sitio, los motores de búsqueda siguen siendo la principal herramienta empleada por los usuarios para llegar a nuestro Web Site con un 65.5%.

- El porcentaje de los usuarios que llegan al sitio de manera directa, es decir digitando la dirección del sitio web en sus diferentes idiomas, es de 24.8 % y un 9.7 % llegan al sitio mediante sitios web de referencia
- La procedencia de los usuarios que visitan el sitio es variada, sin embargo el comportamiento en su mayoría son usuarios de Estados Unidos y Canadá, siendo este nuestro principal mercado. México por su parte, durante este trimestre ha dirigido una cantidad importante de usuarios hacia el sitio. Por otro lado, del continente Europeo, sigue la tendencia de países como Francia, España, Reino Unido y Alemania como los principales gestores de visitas del viejo continente; entre tanto de Suramérica se destaca la presencia de Brasil.



III trimestre del 2013.

- Del comportamiento de los usuarios en cuanto al acceso al sitio, los motores de búsqueda siguen siendo la principal herramienta empleada por los usuarios para llegar a nuestro Web Site con un 63.9%.
- El porcentaje de los usuarios que llegan al sitio de manera directa, es decir digitando la dirección del sitio web en sus diferentes idiomas, es de 24.1 % y un 12 % llegan al sitio mediante sitios web de referencia.
- La procedencia de los usuarios que visitan el sitio es variada, sin embargo el comportamiento en su mayoría son usuarios de Estados Unidos y Canadá, siendo este nuestro principal mercado. Por otro lado, del continente Europeo, sigue la tendencia de países como Francia, España, Reino Unido y Alemania como los principales gestores de visitas del viejo continente; entre tanto de Suramérica se destaca la presencia de Argentina y de Venezuela.



Con respecto a las palabras claves en el siguiente cuadro se pueden ver las principales. Como aclaración debo indicar que lo que dice not provided son links por contenido e interés con search phrases no con una palabra clave.



•Finalmente con respecto al porcentaje de visitas que van a las páginas de las empresas privadas (hoteles, agencias de viajes y rent a car) he de indicar que aproximadamente ronda el 6% del total de las visitas de este trimestre.

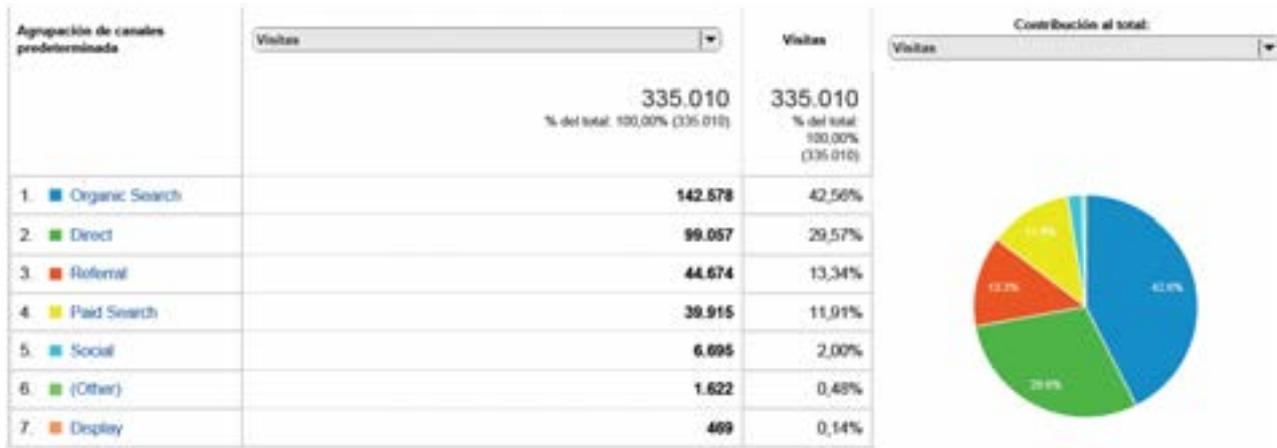


IV trimestre del 2013.

•Respecto a los canales empleados por los usuarios para acceder a nuestro web site hay una nueva distribución, la misma responde a: motores de búsqueda, accesos directos, accesos referidos, accesos por pago y redes sociales. Sigue predominando el acceso a los motores de búsqueda con un 42.56%.

•El porcentaje de los usuarios que llegan al sitio de manera directa, es decir digitando la dirección del sitio web en sus diferentes idiomas, se incrementó del trimestre anterior, siendo ahora de un 29.57 % y un 13,34 % llegan al sitio mediante sitios web de referencia, porcentaje que también se incrementó.

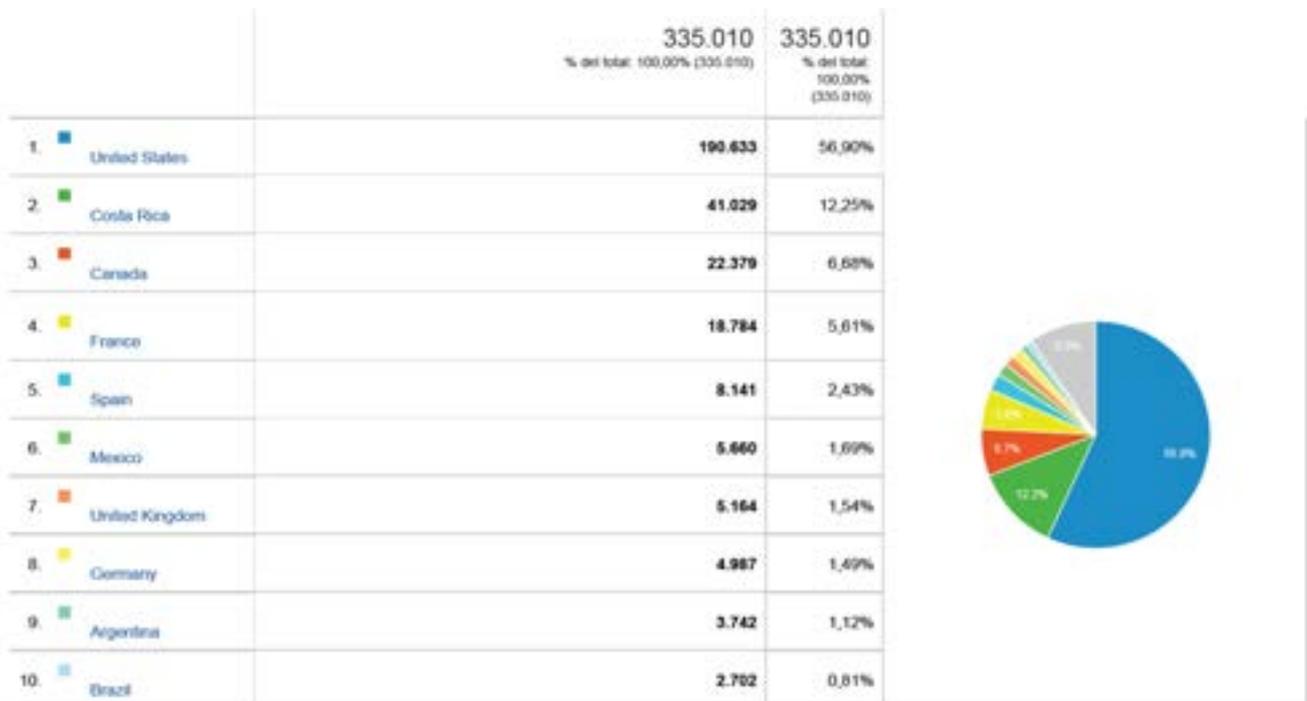
•Por otro lado, en lo que respecta a los nuevos parámetro, es decir, accesos por campañas de pago es de un 11,91% y finalmente el acceso por medio de las redes sociales es de un 2,00%.



•La procedencia de los usuarios que visitan el sitio es variada, sin embargo el comportamiento en su mayoría son usuarios de Estados Unidos y Canadá, siendo este nuestro principal mercado. Por otro lado, del continente Europeo, sigue la tendencia de países como Francia, España, Reino Unido y Alemania como los principales gestores de visitas del viejo continente; entre tanto de Suramérica se destaca la presencia de Argentina y de Brasil.

•Con respecto a las palabras claves en el siguiente cuadro se pueden ver las principales. Como aclaración se indica que lo que dice not provided son links por contenido e interés con search phrases no con una palabra clave. Así mismo en lo que respecta a este ítem, se realiza una separación en lo que son palabras claves por búsqueda “orgánica” y otra por búsqueda de pago.

Orgánica:



1.	(not provided)	109.613	76,88%
2.	costa rica	13.848	9,71%
3.	costa rica tourism	560	0,39%
4.	ict	555	0,39%
5.	visit costa rica	492	0,35%
6.	www.visitcostarica.com	456	0,32%
7.	costa rica turismo	409	0,29%
8.	visitcostarica	359	0,25%
9.	costa rica vacations	295	0,21%
10.	ict costa rica	267	0,19%

Palabras clave de pago:

1.	costa rica	6.837	17,13%
2.	weather costa rica	4.152	10,40%
3.	weather in costa rica	3.587	8,99%
4.	costa rica weather	2.449	6,14%
5.	top 10 beaches in costa rica	1.368	3,43%
6.	where is costa rica located	1.339	3,35%
7.	map of costa rica	1.151	2,88%
8.	best time to travel to costa rica	1.079	2,70%
9.	costa rica travel advice	778	1,95%
10.	tourist in costa rica	704	1,76%

•Finalmente con respecto al porcentaje de visitas que van a las páginas de las empresas privadas (hoteles, agencias de viajes y rent a car) se indica que aproximadamente ronda el 9% del total de las visitas de este trimestre.

1.	■ Outbound Banner Top	15.559	31,46%
2.	■ Outbound Tracks PDFs	15.206	30,75%
3.	■ Outbound Hotels	9.749	19,71%
4.	■ Outbound Travel Agencies	4.288	8,67%
5.	■ Outbound Rent a Car	1.297	2,62%
6.	■ Outbound Links Menus	1.021	2,06%
7.	■ Outbound Tracks Cifras Turísticas	747	1,51%
8.	■ Outbound Facebook	720	1,46%
9.	■ Outbound Youtube	308	0,62%
10.	■ Outbound Recetarios	258	0,52%

m) Expoferias turísticas

Expoferias turísticas es un programa de Turismo Rural Comunitario, creado para el desarrollo local apoyando la generación de mecanismos de mercadeo del producto turístico y una mejora en las condiciones y calidad de los atractivos turísticos culturales del país. La organización está a cargo de las comunidades en alianza con el sector turístico, cultural y ambiental. El acompañamiento del ICT ha sido con asesoramiento, promoción, capacitación y evaluación para el desarrollo de los eventos, lo cual permite promocionar y posicionar atractivos de la zona.

En este periodo se apoyó 21 expoferias.

Nombre de la Feria

- 1-La Feria del Café
- 2-Festival de las Mulas
- 3-Feria del Gustico
- 4-Desfile de Boyeros
- 5-Feria del Clima
- 6-Feria Turística Artesanal Caribe
- 7- Feria de la Gallina Criolla
- 8-Feria Eco turística de Montes de Oro-Miramar
- 9 Festival Nacional de la Marimba
- 10 Feria de la Marimba
- 11 Feria del chayote
- 12 Feria del Jocote
- 13 Festival de la Pasada
- 14 Feria Gastronómica del Pacífico
- 15 Festival Cultural de comunidades pesqueras del Golfo de Nicoya
- 16 Festival de la Nimbuera
- 17 Feria del Pejibaye
- 18 -Feria del Tamal y Encuentro de Mascaradas
- 19 - Festival del Pez Gazpar
- 20- Feria Nacional de Turismo
- 21- Feria del Chicharrón

Zonas

- Valle Central
- Pacífico Central
- Valle Central
- Valle Central
- Valle Central
- Caribe
- Pacífico Central
- Puntarenas
- Guanacaste
- Guanacaste
- Valle Central
- Valle Central
- Valle Central
- Puntarenas
- Puntarenas
- Guanacaste
- Tucurrique
- Aserrí, Valle Central
- Caño Negro, Zona Norte
- San José, Valle Central
- Puriscal, Valle Central

n) Apoyo a eventos nacionales.

Con el fin de promocionar el producto turístico costarricense, se apoyó a diferentes socios comerciales, cámaras, asociaciones y/o empresas privadas en eventos relacionados con la promoción turística de diferentes productos y zonas turísticas.

La ejecución de los apoyos a estos eventos contribuye al cumplimiento del objetivo de promover la actividad privada de atención al turismo que se le asigna al Instituto en la Ley Orgánica del ICT, Ley N°1917, la cual versa “se le asigna al ICT la finalidad incrementar el turismo en el país, entre otras maneras, promoviendo y vigilando la actividad privada de atención al turismo.”

Además, estos apoyos trabajan en pro de la Estrategia de Desarrollo diseñada en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2010-2016 la cual propone “Mejorar las capacidades de comercialización por parte de la empresas privadas”. En este periodo se contó con la atención de 24 eventos relacionados con la promoción y actividades turísticas en las diferentes zonas nacionales, tales como:

- Torneo de Pesca Responsable en Paquera, por medio de la oficina regional
 - Encuentro Latinoamericano de Pequeños Hoteles
 - Congreso Competitividad Hotelera.
 - Festival de Ballenas y Delfines en Zona Sur
 - Costa Rica Travel Show Zona Norte y Santa Ana.
 - European Travel Mart, junto a la Asociación FUTUROPA
 - Feria de la Sostenibilidad, realizada en el marco de P3
 - Encuentro Nacional de Tour Operadores Turísticos de ACOT
 - Conversatorio del segmento MICE junto a Convention Boreu
- Entre otros.



MACROPROCESO DE GESTIÓN TURÍSTICA

Los logros alcanzados en el 2013 por el Macroproceso de Gestión Turística son el resultado de las acciones de sus unidades técnicas en procura del desarrollo turístico y el mejoramiento de las condiciones que ofrece el país como destino turístico, con el fin de que el turismo continúe creciendo y de esta forma contribuir al desarrollo económico y social del país.

El Proceso de Servicio al Turista cumplió a cabalidad con los compromisos institucionales adquiridos con el Ministerio de Seguridad Pública para el fortalecimiento de la Policía Turística y se incursionó en otros campos como lo fue el brindar capacitación a empresarios turísticos sobre seguridad preventiva tanto en lo que compete al ámbito delictivo, como aquellos otros riesgos asociados a fenómenos antrópicos que igualmente representan una amenaza para el visitante, especialmente en zonas costeras.

Se asumió la coordinación institucional de la Comisión Nacional de Seguridad Turística, instancia en la que están representados además, el Ministerio de Seguridad Pública, el Organismo de Investigación Judicial, la Fiscalía General de la República, la Cámara Nacional de Turismo y la Embajada de los Estados Unidos.

Se logró un mayor acercamiento con los empresarios turísticos y asociaciones gremiales, de manera que se identifique la problemática de seguridad turística y se busquen soluciones conjuntas, a través de una mayor fluidez en la información y en modelos de participación mixta entre las instituciones estatales, municipales y sector turístico privado.

En cuanto a los programas de señalamiento vial y turístico, se realizó un inventario de las rutas que requieren ser señalizadas y se preparó un nuevo convenio de cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, mismo que será evaluado por las nuevas autoridades de Gobierno.

Para el año 2013 las Oficinas Regionales del Instituto Costarricense de Turismo han mantenido su colaboración con el sector turístico nacional, llevando a cada una de las regiones donde se encuentran los trámites y el quehacer diario de la Institución, ejemplo de ello fueron las inspecciones y reinspecciones que se lograron llevar a cabo en temas como Declaratoria Turística, Sostenibilidad (CST), así como Zona Marítimo Terrestre.

Igualmente, las Oficinas Regionales contribuyeron con las comunidades en la formación, capacitación y evaluación de los comités que participaron en el Programa de Bandera Azul Ecológica (BAE), así como en el Programa Institucional de Código de Conducta.

Además de la atención de turistas, se colaboró con la formalización de los trámites de Transporte Terrestre de Turistas, inscripción y renovación de Guías de Turismo, de manera conjunta, se colaboró con el Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo Turístico, en el levantamiento de la Oferta Turística Nacional, lo que será un instrumento importante dentro de las labores propias de ese Macroproceso.

A lo largo del período comprendido entre enero y diciembre de 2013, se destacaron los siguientes logros en el Programa de Sostenibilidad: Se certificaron 75 empresas con la Norma Certificación para la Sostenibilidad Turística, de las cuales 18 fueron nuevas empresas y las restantes 57 fueron re evaluaciones. Además, 34 empresas recibieron inducción como paso previo al inicio de su proceso de certificación y 86 empresas en total fueron certificadas en la Comisión Nacional de Acreditación.

En relación con el Programa Bandera Azul Ecológica, durante el período de referencia se visitó de manera constante los 120 comités inscritos en la categoría Playas, 107 de los cuales obtuvo el galardón al final del periodo.

Con lo que respecta al Programa Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, se desarrollaron 17 actividades de sensibilización en el tema de prevención de la explotación sexual comercial, representando a cerca de 300 colaboradores de 115 empresas turísticas.

En cuanto a la elaboración de nuevas normas para certificar otros sectores productos dentro de la industria turística, se avanzó en las normas para tour operación marino costera y para empresas gastronómicas, las cuales estarán vigentes durante el primer semestre del próximo año.

Uno de los principales objetivos que tiene el Proceso de Gestión y Asesoría Turística es el otorgar declaratorias y contratos turísticos a las personas físicas y jurídicas que optan de forma voluntaria por dicho reconocimiento. La aprobación de los 109 establecimientos con Declaratoria Turística representó una inversión de \$145.239,701.847,82 que a un tipo de cambio promedio anual del dólar durante el año 2013, se obtendrían \$288.093.985.

Es bueno indicar que en el año 2013 se realizó un esfuerzo importante para premiar empresas de hospedaje, lo que es un mérito a la calidad turística del país, en esta ocasión

ocasión se realizó este reconocimiento y, por primera vez, se premian empresas de 1 y 2 Estrellas. Para el año analizado, se otorgó esta distinción a un total de 170 empresas de hospedaje.

A nivel gastronómico, este Proceso otorgó un justo reconocimiento a un total de 52 restaurantes de 3 y 4 Tenedores.

Dentro de las metas que tiene el Macroproceso de Gestión Turística está el continuar con el proyecto para la construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC), el cual consiste en el desarrollo de infraestructura para satisfacer la demanda de servicios del segmento de turismo de congresos y convenciones, tanto en el ámbito nacional como internacional, incorporando diseño y tecnología de vanguardia para potenciar las fortalezas comerciales de Costa Rica y su base en sostenibilidad, con el fin de convertirse en un destino de convenciones líder en la región.

Dimensión del Proyecto: Edificio principal con área aproximada de 15 mil metros cuadrados, ubicado en un terreno de 10 hectáreas.



Servicios a proveer: Área para exposiciones, salones de convenciones, salas de reuniones VIP, salas de prensa, oficinas de inscripciones, área para vestíbulos, áreas para servicios: cocinas, pasillos, baños y restaurante. Área exterior, donde se ubicarán accesos desde la Ruta Nacional No.1, áreas para circulaciones vehiculares y peatonales interiores, zonas de estacionamientos, área para exposiciones al aire libre y para avituallamiento (carga, descarga y bodegas). Obras para tratamiento de las aguas residuales y servidas.

Ubicación: Se ubica a ocho kilómetros del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y a 10 kilómetros del centro de la ciudad de San José, en la Provincia de Heredia, con acceso desde la Autopista General Cañas (ruta nacional uno).

Inversión estimada: \$30.0 millones. Si se incluye el terreno sería de \$62 millones.

Inicio previsto de construcción de la obra: En el transcurso del segundo semestre del 2014.

Inicio de operaciones: En el transcurso del segundo semestre del año 2015.



Diseño sostenible:

El Centro Nacional de Congresos y Convenciones de Costa Rica se caracterizará por su arquitectura bioclimática y la sostenibilidad ambiental, contemplando por ejemplo, el uso de techos refractivos, paredes insoladas y parasoles que mitigan el calentamiento solar y permiten que los equipos de climatización trabajen al menor grado posible; reutilización de aguas pluviales en riego y para usos dentro del edificio en que sea permitido utilizarla; grifería con cierre automático, por medios mecánicos o por sensores de movimiento, para máximo aprovechamiento del recurso hídrico; el calentamiento de agua a través de sistemas que utilicen la energía solar.

Además, se contará con sistemas de aire acondicionado de alta tecnología, eficiencia en ahorro energético y que funcione por áreas específicas, permitiendo el uso por secciones del edificio sin incurrir en gastos de climatización de espacios que no están siendo utilizados; el uso de elementos

y barreras que proyecten sombras para el enfriamiento de corrientes, de elementos de techo refractivos e insolación de paredes, para optimizar el uso de los sistemas de climatización artificial y el promover el ahorro energético; la iluminación interna por medio de sistemas LED y externa con paneles de energía solar, sensores de movimiento para el apagado y encendido de luces, manejo de desechos sólidos y líquidos, entre otros.

Ventajas:

- Gran desarrollo del sector turismo.
- Ubicación geopolítica estratégica en el continente americano.
- Alto grado de alfabetización y de oferta de mano de obra calificada.
- Prestigio internacional, ubicación estratégica y excelente conectividad aérea.
- Un Centro de Convenciones con dimensiones para atender eventos hasta de 3.000 participantes, segmento que según las estadísticas de la Confederación de Entidades Organizadoras de Congresos & Afines de América Latina (COCAL), representa el 80% de los eventos con sede en América Latina.

Beneficios:

- Aumento de la oferta turística del país, al incluir el segmento de congresos, convenciones y exhibiciones.
- Aumento de los ingresos del sector turismo, al fomentar un segmento turístico de alto gasto promedio.
- Aumento en las noches adicionales de hotel, incremento en el ingreso de divisas y la revista de quienes participan en el congreso y /o la convención y de sus acompañantes.
- Romper la estacionalidad turística, al poder programar y desarrollar eventos a lo largo del año y en especial en las temporadas bajas, aumentando la ocupación hotelera y el turismo receptivo en todas sus modalidades (agencias receptoras, hoteles, alquiler de autos, etc.).
- Crea un efecto multiplicador en la economía al fomentar importantes encadenamientos con otras actividades económicas.
- El desarrollo de este segmento permite aumentar la ocupación de las ciudades.

Acciones estratégicas:

- El ICT en conjunto con el sector privado ha realizado acciones puntuales de promoción del turismo de congresos y convenciones, como la participación en ferias especializadas, apoyo a eventos y al plan de acciones estratégicas del Buró de Convenciones.

- Durante la XXVII edición EXPOTUR realizada en mayo del 2011, se invitó a un selecto grupo de empresas organizadoras de congresos y convenciones de países como España, México, Holanda, Bélgica y Francia que asistieron para conocer las facilidades de Costa Rica y así tomarla en cuenta como sede a futuro, ya que las agendas para estos eventos se preparan hasta con 10 años de anticipación.

- Las actividades desarrolladas en el año 2013 fueron las siguientes:

- Seguimiento al cumplimiento de formalidades para el endeudamiento público (Ministerio de Planificación, Banco Central, Ministerio de Hacienda).

- Recepción de los entregables del contrato de servicios profesionales para el diseño y supervisión del proyecto.

- Etapa I. Elaboración del proyecto final:

- Planos constructivos de la obra de urbanización, incluido sistema para el control del desfogue de aguas pluviales en Quebrada la Guaria.

- Planos constructivos de los accesos desde la RN No.1 al proyecto.

- Planos constructivos de las áreas exteriores para tránsito peatonal, parqueos, áreas para avituallamiento, áreas verdes, jardinería y arborización.

- Planos constructivos de la planta de tratamiento, para procesar las aguas negras y residuales producidas por el CENADA y el proyecto CNCC.

- Planos constructivos del edificio principal de 15.000 m² de construcción: lobby principal, un salón de exhibiciones, tres salones de convenciones, siete salas de reuniones, salón VIP, sala de prensa, oficinas administrativas, área de cocina y preparación de alimentos, áreas para servicios sanitarios y pasillos de circulación, áreas de carga y descarga, áreas de maquinas y equipos.

- Trámite de autorización de acceso restringido al proyecto desde la Ruta Nacional No. 1.

- Elaboración de términos del cartel para licitar la Regencia Ambiental del proyecto.

- Se define utilizar la figura establecida en el Reglamento de la Contratación Administrativa como Licitación Pública con Precalificación para el trámite de contratación de la etapa constructiva del proyecto.

- Elaboración del cartel y trámite administrativo de la Fase I Precalificación.

- Recepción de 10 ofertas a la Fase I Precalificación, evaluación desde el punto de vista legal, financiero; y emisión del acto de precalificación.

- Se presenta ante la CGR apelación contra el acto de precalificación emitido por el ICT, por parte de la empresa Edificar S.A.

- Elaboración del cartel para la Fase II de la Licitación Pública con Precalificación, contratación de la etapa constructiva del proyecto.

Consulta a la Procuraduría General de la República sobre exoneraciones aplicables al proyecto, con dictamen positivo. Se inicia coordinación con el Ministerio de Hacienda para definir los procedimientos a utilizar para aplicar las exoneraciones al proyecto.

También se destinaron recursos financieros en el 2013 para la ejecución del Convenio de Cooperación entre el ICT y la Municipalidad de Nicoya, donde se colaboró con la suma de ciento veinticuatro millones quinientos dos mil doscientos diez colones para cubrir la mano de obra y materiales de construcción que se utilizaron en la preparación del terreno, construcción del kiosko, compra de mobiliario urbano y la compra e instalación de la red eléctrica, todas en el antiguo Parque Recaredo Briceño.



El kiosco es una edificación que consta de:

1. Un semisótano de doscientos veinticinco metros cuadrados con dos rampas exteriores de acceso, puertas metálicas, iluminación natural y artificial, instalación mecánica de evacuación de aguas pluviales, instalación de energía eléctrica, controles, tomas e iluminación de acuerdo a los planos suministrados por la Municipalidad de Nicoya. El área antes descrita será destinada a un Museo de Obras de la Cultura Nicoyana.

2. El área superior de la edificación corresponde a un Kiosco de doscientos veinticinco metros cuadrados, techado a cuatro aguas, donde su estructura se compone de doce columnas de acero, estructura de techo similar, recubiertos por piezas de madera, cielo artesonado en madera, cubierta de hierro galvanizado y recubierto por teja antigua de barro, respetando la armonía con los edificios circundantes, algunos de los cuales forman parte del Patrimonio Nacional.

Para lograr el cumplimiento de sus objetivos, el Macroproceso de Gestión Turística cuenta con las siguientes unidades técnicas:

PROCESO SERVICIO AL TURISTA

Durante el período 2013 el Proceso de Servicio al Turista continuó el desarrollo de acciones para brindar al visitante nacional y extranjero las condiciones de acceso a la información, atención de quejas y seguridad turística.

Se detalla a continuación las acciones realizadas en cada uno de los Programas que tiene a cargo este Proceso:

1. PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Se continuó el proceso de fortalecimiento de la Policía Turística con base en el convenio de cooperación suscrito entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública.

Para estos efectos se hizo entrega por parte de la institución de cuatro motocicletas, dos vehículos pick-up y 377 uniformes. Además de esta entrega de equipamiento, se desarrolló un curso sobre información turística para la Policía Turística y se creó el pensum de formación de la especialidad de seguridad turística, mismo que fuera aprobado por la Escuela de Policías del MSP.



Es importante indicar que producto de este esfuerzo, se ha logrado una mayor presencia policial y dar cobertura de zonas de interés turístico del país, situación que no solo repercute en una disminución de la actividad delictiva, sino que además ofrece al turista un trato más dirigido, en caso de ser víctima.

En cuanto a la capacitación para el sector turístico privado, se destacan dos hechos relevantes. Uno, el desarrollo de un curso de alto nivel sobre seguridad turística y modalidades de secuestro extorsivo con agentes de la Oficina Federal de Investigaciones de los Estados Unidos (FBI), para los Concesionarios del Polo Turístico Golfo de Papagayo y otro, la visita del Dr. Peter Tarlow de los Estados Unidos, Experto de amplio renombre en materia de seguridad turística. Durante la visita del Dr. Tarlow, se tuvo la oportunidad de desarrollar cuatro talleres de capacitación para el sector turístico, uno en San José, otro en Quepos y dos en la Provincia de Limón.



Cabe además destacar, que los esfuerzos realizados por el Instituto Costarricense de Turismo a través del Proceso de Servicio al Turista y en especial por la coordinación entre los distintos sectores, han sido de interés por parte de la Organización de los Estados Americanos, para que se dé a conocer esta experiencia y este modelo de participación, en instancias internacionales. De esta forma, durante este período se asistió en calidad de panelista a dos cursos sobre seguridad turística, uno en la ciudad de Mazatlán, México y otro en la ciudad de Lima, Perú.

2. PROGRAMA DE SEGURIDAD EN PLAYAS

Se continuó con expertos de la Universidad Nacional y del Instituto del Océano el proceso de evaluación de los sectores costeros que representan mayores riesgos para el visitante. Esta etapa abarcó un total de 50 playas y entre los factores a analizar se contempla la presencia de corrientes de retorno, cables de alta tensión, peligro de deslizamientos y señalización, entre otros

1. Playa Grande de Cahuita
2. Playa Junquillal Sur
3. Playa Negra de Tortuguero
4. Playa Ostional
5. Playa Cocles
6. Playa Pelada
7. Playa Chiquita
8. Playa Guiones
9. Punta Uva
10. Playa Garza
11. Playa Grande de Manzanillo
12. Playa Cangrejal
13. Playa Manzanillo
14. Playa Sámara
15. Playa Punta Mona

- 16.Playa Carrillo
- 17.Playa Grande de Gandoca
- 18.Playa Camaronal
- 19.Playa Gandoca
- 20.Playa Jabilla
- 21.Playa Ocotal
- 22.Playa Coyote
- 23.Playa Hermosa
- 24.Playa Puerto Coyote
- 25.Playa Conchal
- 26.Playa Esterillos Oeste
- 27.Playa Puerto Viejo de Conchal
- 28.Playa Guápil
- 29.Playa Grande-sector ventanas
- 30.Playa Dominical
- 31.Playa Dominalito
- 32.Playa Colonia
- 33.Playa Hermosa-Pacifico Sur
- 34.Playa Ballena
- 35.Playa Uvita
- 36.Playa Piñuela
- 37.Playa Ventanas
- 38.Playa San Josecito
- 39.Playa Sirena
- 40.Playa San Pedrillo
- 41.Playa Carate
- 42.Playa Cabo Matapalo
- 43.Playa Carbonera
- 44.Playa Tamales
- 45.Playa Guanábana
- 46.Playa Zapote
- 47.Playa Platanares
- 48.Playa Cacao
- 49.Playa Zancudo
- 50.Playa Pavones

Adicional a este proceso de análisis costero, se realizaron tres seminarios de capacitación sobre corrientes de retorno, dirigidos a empresarios turísticos de las comunidades de Jacó, Puntarenas y Puerto Viejo de Talamanca. Estas capacitaciones estuvieron dirigidos por el Dr. Alejandro Gutiérrez, experto en oceanografía de la Universidad Nacional y su objetivo fue identificar la presencia de este tipo de peligro, sus características y como informar a los turistas para evitar accidentes.

3. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL CONTRA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (ESCENNA)

Como apoyo a las gestiones que realiza la Comisión contra la Explotación Sexual Comercial contra Niños, Niñas y Adolescentes, se realizó un seminario en San José, dirigido a Efectivos de la Policía Municipal de San José. Esta capacitación fue impartida por especialistas de la Dirección de Migración, del Patronato Nacional de la Infancia y del Ministerio de Salud.



4. PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

Se realizó la actualización de la información incluida en los folletos de información y se reimprimieron los mapas de zonas turísticas. Además se generaron nuevos folletos de información como guía de museos y folleto del Parque de las Esferas en el Pacífico Sur.

Este material es distribuido tanto en los Centros de información turística, como en las oficinas regionales y a través de la Policía Turística. Además sirven para dar apoyo a la gestión de otras unidades de la institución



5. PROGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS

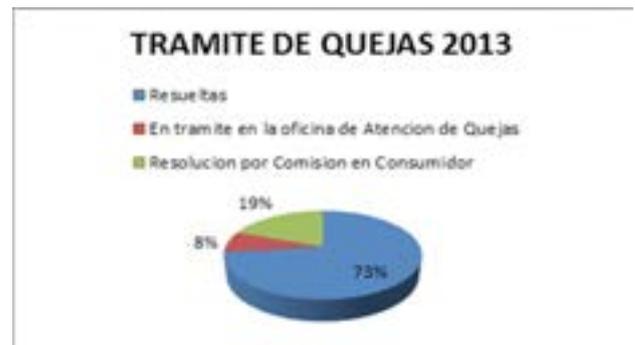
Durante el 2013 se recibió un total de 219 denuncias, de las cuales 160 fueron resueltas, 17 se mantienen en trámite

y 42 casos fueron trasladados a la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio. Estas últimas se mantienen en espera de que se fije la audiencia o se realice el proceso de conciliación.

Este proceso de recepción y trámite de quejas tiene como objetivo brindar asistencia al turista en caso de presentarse alguna inconformidad de parte de alguna empresa con Declaratoria Turística y pretende resarcir los daños de los que el turista ha sido víctima.

Si el caso corresponde a una empresa que no cuenta con Declaratoria Turística, se presenta ante la Dirección de Apoyo al Consumidor y se da el debido seguimiento.

Es importante señalar que este modelo de asistencia al turista, permite dar seguimiento a los casos, aunque el turista haya regresado a su país de origen.



PROCESO DE OFICINAS REGIONALES

Tras la apertura de las Oficinas Regionales y al pasar de los años han logrado unir y, a su vez, ser un importante canal entre las Oficinas Centrales ICT y el sector turístico del país, su trabajo es brindar el mejor servicio posible y así lograr la eficiencia y seriedad.

La ubicación geográfica de cada Oficina Regional hace posible que se abarque el país casi en su totalidad. Así los trámites se realizan desde cada Regional y los empresarios de dichas zonas no tienen que desplazarse hasta San José.

Las Oficinas Regionales además de ser los facilitadores de información tienen una función de suma importancia, puesto que son ellos los que realizan todo el trabajo técnico o de campo, como realizar giras de inspección a hoteles, restaurante, tour operadoras y más con el fin de evaluar y aplicar los manuales de CST, Declaratoria Turística, y así trabajar en conjunto con Oficinas Centrales, permitiendo un mejor manejo de la información y mayor disponibilidad de tiempo, siendo así que su público meta es el empresario turístico.

Las Oficinas Regionales brindan un servicio que es intermediario entre Oficinas Regionales y Oficinas Centrales, y son dependencias ejecutoras, las actividades delegadas se realizan sujetas a procedimientos de carácter general, se exige la aplicación de juicio, experiencia, principios administrativo, y técnicos, es decir son canales entre los propietarios de los establecimientos turísticos y las Oficinas Centrales de ICT.

La Institución cuenta con ocho Oficinas Regionales ubicadas en las principales regiones del país.



Nuestro Principal Objetivo:

Acercar los servicios que brinda la Institución a los diversos actores del sector turístico en las regiones donde estas se encuentran, así como ejercer una labor de coordinación entre estas y otras organizaciones e Instituciones del Estado.

PRINCIPALES ÁREAS DE TRABAJO

Las Oficinas Regionales se separan en dos grupos con respecto a sus funciones: Funciones técnicas y funciones estratégicas.

Funciones técnica: Proceso de Información

Funcionan como módulos oficiales donde brindan información a los turistas nacionales e internacionales. Se encargan de canalizar la información para Oficinas Centrales ICT, con el fin de llevar un informe exacto de cantidad de turistas que visitan el país. Además sus funciones comprenden la entrega de material promocional, recepción de quejas sobre bienes o servicios recibidos por las empresas turísticas, resolución a los conflictos a raíz de las quejas presentadas, extensión al proceso de Ventanilla Única; como recepción de documentos.

Estas funciones tienen como objetivo la atención directa al turista y mejorar la experiencia y estadía de los visitantes en las diferentes regiones del país, así como el mejoramiento y efectividad de la tramitología de ICT.

Funciones Estratégicas: Proceso de estructura

Funcionan como parte del desarrollo estratégico de la Institución. Sus principales objetivos son el desarrollo de relaciones de cooperación: se refiere al mantenimiento de nexos comunicación y canalización de información, relaciones con cámaras de turismo regionales o locales. Coordinación y apoyo a los procesos de planificación correspondientes a la Unidad de Planificación, promoción de los programas institucionales como Declaratoria Turística, Programas BAE, CST y Cursos de Capacitación.

Estas funciones generales tienen como objetivo desarrollar procesos de realimentación entre Oficinas Regionales – Oficinas Centrales.

ÁREAS DE TRABAJO

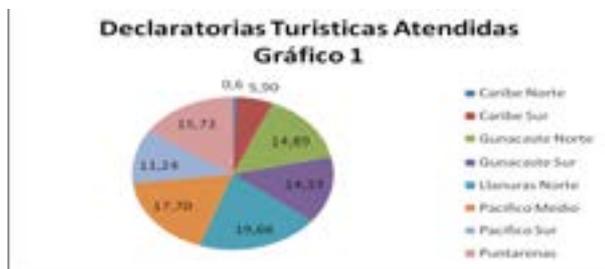
Área de Gestión y Asesoría Turística

Apoyo al Proceso de Gestión y Asesoría Turística en Declaratoria Turística y Contrato Turístico.

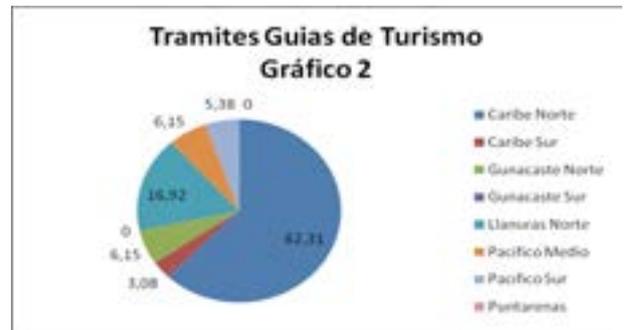
Su principal labor es brindar apoyo e información al sector turístico de la zona, un funcionario por oficina es el encargado para realizar labores de complementación al trabajo que se hace en el Proceso de Gestión y Asesoría Turística (Oficinas Centrales), realizan giras de inspección a establecimientos que optan por tener Declaratoria Turística, su labor es esencial puesto que son quienes brindan todo el apoyo que necesita el empresario y la vez se encargan de promover los beneficios de Declaratoria y Contrato Turísticos, así como velar por su buen cumplimiento.

Durante el año 2013 se logró cumplir casi en su totalidad la atención a empresarios, en cuanto inspecciones, re inspecciones y charlas de información.

Se presenta el siguiente gráfico con base en los porcentajes logrados por cada Oficina Regional en cuanto a nuevas empresas con Declaratoria Turística. Además, se logra con éxito cada vez ampliar los servicios brindados por las oficinas como recepción de documentos y trámites de transporte y guías de turismo.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de declaratorias Turísticas atendidas durante el 2013.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de trámites para certificaciones de Guías de Turismo durante el año 2013.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de trámites para certificaciones de transportes de turismo del año 2013.

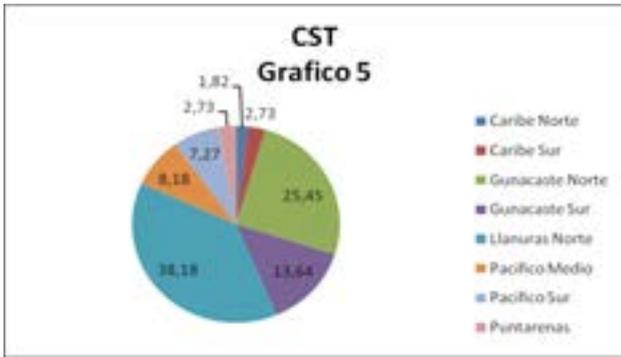
Área de Sostenibilidad Turística

Apoyo al Proceso de Sostenibilidad en áreas de CST, BAE y Código de Conducta.

El Programa de Sostenibilidad Turística se fortalece día a día en nuestro País, es por eso que la labor de cada Regional es indispensable en el acercamiento de las comunidades con el adecuado uso de los recursos naturales. Durante el año 2013 se logró visitar más playas, premiarlas con Bandera Azul gracias al esfuerzo de las comunidades y del trabajo de campo y el esfuerzo de los colaboradores de cada Oficina Regional; así lograron incentivar a las comunidades y al sector hotelero en cuanto a participar y comprometerse con la sostenibilidad.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de playas atendidas por el programa BAE durante el año 2013.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de establecimientos inscritos en los Programas de Sostenibilidad Turística del año 2013

Área de Servicio al Turista

Su principal actividad es brindar un servicio de información y atención al turista extranjero como nacional.

Las Oficinas Regionales juegan un papel muy importante en esta área puesto que se encargan de dar la información que el turista requiera (ejemplos: Hoteles- Tour Operadoras- Renta Cars-Parques Nacionales y Áreas de Conservación Biológica- Playas-Restaurantes- Cultura, y muchas opciones de disfrutar las maravillas de Costa Rica).

Durante el 2013, aumentaron de manera significativa la atención de turistas nacionales en Parques Nacionales y así como Áreas de Patrimonio Nacional, además la atención a turistas extranjeros a lo largo y ancho del país.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de turistas nacionales y extranjeros atendidos durante el año 2013.



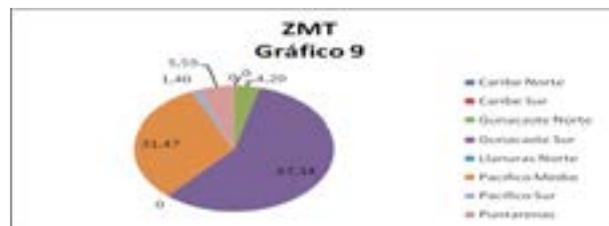
Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de turistas de los cruceros que han arribado en los diferentes puertos del país durante el 2013.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre las giras realizadas con el fin de lograr señalización de carreteras en todo el territorio nacional durante el año 2013.

Área de Planeamiento y Desarrollo: Zona Marítimo Terrestre

Las Oficinas Regionales son facilitadoras entre las Municipalidades y Oficinas Centrales de ICT, la importancia de la participación es que agilizan los trámites para los concesionarios, debido que las Municipalidades envían los expedientes directamente a la Oficina de Región y de ahí se tramitan a Oficinas Centrales.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre la cantidad de giras de para trámites de Zona Marítimo Terrestre durante el 2013.

Área de Mercadeo

La parte de mercadeo en Oficinas Regionales es de mucha importancia para la Institución, puesto que las diferentes Oficinas atienden en todo el país ferias, charlas, giras de prensa que son de gran ayuda al Proceso de Mercadeo debido al volumen de trabajo que este tiene.

Es importante resaltar el trabajo que hacen las Regionales en cuanto a este tema, ya que son ellos los que conocen mejor que nadie la zona donde viven y así brindar un mejor servicio a quien lo requiera.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre giras realizadas para atención de prensa nacional y extranjera en el año 2013.



Fuente: Informes emitidos por cada Oficina Regional sobre Expo Ferias nacionales atendidas en el año 2013.

Uno de los mayores retos logrados por las Oficinas Regionales fue colaborar con el Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo Turístico en el Proceso de Inventariar la Oferta Turística Nacional. Dicho proyecto se llevó a cabo al finalizar el año 2013 con el fin de tener a mano una base de datos con la información sobre las empresas turísticas, tanto con Declaratoria Turística como de aquellas empresas que no cuentan con este beneficio.

PROCESO DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Seguidamente se detalla un resumen de los programas y proyectos que se ejecutan en el Proceso de Sostenibilidad Turística.

Certificación para la Sostenibilidad Turística

La Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) es una certificación a las empresas turísticas que se otorga de acuerdo con el grado en que la operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Su vigencia es de dos años al término de los cuáles la empresa debe someterse nuevamente a una evaluación que le permitiría mejorar su nivel de sostenibilidad (no obstante el nivel de CST de la empresa puede mantenerse o incluso reducirse en función de los avances que hayan demostrado durante el período evaluado. Su origen data de 1997, año en el que se crea y reglamenta la Comisión Nacional de Acreditación, aunque la gestación del proyecto inició unos dos años antes.

La certificación evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando la implementación de políticas y programas de sostenibilidad, protección del ambiente, entre otros (Ámbito Físico – Biológico), además evalúa aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de electricidad y agua (Ámbito Planta o Gestión del Servicio), así como las acciones que realiza la Gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa (Ámbito Cliente Externo), y finalmente, evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que las empresas turísticas responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad (Ámbito Socio Económico).

El proceso de Programas de Sostenibilidad cuenta con siete funcionarios en quienes se recarga todo el proceso de evaluación a las empresas interesadas en la obtención de la Certificación CST.

Para el año 2013 el registro es de 86 evaluaciones realizadas en cuatro distintos sectores. Además del equipo de evaluadores, se cuenta en total con 11 colaboradores, siendo los otros cuatro destacados en proyectos específicos de interés institucional.

La Comisión Nacional de Acreditación es la encargada de certificar a las empresas una vez que el Proceso de Sostenibilidad las ha evaluado. La misma está presidida por el ICT y además son parte de ella el MINAE, CANATUR, CANAECO, INBio, UICN, UCR e INCAE.

Los requisitos de entrada que la empresa debe cumplir son por ejemplo:

- Cumplimiento de toda la legislación aplicable a su operación.
- Estar al día con aspectos tales como el pago de las cuotas a la CCSS y Fodesaf, Tributación Directa e ICT (para el caso de empresas de hospedaje que mantienen deudas relacionadas con el extinto impuesto sobre el hospedaje).
- Respeto a la Ley de Zona Marítimo Terrestre.
- Inexistencia de demandas, denuncias y quejas interpuestas por clientes que hayan disfrutado de servicios de la empresa.
- Entre otros.

Programa Bandera Azul Ecológica

El Programa Bandera Azul Ecológica (BAE) nace en 1995 con base en el mismo programa aplicado en España y comienza a implementarse en 1996. En sus orígenes la única categoría que se tenía era la de BAE-Playas. En 2002 se crea una nueva categoría de BAE para comunidades costeras, en 2004 la categoría centros educativos y más recientemente se han agregado otras categorías para las diez con las que el Programa de Bandera Azul Ecológica cuenta en este momento. La vigencia de la Bandera es de un año al vencimiento del cual el comité debe aplicar nuevamente para mantenerla o bien recibir estrellas adicionales o si es el del caso, perderla.

El objetivo que se tiene es establecer un incentivo para promover la organización de comités locales en las zonas costeras, comunidades, centros educativos, espacios naturales protegidos y otros nichos turísticos y ambientales con el propósito de buscar su conservación y 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.

Los requisitos que se tienen para que se pueda optar por una Bandera Azul Ecológica son:

- Inscribirse entre los meses de enero a abril.
- Integración de un Comité Local con al menos seis miembros.
- Remitir cuestionario de inscripción según categoría.
- Presentación del PLAN DE TRABAJO.
- Asumir el compromiso de trabajar activamente con la comunidad.
- Presentación de Informe final (Noviembre).

Buena parte del éxito que se ha tenido con este proyecto es la conformación por decreto ejecutivo de una comisión interinstitucional e intersectorial compuesta por ICT, A y A, CANATUR, MEP, MINAET, ICE, Red de Reservas, Ministerio de Salud, CNFL, lo cual ha conseguido que el proyecto trascienda intereses institucionales y se focalice en atender los objetivos creados por el Programa manteniéndose al margen de decisiones específicas de las instituciones que la conforman. Recientemente se han sumado otras organizaciones a la Comisión.

Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes

El Proyecto del Código de Conducta es una iniciativa de la Organización Mundial del Turismo (OMT), ECPAT International y un grupo de operadores de turismo escandinavos, desarrollada tanto en los países de origen como los países destino de turismo. Busca la participación y compromiso de la industria turística para desestimular y sancionar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, asociada a viajes y turismo.

En países como Estados Unidos, Italia, Alemania, Australia, Noruega, Holanda, Finlandia, Suecia, Austria, Brasil, República Dominicana y Tailandia, la industria turística ha tomado una postura enérgica de cero tolerancia para proteger a los niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial, de esta manera se han unido para promover la incorporación de un Código de Conducta en las empresas turísticas para enfrentar esta problemática.

¿Qué estamos haciendo en Costa Rica?

Como parte de las responsabilidades del sector turístico para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en general, y la protección de los derechos fundamentales de la niñez y adolescencia en particular, en el año 2003, inició el Proyecto Código de Conducta para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial en viajes y turismo, proyecto de la industria turística costarricense patrocinado por la Fundación Paniamor en conjunto con la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT), la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo (ACOPROT) y Visión Mundial Costa Rica. Fue financiado por Fundecooperación bajo su programa de Turismo Sostenible y por Save the Children Suecia.

El proyecto es de alcance nacional, con énfasis en las cuatro regiones de mayor afluencia turística: Limón, Puntarenas, Guanacaste y la Gran Área Metropolitana. Cuenta con el aval de las instancias políticas competentes, el compromiso activo de las principales Cámaras nacionales y del sector, y la participación sostenida de hoteles, operadores de turismo, autorrentistas y principales empresas de servicio de taxi en el país.

Para suscribir el Código de Conducta las empresas deben desarrollar las siguientes acciones:

1. Firmar el Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo.

2. Capacitar al personal: el personal deberá tener claras las directrices y políticas de la empresa en cuanto a la protección de las personas menores de edad contra la explotación sexual comercial y actuarán como agentes preventivos de esta problemática.

3. Colocar símbolos externos que alerten a sus clientes y proveedores sobre su posición en contra de la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes: afiches, habladores, despleables, volantes, calcomanías, alertas para sitios web, papelería membretada, entre otros.

4. Introducir en los contratos de los proveedores de servicios turísticos una cláusula en la que se declare el rechazo común a la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.

5. Presentar un informe anual que contenga las acciones realizadas en cumplimiento de los compromisos adquiridos como miembro del Código.

Resumen de principales indicadores cuantitativos

Indicadores Proceso de Sostenibilidad	2013
Empresas certificadas	75
Nuevas	18
Re evaluación	43
Empresas evaluadas	86
Personas capacitadas en Sostenibilidad	1027
Personas capacitadas en Código de Conducta	305
Empresas capacitadas en Código de Conducta	115
Eventos de sensibilización en Código de Conducta	17
Playas galardonadas con BAE	107

Elaboración propia.

LOGROS EN LOS 3 PRINCIPALES PROGRAMAS DE ACUERDO A METAS DEL PAO
Certificación para la Sostenibilidad Turística

Seguidamente se detallan los logros más importantes en materia de Certificación para la Sostenibilidad Turística, iniciando por aquellos que son parte de los indicadores cuantificables:

- 1.Cantidad de empresas Certificadas con la CST: 75
- 2.Cantidad de empresas a las que se les dio inducción: 34
- 3.Cantidad de empresas evaluadas bajo la norma CST: 86

Así, el acumulado al cual se llega al finalizar este año se presenta en la tabla siguiente.

	Empresas de hospedaje	Agencias Tour Operadoras	Empresas Rentadoras de Vehículos	Parques Temáticos Sostenible	TOTAL
5 niveles	35	14	0	2	51
4 niveles	55	19	3	2	79
3 niveles	52	16	3	0	71
2 niveles	53	12	0	1	66
1 niveles	28	9	0	0	37
TOTAL	223	70	6	5	303

Elaboración propia.

Nuevas normas

Además se dieron los siguientes logros en materia de las normas:

1.Se continuó con el diseño de una norma para empresas gastronómicas, destacando el cumplimiento de las siguientes etapas:

- a.Recopilación de información, análisis, investigación para la estructura de la Norma Gastronómica.
- b.Culminación del planteamiento del contenido de la norma y diseño final de la misma.
- c.Presentación del avance ante la Comisión Nacional de Acreditación.
- d.Proceso de Validación de la Norma Gastronómica.
- e.Taller proceso de Validación.
- f.Evaluación empresas Gastronómicas primer grupo piloto (simulacro de evaluación).
- g.Esbozo del contenido para el libro experiencias de los empresarios en el proceso de la elaboración de la Norma para establecimientos Gastronómicos.
- h.Consulta a las empresas para la medición de valores norma Gastronómica.
- i.Elaboración del documento manual y guía gastronómico.
- j.Proceso de consulta y mejora gastronómica.
- k.Taller inicio sondeo Gastronomía 33 empresas, 83 personas.
- l.Taller Inductivo y metodológico de la Norma para establecimientos Gastronómicos.
- m.Ocho Talleres en las zonas de Guanacaste Norte y Sur, Puntarenas Centro, Cóbano, Caribe Sur, San José, Fortuna. Proceso Inductivo. Asisten 47 empresas con actividad gastronómica.
- n.Visita seguimiento, recopilación de datos proceso de medición para Valoración NEGS a 10 empresas en las zonas, Orotina, Fortuna, Nosara, Papagayo, Cañas, Rincón de la Vieja, Escazú, Alajuela.

2.Se continuó con el diseño de una norma para empresas de tour operación marino costera, destacando los siguientes avances:

- a.Finalización del planteamiento del contenido de la norma y de las respectivas guías de las 8 actividades más destacadas y representativas.

- b. Taller tipo encerrona (semana) con las consultoras de la Norma Marino Costero MarViva.
- c. Participación indefinida en aspectos de forma y fondo en el desarrollo de la norma marino costero MarViva. Guías, Manuales.
- d. Análisis, estructura y contenido en el proceso de la norma marino costero. Guías, Manuales
- e. Presentación del avance ante la Comisión Nacional de Acreditación por parte del equipo consultor contratado por la Fundación MarViva.
- f. Proceso de validación de la norma en empresas de las zonas parte del proyecto (AMUM Golfo Dulce y AMUM Golfo de Nicoya), áreas marinas de uso múltiple de Golfo Dulce y Golfo de Nicoya).
- g. Proceso de validación de las respectivas guías de evaluación o actividades desarrolladas por las empresas.

Otros

1. Se organizó el evento de entrega de certificados y trofeos a las empresas que se certificaron durante el último año, actividad realizada en Pueblo Antiguo.
2. Se capacitó al menos a 1000 personas en temas relacionados con Sostenibilidad.
3. Se elaboró nuevo material promocional, dentro del que destaca:
 - a. Banderas Azules para evento de entrega de galardones.
 - b. Certificados para empresas CST que obtuvieron ya sea por primera vez que mantuvieron por re evaluación la certificación CST.
 - c. Trofeos elaborados a base de coco para las empresas que recibieron el CST en evento del 27 de setiembre.

Programa Bandera Azul Ecológica

Este Programa consta de diez categorías, siendo una de las cuales Playas, misma que está a cargo del ICT. Al instituto le corresponde realizar al menos tres visitas a cada una de las playas inscritas (122 en este periodo),

de las que 107 obtuvieron el puntaje suficiente (90%) para ser acreedores del galardón BAE-Playas. Además, le corresponde realizar el informe del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas, una vez que recibe los resultados de los análisis de aguas en cada una de ellas, los que son realizados por el Laboratorio de Aguas del A y A.

Varios son los factores que han incidido para el crecimiento de esta exitosa categoría, desde las 67 en 2010 hasta las 122 (inscritas) en 2013, destacando entre ellos los siguientes:

La regionalización de la entrega de galardones BAE-Playas, actividad organizada por el Proceso de Sostenibilidad para los Comités galardonados. La premiación en zonas de interés turístico ha catapultado el Programa, los Comités BAE se identifican con la categoría y notan el crecimiento anual. Ello posibilita a representantes de comités de determinada zona conocer a sus contrapartes directamente en las zonas en las que trabajan.

La realización de al menos tres visitas anuales a cada uno de los comités con la intención de evaluar, pero más que eso, de dar recomendaciones a tiempo a los Comités, ha sido aplaudido por los representantes de los mencionados, pues ello ha permitido atender las inquietudes y necesidades de los Comités en materia de apoyo técnico.

La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas ha motivado nuevas participaciones. Ello se realizada en unidad con el día en el cual se entregan los galardones mediante una publicación de todos los comités ganadores de la BAE, mediante comunicados de prensa y mediante la atención de entrevistas que se generen al respecto.

Las realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades apoyar en la atención de necesidades educativas,

turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística, entre otros.

Ha influido altamente la organización de actividades de formación, el posicionamiento en unidades de planeamiento turístico, ha facilitado la coordinación para dar a conocer personajes como Jacinto Basurilla, y la campaña de manejo de residuos.

En coordinación con nuestro proceso hermano de Servicio al Turista, se ha fortalecido la información preventiva, los comités han aportado su conocimiento y experiencia en áreas peligrosas de la zona costera.

Finalmente y no por ello menos importante, esta categoría fue la primera en lanzar la idea de crear un logo distinto para diferenciar a una categoría de otra y para el mejor posicionamiento de cada una. Así, hoy todas las categorías han creado su logo, inspirados en la iniciativa de la categoría Playas. Este logo en particular ha sido muy bien recibido identifica aún más a los comités con su categoría, es vistoso, limpio, refleja el sol, mar y playa, entre otras virtudes y valores que el mismo cubre.
Trámites de coordinación

1.Elaboración del CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES. 2013, nos permite mantener un orden en las actividades que se desarrollan en diversas instancias que vinculan al Programa, en la primera reunión con los funcionarios ICT el 25 de enero de 2013, se le da a conocer la programación anual. Se discuten las acciones a desarrollar en las unidades de planeamiento turístico y el trabajo de detalle con los Comités de la categoría de playas. El cronograma define las fechas de las salidas de los colegas de SEDE CENTRAL y coordinar las visitas a los comités de playas inscritos con los de OFICINAS REGIONALES.

2.Visita de campo a los Comités de Playas, se asesora y coordina actividades de capacitación en temas ambientales y turismo.

3.REUNIONES COMISION NACIONAL DE BANDERA AZUL ECOLOGICA en CANATUR, se asistió en representación de la institución, para coordinar las acciones a desarrollar en las categorías en las que participa el ICT.

4.REUNIONES COMITÉ TECNICO CAMBIO CLIMATICO, BANDERA AZUL ECOLOGICA, ICE/ICT/RED DE RESERVAS/

5.ORGANIZACIÓN del EVENTO de entrega de galardones BAE-PLAYAS/THE WESTIN, Conchal.

6.Comunicación ejecutiva y constante con los miembros de las Oficinas Regionales BAE-PLAYAS.

Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes

El Código de Conducta contra la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCENNA) es un mecanismo de autorregulación del sector turístico implementado desde el año 2003. Durante la primera etapa que abarcó de 2003 a 2008, se logró capacitar a casi 6,000 colaboradores de todo tipo de empresas turísticas hasta lograr que casi 280 empresas se adhirieran de manera voluntaria al Código.

Durante esta segunda etapa que lidera el ICT, se han obtenido los siguientes logros:

Código de Conducta

En cumplimiento del objetivo y las metas mencionadas se realizaron las siguientes acciones y actividades de capacitación y de apoyo a las empresas turísticas interesadas en la suscripción del Código de Conducta.

Las acciones de capacitación tienen como propósitos principales la sensibilización respecto al problema de la ESCENNA, el manejo adecuado de los conceptos, así como la guía y asesoría para que las empresas completen el proceso de adhesión y ejecución de su programa del CC.

Tomando en consideración las solicitudes de capacitación en espera, se elaboró la programación de capacitaciones en las diversas zonas del país, cubriendo las necesidades de capacitación y asesoría en Caribe Norte, Guanacaste Sur, Pacífico Central y Valle Central.

Acción	Actividades Programadas	Ejecutadas	Observaciones
Actividades de capacitación de CC	11	17	La programación de 11 actividades es adecuada, ya que su ejecución depende de muchas variables "exógenas" a la oficina, sobre todo en el caso de actividades regionales, como es la logística y sobre todo la disponibilidad de las empresas para participar.
Empresas capacitadas.		115	Se procura al menos una concurrencia de 10 empresas por evento.
Colaboradores capacitados.		305	Se promueve que las empresas se representen por 2 dueños o colaboradores, en algunas ocasiones se acepta más participaciones.

Las capacitaciones comprenden tanto talleres para la adhesión de las empresas al Código de Conducta, como conversatorios con empresas ya suscriptoras y charlas de motivación para la suscripción. Vale recordar que en el Sector Turístico, la alta rotación de personal, requiere que este Programa también realice actividades de apoyo a las suscriptoras para sus replica de la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Plan de Acción Programa CC 2013

En el Programa de CC, se realizaron también otras labores contempladas en el Plan de Acción 2013, con el propósito de avanzar en su desarrollo e impacto en el mercado objetivo, constituido por las empresas turísticas de diferentes subsectores, pero que también logra impactar a la sociedad costarricense en general.

El Plan fue desarrollado en conjunto con la Fundación Paniamor, que dentro del marco del Convenio ICT - CANATUR y dada su especialización en temas de protección de la niñez y adolescencia, ejerce la Secretaría Técnica.

ACCIÓN	DETALLE	OBSERVACIONES
Creación de nuevo concepto para campaña de divulgación y sensibilización	Planeación de la acción, definición de conceptos técnicos, imagen. Desarrollo de concepto, análisis de posibles aplicaciones para signos externos de CC, artes finales.	Trabajo en conjunto con el Proceso de Promoción y la Fundación Paniamor. Definición de 6 aplicaciones para producir con presupuesto 2013, un primer kit de signos externos.
Proceso y seguimiento a empresas suscriptoras del CC	Se mantiene contacto con empresas suscriptoras con la realización de conversatorios, visitas a las zonas, actividades especiales y la atención de sus solicitudes de material o inclusión de personal nuevo en capacitaciones.	Se procura mantener contacto personalizado con los empresarios.

ACCIÓN	DETALLE	OBSERVACIONES
Representación ICT ante Comisión Nacional Contra la Explotación Sexual – CONACOES.	Asistencia a reuniones de coordinación de acciones interinstitucionales, como representante sustituta.	

Otras labores

La persona destacada en la coordinación de este programa también ha desarrollado otras acciones de apoyo al Proceso de Sostenibilidad, dentro de los que destacan las siguientes actividades:

ACCIÓN	DETALLE	OBSERVACIONES
Asesoría para la innovación y planteamiento de productos de turismo rural sostenibles.	Realización de giras, reuniones y documentos para la inclusión de buenas prácticas y mayor aprovechamiento de los recursos en ofertas turísticas rurales.	El apoyo en esta área va orientado a fortalecer las buenas prácticas en empresas turísticas que desean incursionar en el proceso de CST, sobre todo en Parque Temático Sostenible.
Charlas y reuniones técnicas de turismo rural sostenible.	Atención de invitaciones de entidades gubernamentales del Sector Agropecuario, entidades educación superior y organizaciones.	Desarrollo de enfoques orientados a fortalecer y guiar el uso adecuado de los recursos.
Análisis de proyectos de cooperación internacional.	Análisis, recomendación y preparación de proyectos de cooperación internacional dentro del marco institucional del turismo sostenible. Durante este año, se trabajó en 3 proyectos enviados por Perú, que se pretenden desarrollar en el 2014. Las actividades a desarrollar de esos proyectos, son propias del Proceso de Sostenibilidad Turística. Ref.: 2 de temas de Código de Conducta y 1 en temas de CST.	Labores de coordinación y apoyo al Ministerio de Planificación Nacional.

Otros logros del Departamento

El Departamento de Sostenibilidad se ha mantenido muy activo brindando capacitaciones y con diversas representaciones internacionales, entre las que destacan:

Capacitaciones en materia de Sostenibilidad y CST a al menos 1000 personas en diferentes zonas del país, entre las que destacan

- 1.Video conferencia con Columbia University.
- 2.Asociados de Grupo Futuropa.
- 3.Comisión Interamericana de Turismo (virtual).

4. Hotel El Guarco, Cartago.
 5. Participación en los talleres para elaborar el Proyecto Estrategia Nacional de Biodiversidad, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD, Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad.
 6. Se cumple con capacitación en temas diversos relacionado con los objetivos del Departamento durante el periodo mencionado en diferentes áreas del país.
 7. Asociados de la Cámara de Turismo de Sarapiquí.
 8. Empresarios de Monteverde.
- Ponencias

1. Nacionales:

- a. Quebec University, Canadá, en ICT
- b. Evento de grupo Futuropana, Hotel Park Inn.
- c. Modelo de Calidad y Sostenibilidad, Sarapiquí.
- d. Evento de Red de Pequeños Hoteles, Hotel Radisson.
- e. Grupo Universidad de Monterrey.
- f. Grupo de Universidad de Vanderbilt, INBio.
- g. Taller en la zona Marino Ballena Tema Sostenibilidad a 40 empresas Inscritas en Cooprena.
- h. En INCAE, a la Universidad de Oaxaca
- i. UMCA
- j. Colegio Universitario de Limón
- k. UCI
- l. Primer encuentro Latinoamericano y del Caribe de Pequeños Hoteles
- m. Hotel The Westin Conchal
- n. UTN.

2. Internacionales:

- a. Participación como ponente en el "Foro Turismo, Sostenibilidad y Cambio Climático en Centro América". En la Ceiba, Honduras.
- b. La Antigua Guatemala, como parte del Modelo de Calidad y Sostenibilidad.
- c. Ciudad de Panamá, a Ministros de Turismo: Modelo de Calidad y Sostenibilidad.

Atención de eventos

1. Expotur
2. Entrega de galardones BAE - Playas
3. Premiación CST

4. Juegos Deportivos Centroamericanos
5. Premiación de Gestión Turística a restaurantes
6. Organización de al menos 12 sesiones de la Comisión Nacional de Acreditación.

Otros eventos

1. Taller para la Creación de Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad Turística, 5-9 set San Salvador, El Salvador.
2. Taller para la validación del plan de acción del modelo regional de calidad y sostenibilidad turística hacia la certificación. 4-8 oct Antigua, Guatemala.
3. Seminario de Turismo de Desarrollo Integral de Turismo Costero, Provincia de Hainan, República Popular de China.
4. Curso Tourism and Biodiversity, Hamburg, Germany.

Otras actividades desarrolladas

1. Consulta, recopilación de información, entrevista, metodología, estructura, para elaboración de un libro en convenio con la UNED.
2. Inicio de un portafolio fotográfico ilustrando las empresas y sus procesos sostenibles.
3. Elaboración de una guía con ejemplos de actividades sostenibles, no hay mitos, la Sostenibilidad evoluciona.
4. Elaboración de invitaciones y diseños gráficos:
 - a. Artesanías
 - b. Gastronomía Sostenible
 - c. Bandera Azul Ecológica
 - d. CST Varios.
 - e. CANAECO

5. COORDINACION DE PRESENTACION DE JACINTO BASURILLA EN UNIDAD PLANEAMIENTO TURISTICO GUANACASTE SUR: Participación de 1200 personas entre niños de escuelas y comunidades de Nosara, Sámara, Garza entre otras.
6. Se completó la etapa de planos constructivos, especificaciones y presupuesto detallado para el Centro Nacional de Congresos y Convenciones.
7. Se realizó la precalificación de empresas constructoras en el mismo proyecto mencionado de previo.

8. Anteproyecto del cine para el parque marino de Puntarenas.
9. Anteproyecto y asesoría en especificaciones para la contratación del techo de la gradería del costado sur del estadio Miguel "Lito" Pérez de Puntarenas.
10. Anteproyecto de la restauración y remodelación del Parque Guardia Liberia.
11. Anteproyecto para el mirador de Monteverde Puntarenas.
12. Anteproyecto de la recuperación y restauración de la antigua comisaría y base naval de Puntarenas.
13. Visitas y asesoría para el Bulevar Peatonal de Grecia.
14. Visitas y asesoría para el diseño del parque de la Fortuna.
15. Asesorías para las licitaciones de Malecones de Puntarenas, paseo Marítimo de Caldera.
16. Fideicomiso ICT-BNCR-INCOP.
17. Formulaciones de términos de referencia para la restauración y construcción de obras en Parque Manuel Antonio e Isla San Lucas Proyecto Hatoyama ICT – SINAC – Japón.
18. Inspección y administración de la construcción del Kiosco del Parque de Nicoya.

Representaciones ante Comités

1. Manejo del Programa de cambio climático institucional CC-ICT.
2. Comisión BID – Golfos para ejecución del Proyecto Golfos, en conjunto con SINAC, Guardacostas e Inopesca; ejecutado por Fundación MarViva.
3. Comisión Nacional Bandera Azul Ecológica.
4. Comité Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad.

Guías turísticos y relación con Universidades

1. Se formaron 18 Guías en un programa de 14 semanas, se impartieron los módulos de Fundamentos de Turismo, Ética Turística y Atención y guiado de turistas y se entrega la acreditación de ICT, especialidad rafting.

2. Análisis de documentos de la Universidad Técnica Nacional, Colegio Universitario de Limón e Instituto Nacional de Aprendizaje, para la convalidación y otorgamiento de la acreditación de GUIAS DE TURISMO.

Atención de reuniones importantes y grupos internacionales

1. Se atiende al Director Alberto Aquino Proyecto Inversión Pública y Adaptación al Cambio Climático (IPACC BMU/GIZ) de Perú.
2. Dr. Aixa A. Ritz International School of Hospitality and Tourism Management Associate Professor/Director Graduate Studies Metropolitan Campus.
3. Taller en la zona de Tamarindo Establecimiento de Hospedaje Langosta temas Sostenibilidad, BAE, Cambio Climático, participan empresarios, comunidad 180 personas.
4. Atención de grupo de la RESERVA NATURAL ARVI. MEDELLIN. COLOMBIA: Se trabajó sobre la temática de sostenibilidad turística y manejo del medio ambiente en los bosques nubosos, se estableció un buen contacto a nivel internacional.

Logros Administrativos

Seguidamente se detallan algunos logros administrativos del Proceso de Sostenibilidad, sin los cuales el cumplimiento de las metas expuestas en los distintos planes sería imposible:

Labores secretariales

1. Realización de oficios para diferentes unidades de la Institución.
2. Elaboración de órdenes de pago por servicios, pagos parciales,
3. Atención de público vía telefónica y presencialmente.
4. Recibo, canalización y archivo de correspondencia.
5. Apoyo con los trámites de vehículos y viáticos para el correcto desarrollo de todas giras del proceso de Sostenibilidad y en ocasiones de compañeros de Administrativo (Transportes) y Oficinas Regionales (gestores de sostenibilidad).

6. Confección de oficios y trámites para solicitar autorización de hospedaje por medio de la ley 6990.
7. Apoyo en diversas actividades con la contratación del servicio de catering según necesidades del proceso de sostenibilidad.
8. Elaboración de pedidos de suministros de oficina.
9. Control y actualización del presupuesto ejecutado en el proceso de sostenibilidad.
10. Elaboración de liquidaciones de combustible, liquidaciones al exterior e interior del país, según necesidades del proceso de sostenibilidad y en ocasiones de la Dirección de Gestión.

Trámites en etapas previas a la evaluación de empresas

1. Recibo de boletas de inscripción, y declaración jurada para el inicio de la consulta administrativa para las empresas interesadas en la obtención de la CST.
2. Revisión de los documentos de inscripción de las empresas previo al inicio de la consulta administrativa.
3. Confección de expedientes, para cada empresa interesada en obtener la certificación CST.
4. Verificación en el Sistema CST (SICST) del estatus de cada empresa que inicia o reinicia el trámite de Certificación de Sostenibilidad.
5. Inclusión en el sistema de Planta Turística y luego en el sistema de CST, la información de todas aquellas empresas interesadas por primera vez en la Certificación CST.
6. Realización y seguimiento al trámite de la consulta administrativa (confeccionar oficios para varias unidades (Ingresos, Gestión, Servicio al Turista, Asesoría Legal), según corresponda).
7. Revisión de documentos de respuesta de cada una de las unidades anteriores.
8. Verificación del estado de las empresas en relación con sus compromisos con la Caja Costarricense de Seguro Social y FODESAF.
9. Confección y envío de oficios dirigidos a las empresas ya sea para indicar que finalizan la consulta administrativa en forma satisfactoria o por el contrario para indicar que no se puede continuar con el trámite hasta tanto no estén al día con CCSS, FODESAF e ICT.

10. Actualización en el sistema de CST sobre el estado de la consulta administrativa.
11. Comunicación interna con todo el departamento sobre la finalización de la consulta administrativa y sobre el recibo de evidencias y adicionales.
12. Recibo de evidencias y evidencias adicionales por parte de las empresas.
13. Archivo de acuerdos de la CNA en el expediente correspondiente.

Otras labores

1. Control del inventario de los materiales desarrollados con motivo de promocionar a las empresas certificadas con la CST.
2. Alistar pedidos de materiales para ser entregados a diferentes públicos y a empresarios durante las evaluaciones.
3. Coordinación de labores de orden en las distintas bodegas en las que se tienen materiales de este proceso.
4. Elaboración y entrega de distintos distintivos para las empresas CST, tales como certificados y trofeos hechos a base de coco.
5. Apoyo al Director de Gestión en ausencia del Líder del Macroproceso y en ausencia de la secretaria del Macroproceso.
6. Diseño y actualización de la lista de proveedores sostenibles o amigables.
7. Solicitud y análisis del perfil de operación de cada empresa evaluada en categoría Tour Operador. Total 14.
8. Mantenimiento de la página web del Programa de Sostenibilidad, destacando:
 - a. Se realizó la inclusión de datos de cada una de las evaluaciones realizadas por todo el equipo técnico, para generar resultados de las empresas CST en el Sistema CST en Oracle.
 - b. Actualización de contenido de la Web, el cual se realiza tanto de datos generales como cambios de nivel.
 - c. Se ha atendido en su totalidad los correos del info@turismo-sostenible.co.cr que se maneja en la página del CST.
9. Ejecución de los acuerdos tomados por la Comisión Nacional de Acreditación.

10. Atención de estudiantes para información relacionada tanto con el programa como con sostenibilidad.

11. Planteamientos de programas de prácticas para estudiantes de carreras afines a turismo, tanto nacionales como internacionales. Durante este periodo se recibieron 5 practicantes.

12. Atención de consultas tanto internas como externas en temas variados relacionados con las funciones del departamento (CST, Código de Conducta, BAE), entre otros.

13. Cooperación a la Municipalidad de Palmare, específicamente a la oficina de Gestión Ambiental y de Asuntos Culturales.

14. Entre otros.

Identificación de puntos de mejora para el Departamento de Sostenibilidad

El Proceso de Sostenibilidad coordinó durante el año anterior varias acciones enfocadas a la mejora continua y como resultado de ello se extraen las principales conclusiones de este proceso, las cuales se presentan de seguido.

Análisis FODA

Fortalezas

- Equipo capacitado.
- Nuevos instrumentos.
- Nuevas normas de sostenibilidad.
- Credibilidad.
- Gratuidad.
- Experiencia.
- Buena herramienta para el monitoreo de la empresa.
- Promoción de buenas prácticas.
- Transparencia.
- Ejecutada por ente público.
- Certificación aprobada comisión interinstitucional.
- Apreciación extra.
- Marca país sostenible.
- Imagen programa.
- Experiencia y credibilidad del CST.
- Credibilidad.

Debilidades

- Sensibilización.
- Mercadeo.
- Desconocimiento de usuarios.
- Desconocimiento del concepto de sostenibilidad.
- Proceso complejo de ejecución.
- Poca divulgación.
- Desconocimiento.
- Desinformación a nivel nacional.
- Falta de credibilidad como programa de diferenciación.
- Impacto limitado en el sector.
- Capacitación.
- Norma no evalúa proyectos: obstáculo para hacerla obligatoria para declaratoria turística u otros.
- Poco personal.
- Importancia orgánica dentro del ICT (Proceso versus Macroproceso).
- Claridad en el camino que se quiere seguir.
- Poca posibilidad de dispositivos que agilicen la evaluación (I-PAD).
- Falta de credibilidad por parte de los empresarios.
- Posicionamiento.
- Imagen.
- Incentivos turísticos (financieros, económicos) no toman como prerrequisito al CST.
- Más beneficios a las empresas certificadas.
- Pocos incentivos.
- Maternalismo.

Oportunidades

- Eficiencia para la empresa.
- Tendencia.
- Mostrar liderazgo mundial en turismo responsable.
- Liderazgo a nivel internacional en el tema.
- Evolución.
- Crecimiento.
- Valores diferenciados.
- Sensibilidad a productos sostenibles del cliente.
- Estrategias de mercadeo, como participar en feria especializadas en el tema.
- La difusión de la norma requiere una campaña masiva de mercadeo.
- Fusión incentivos turísticos.
- Nuevos sectores.

- Renovar.
- Seguimiento a empresas.
- Búsqueda de consolidación Norma CST-para la consolidación sector turístico en el desarrollo sostenible.
- Consecuencia en política nacional con política ICT.
- Evaluar poner al CST como requisito previo del contrato turístico junto a declaratoria.
- Crecimiento o despertar en la conciencia colectiva sobre los temas ambientales.
- Mayor divulgación y capacitación sobre el CST a la población y empresarios.
- CST como requisito previo para uso: marca país y otros incentivos de mercado.
- Más empresas requieren más incentivos y más difusión.
- Incentivos tipo 6990 sólo para empresas CST.
- Atraer nuevas empresas al CST.

Amenazas

- Situación económica mundial.
- Crecimiento.
- Reducción del turismo.
- Mercado turístico (USA) con crisis económica fuerte.
- Los precios de los lugares certificados son altos para el turismo nacional.
- Competencia más barata.
- Otras certificaciones.
- Creación de otras certificaciones.
- Otras certificaciones por otras organizaciones.
- Burocracia estatal.
- Hay crisis numérica en declaratoria turística ¿Compite con CST?
- Desinterés del sector por baja visitación (incentivos).
- Desmotivación.
- Que el CST no sea un valor agregado.
- Desmotivación del empresario de optar por la certificación porque no le brinda beneficios tangibles.
- Deterioro en la imagen de sostenibilidad dado que todos dicen que son verdes (Green Wash).
- Desestimulación.

- Poca fiscalización.
- Suspensión de sesiones CNA.
- Falta de apoyo institucional.
- No tener impacto en el futuro.



¿Se debería hacer que la CST sea una norma obligatoria?

SI	NO
•Debe ser obligatoria porque permite que el sector turístico se enfoque a la búsqueda del desarrollo sostenible del producto que ofrece.	•Sí, no hay beneficios financieros, la inversión es mucha.
•Para empresas nuevas.	•Que sea voluntaria pero con muchos incentivos.
•Marca país consistente.	•Sí, fuera obligatoria perdemos lo ganado.
	•Contraria al convencimiento.
	•Crear la necesidad.
	•No obligatoria, ya que imponerla implica sanciones y gasto recursos- Estado.
	•Obligado no funciona mejor motivado.

¿Qué se requiere en el tema de EDUCAR AL TURISTA?

- Campañas dirigidas al turista nacional a través de documentales, donde se exponga qué se logra o qué significa CST.
- Al comprar el producto informarlo.
- Identificación de todo ICT con CST.
- Articular otras estrategias.
- Manejo correcto adecuado de conceptos información.
- Publirreportajes.
- Campaña publicitaria.
- Campaña promocional interna.
- Coordinar con el MEP para incluir en los programas de primaria.
- Conocimientos centros educativos.
- Capacitar desde las escuelas.
- Capacitación sistematizarse y acompañamiento.
- Estrategia sensibilización.
- Más información al turista.

¿Cómo aumentar la cantidad de empresas certificadas?

- Aumentar el nivel de conocimiento sobre la importancia de aplicar buenas prácticas ambientales.
- Incentivos financieros (\$ □).
- Brindando un listado actualizado de empresas listas para inducción listas para inducción y ejecutándolas a la brevedad.
- CST para turismo residencial.
- Coordinación gobiernos locales.
- Coordinar a través de municipalidad.
- Charlas a empresarios y públicos en general.
- Énfasis en el desarrollo.
- Énfasis en “Sostenibilidad” de las certificadas.
- Equilibrio cantidad/ calidad.
- Mayores beneficios más promoción.
- Aumentar la promoción de empresas con CST.
- Individualizar las empresas no certificadas e informarles del CST.
- Disponer de datos “duros” sobre los beneficios que me ha generado el CST.
- Demostrar el potencial del mercado.

- Mayor divulgación.
- Sensibilización por zonas/sectores.
- Promoción de casos de éxito audiovisual.
- Divulgar los ahorros para la empresa.
- Divulgar las experiencias exitosas.
- Comunicar los beneficios a las empresas.
- Mostrar lo que han logrado las empresas que sí.

¿Cómo promover más incentivos a las empresas certificadas?

- ¿Pueden existir incentivos más allá del ICT?
- 5 NIVELES= 1) Expotour CPL, 2) Poster en Aeropuerto y 3) Préstamos con reducción de tasas.
- Incentivos económicos: 4 ó 5 niveles= 1) Trámites rápidos (prioridad), 2) Reducción en impuestos de renta y 3) Patentes bajo costo.
- Alianza estratégica con instituciones: A y A / CNFL /ICE.
- Asesoría de entes del Estado: Implementar procesos de ahorro de agua y electricidad y Articulación institucional.
- CST □ Como requisito de todo sistema de incentivos (mercado, financieros, Knox How) del ICT.
- Ley de Incentivos Turísticos.
- Elaborar documentales con empresas certificadas y exponerlas en un programa TV, que permita la diferenciación, tanto a nivel nacional o internacional.
- Plan marketing integral y especial para CST.
- Más estrategias de mercadeo.
- Publicidad oficial (subvención).
- Estímulo: registro de proveedores oficial del ICT: estrategia de mercadeo.
- Para marca país, ferias y patrocinios.
- Solo para empresas CST.
- Exoneración.
- Exoneración de impuestos para comprar paneles solares, plantas...
- Buscar beneficios para compra de equipos amigables con el ambiente.
- Reducir los impuestos para productos y tecnologías limpias.
- Descuentos en la adquisición de equipos y material amigable.

PROCESO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

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

Gestión y asesoría en materia de Declaratoria Turística

1. Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener la Declaratoria Turística. Esto implica la atención 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, etc.).
2. Seguimiento de trámites varios relativos a 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.
3. 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.
4. Atención y asesoría permanente a empresas turísticas y público en general que desea información específica sobre las empresas con Declaratoria Turística.
5. Inspeccionar las empresas e implementación de la Guía de Evaluación para los Procesos de Mantenimiento y Seguridad para las Actividades de Turismo de Aventura.

Gestión y asesoría en materia de Contrato Turístico:

1. Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener el Contrato Turístico, de conformidad con la Ley 6990 de Incentivos al Desarrollo Turístico y sus reformas y adiciones posteriores. Esto también implica la atención de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, estudios económicos y técnicos (los derivados de los requisitos para Declaratoria Turística, obligatoria para la obtención de dicho contrato).
2. Seguimiento de trámites varios relativos a la aplicación de la Ley 6990 y su reglamento (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de administradores, trámite de exoneraciones en la Ventanilla Única en combinación con el Ministerio de Hacienda, etc.). Esto implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.
3. Desarrollo y seguimiento permanente del trabajo de la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de la Ley de Incentivos Turísticos (informes, acuerdos, estudios, consultas, coordinar sesiones, elaborar contratos, etc.) y sus relaciones con las demás unidades de la institución.
4. Monitoreo permanente de las empresas turísticas con beneficios de incentivos, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de campo, principalmente en materia de verificación de artículos exonerados al amparo de la Ley 6990.
5. Atención y asesoría permanente a empresas turísticas, instituciones y público en general que desea información específica sobre las empresas con Contrato Turístico.

Otras funciones

1. 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 un apoyo a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo y al despacho del Sr. Ministro.

2. 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).

3. 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.

4. Apoyar las acciones interinstitucionales que deriven de convenios de cooperación con otras entidades, todo ello en apoyo del sector turístico.

5. Guías de Turismo.

Principales logros y acciones del 2013

A continuación se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2013, de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes rubros y sub temas:

1. La inversión de nuevas empresas que obtuvieron la Declaratoria Turística
2. Los nuevos empleos directos generados por esas empresas
3. El origen de la inversión utilizada para instalar dichas empresas.
4. La oferta de las empresas con Declaratoria Turística en operación.
5. Certificados para empresas de Transporte Terrestre Turístico.

Acciones en materia de Inversiones de Empresas con Declaratoria Turística

Durante el año del 2013 fueron aprobados 109 reconocimientos de Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades:

Cuadro No. 1
Declaratorias Turísticas Otorgadas en el año 2013

ACTIVIDAD	CANTIDAD	GENERACIÓN DE EMPLEO DIRECTO
Hospedaje	41	1484
Gastronomía	20	670
Centro Nocturno	13	143
Agencias de Viajes	19	99
Arrendadoras de Autos	10	63
Actividad Turística	4	37
Transporte Acuático	2	18
TOTAL	109	2514

La aprobación de los 109 establecimientos con Declaratoria Turística representó una inversión de ₡145.239,701.847,82 que a un tipo de cambio promedio anual del dólar durante el año 2013, se obtendrían \$288.093.985.

La actividad de hospedaje aporta el 80,56% (₡117.012.836.974,91) de la inversión total aprobada, seguida por la actividad de Arrendadoras de vehículos, cuya inversión ascendió a

₡14.239.278.357,39 (9.80%), posteriormente la tercera fuente de inversión son las empresas de gastronomía y Centros de Diversión Nocturna con ₡9.897.606.921,76 (6,81 %), luego los establecimientos de actividad temática con un registro de ₡ 2.569.567.160,76, las restantes actividades corresponden a las agencias de viajes y transporte acuático con un 2.83%.

Al analizar la generación de empleo directo, se determinan 2.514 plazas nuevas, siendo las dos principales actividades la de hospedaje y gastronomía con la creación de 2.154 (85,95%) puestos de trabajo.

Los empleos directos han sido generados en todas las provincias, en San José se han creado 931 (37,03) plazas, Alajuela reporta 182 (7,24%) puestos, Puntarenas con 584 (23,23%) empleos, Guanacaste con 617 (24,54%) y el resto corresponde a Cartago, Heredia y Limón.

La distribución de la inversión aprobada planeada en Declaratoria Turística se realizó en todas las provincias en donde se anota como la de mayor captación San José con ₡48.403.261.316.33 (33,33%) seguida por Guanacaste con el 29,96% (₡43.518.185.613,07), así como por Puntarenas con ₡36.283.449.319.00 (24,98%) y las restantes (Alajuela, Cartago, Heredia, Limón) aportan (11,73%).

Así mismo al analizar la inversión aprobada planeada durante el período 2008–2013, indica que la actividad de hospedaje ha generado la captación de ₡ 826.835.830.240,18 (89,66), como segunda fuente se encuentra los establecimientos gastronómicos y centros de diversión nocturna con un 4,03% (37.142.732.462,72), representando ambas actividades el 93,69% del total de la inversión planeada con Declaratoria Turística. Al tomar en cuenta el aporte de inversión generado por cada actividad, se logra identificar un polarización, en donde la actividad de hospedaje es la de mayor registro en contraposición de la actividad de servicio aéreo.

Al valorar la relación de la inversión aprobada planeada durante el 2013, con el período 2008-2012, se logra identificar que la inversión registrada en el último año represento un 15,75% del total del período.

Se adjuntan como anexos los cuadros de la inversión aprobada planeada con Declaratoria Turística durante el año del 2013, así como los correspondientes al período de 2008-2013, tanto por actividad como por provincia.

Nota Técnica Importante:

La información que ha servido de base para los cálculos de la inversión declarada turística, ha sido tomada de los estudios económicos aprobados (información económica aportada por la empresa o personas físicas, que solicitan los beneficios de la Declaratoria Turística).

Acciones en materia de Oferta con Declaratoria Turística

Mediante la información que se da a conocer en esta serie de cuadros se representa la conformación de empresas declaradas turísticas por el Instituto Costarricense de Turismo a nivel de Proyectos y de Empresas en Operación; cabe indicar que esta figura es una situación voluntaria que le permite a los empresarios recibir un reconocimiento de la denominada Declaratoria Turística bajo los alcances del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

Cuadro 1
Empresas Declaradas Turísticas a nivel de Proyectos como en Operación
a diciembre 2013

Tipos de Empresas	En Proyecto	En Operación	TOTAL
Hospedaje	24	476	500
Agencias de Viajes	22	358	380
Rent a Car	8	30	38
Transporte Acuático	1	24	25
Gastronómico y Diversión	12	356	368
Líneas Aéreas	0	24	24
Actividades Temáticas	2	30	32
TOTAL	69	1298	1367

Costa Rica cuenta con una oferta total de 1367 empresas de las cuales el 5.04% de las mismas se identifican como proyectos por desarrollarse en las diferentes modalidades de servicios.

Del total de empresas Declaradas Turísticas se observa que el sector de las empresas de hospedaje representa el 36.57%, seguido por el sector de Agencias representa un 27.79% y el de Gastronomía con un 26.92% de participación, como las modalidades de mayor participación y dinamismo.

Cuadro 2
Costa Rica: Oferta Real de Hospedaje
Declarado Turístico y en Operación
1996 a diciembre 2013

AÑO	EMPRESAS	HABITACIONES
1996	350	13.128
1997	350	13.437
1998	350	13.413
1999	348	13.714
2000	362	14.122
2001	370	14.990
2002	371	15.162
2003	379	15.611
2004	390	16.003
2005	417	16.696
2006	433	17.139
2007	433	17.258
2008	460	18.942
2009	464	20.478
2010	501	21.019
2011	489	20.971
2012	489	21.623
2013	476	22.043

Al terminar el año del 2013, el país cuenta con una oferta de 476 hoteles y 22.043 habitaciones Declaradas Turísticas y en operación, con respecto al año 1996, donde se consignaban 350 hoteles y 13128 habitaciones, lo anterior a nivel de habitaciones refleja un crecimiento del 59.55% para el período mencionado.

Cuadro 3
Costa Rica: Oferta de Hospedaje en operación
según provincias a diciembre 2013

PROVINCIA	OFERTA CON DECLARATORIA	% EMPRESAS
PUNTARENAS	118	24,79
SAN JOSE	113	23,74
GUANACASTE	102	21,43
ALAJUELA	78	16,39
HEREDIA	30	6,30
LIMÓN	22	4,62
CARTAGO	13	2,73
TOTAL	476	100,00

Al analizar la composición de la oferta de hospedaje Declarada Turística por provincias se observa que un 24.79% de los establecimientos se ubican en la provincia de Puntarenas, el 23.74% en San José y un 21.43% de ellas en Guanacaste, con base en lo anterior tenemos que en tres provincias del país se concentra el 70% de las empresas de hospedaje.

Cuadro 4
Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones y Empleos
Con Declaratoria en Operación a diciembre 2013

PROVINCIA	GENERACION DE EMPLEOS	HABITACIONES CON DECLARATORIA	% HABITACIONES
SAN JOSÉ	4.231	6.070	27,54
GUANACASTE	6.391	6.231	28,27
PUNTARENAS	4.356	4.387	19,90
ALAJUELA	2.865	2.695	12,23
HEREDIA	1.399	1.754	7,96
LIMÓN	438	632	2,87
CARTAGO	223	274	1,24
TOTAL	19.903	22.043	100,0

La distribución de habitaciones por su parte aporta un 27.54% en la provincia de San José, un 28.27% en Guanacaste y el 19.90% en la provincia de Puntarenas. De acuerdo a lo anterior el 75.71% de las habitaciones se localizan en estas tres provincias. Por otra parte se observa una relación bastante buena a nivel de generación de empleos, con un promedio de 0.90 empleados por habitación, al cerrar el año 2013.

AÑO	HABITACIONES	% VARIACIÓN	TURISTAS
1985	4.866	No disponible	261.552
1986	5.270	8,30	260.840
1987	5.017	-4,80	277.861
1988	5.289	5,42	329.386
1989	5.456	3,16	375.951
1990	6.713	23,04	435.037
1991	7.196	7,19	504.649
1992	8.549	18,80	610.549
1993	9.479	10,88	684.005
1994	10.794	13,87	761.448
1995	11.862	9,89	784.610
1996	13.128	10,67	781.127
1997	13.437	2,35	811.490
1998	13.413	-0,18	942.778
1999	13.714	2,24	1.027.462
2000	14.122	2,98	1.088.075
2001	14.990	6,15	1.131.406
2002	15.172	1,21	1.113.359
2003	15.611	2,89	1.238.692
2004	16.003	2,51	1.452.926
2005	16.696	4,33	1.679.051
2006	17.139	2,65	1.725.261
2007	17.258	0,69	1.979.789
2008	18.948	9,79	2.089.174
2009	20.489	8,13	1.922.579
2010	21.019	2,59	2.099.829
2011	20.791	-1,08	2.192.059
2012	21.623	4,00	2.343.213
2013	22.043	1,94	N.D

Los datos contenidos en el cuadro N°5 permiten analizar las tendencias de la oferta de habitaciones, dando como resultado que entre el período 2012 versus 2013, el país experimentó un crecimiento habitacional de un 1.94%, con un descenso evidente con respecto a la situación que se dio en el período 2011 al 2012.



Cuadro 6
Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación
Con Declaratoria Turística
Según Cantones
a diciembre 2013

CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
1 CENTRAL, SAN JOSÉ	55	3.324	15,08%
5 CARRILLO	25	2.433	11,04%
SANTA CRUZ	35	1.983	9,00%
2 SAN CARLOS	42	1.732	7,86%
4 CENTRAL, PUNTARENAS	32	1.714	7,78%
8 LIBERIA	18	1.215	5,51%
10 ESCAZU	13	1206	5,47%
7 BELEN	12	1.141	5,18%
6 GARABITO	21	1.060	4,81%
9 AGUIRRE	27	890	4,04%
11 ALAJUELA	16	588	2,67%
18 SANTA ANA	10	562	2,55%
12 POCOCI	11	319	1,45%
29 GOICOECHEA	2	286	1,30%
13 GOLFITO	11	284	1,29%
17 SARAPIQUI	8	268	1,22%
15 NICOYA	13	263	1,19%
14 OSA	14	242	1,10%
22 LIMON	5	201	0,91%
23 MONTES DE OCA	9	172	0,78%
25 Sn RAFAEL- Heredia	2	138	0,63%
19 PEREZ ZELEDON	7	124	0,56%
34 TURRIALBA	8	123	0,56%
20 CURRIDABAT	1	121	0,55%
28 PARRITA	6	118	0,54%
36 CAÑAS	3	118	0,54%
26 Sn RAMON	4	110	0,50%
32 CARTAGO CTL	2	101	0,46%
16 TALAMANCA	5	92	0,42%
30 HEREDIA CTL	5	92	0,42%
43 DOTA	4	85	0,39%
31 STO. DOMINGO	1	81	0,37%
24 LA CRUZ	2	64	0,29%
38 UPALA	5	62	0,28%
33 HOJANCHA	2	57	0,26%
44 OROTINA	3	53	0,24%
39 MORAVIA	2	49	0,22%
35 CORREDORES	1	48	0,22%
37 NANDAYURE	2	44	0,20%
40 LOS CHILES	1	42	0,19%
46 NARANJO	2	33	0,15%
27 TILARAN	2	32	0,15%
47 TURRUBARES	3	32	0,15%
42 PARAISO	2	29	0,13%

CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
60 ALAJUELITA	1	29	0,13%
61 GUATUSO	1	26	0,12%
41 BARVA	1	25	0,11%
50 VALVERDE VEGA	2	25	0,11%
51 ESPARZA	2	23	0,10%
49 ABANGARES	2	22	0,10%
55 OREAMUNO	1	21	0,10%
45 ASERRI	1	20	0,09%
48 PURISCAL	1	20	0,09%
53 GUACIMO	1	20	0,09%
54 MORA	1	18	0,08%
62 ATENAS	1	15	0,07%
56 TARRAZU	1	10	0,05%
52 POAS	1	9	0,04%
57 STA BARBARA	1	9	0,04%
59 ACOSTA	1	8	0,04%
58 MONTES DE ORO	1	5	0,02%
21 TIBAS	1	4	0,02%
63 BUENOS AIRES	1	3	0,01%
TOTAL	476	22.043	100%

La información contenida en el cuadro N° 6 viene a resaltar la participación porcentual de los diferentes cantones del país a nivel de habitaciones declaradas turísticas, donde domina ampliamente el cantón Central de San José con un 15.08%, seguido del cantón de Carrillo con un 11.04% de la totalidad de habitaciones y luego Santa Cruz, con 9.00% y San Carlos con 7.86, para concentrar en estos cuatro cantones el 42.98% del total de las habitaciones del país identificadas como turísticas.

UNIDAD DE PLANEAMIENTO	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
1. UNIDAD VALLE CENTRAL	169	8.489	38,51
2. UNIDAD GUANACASTE	103	6.211	28,18
3. UNIDAD PACIFICO MEDIO	54	2.068	9,38
4. UNIDAD LLANURAS DEL NORTE	58	2.150	9,75
5. UNIDAD PUNTA-RENAS PLAYAS E ISLAS DEL GOLFO	35	1.742	7,90
6. UNIDAD PACIFICO SUR	35	751	3,41
7. UNIDAD CARIBE	22	632	2,87
TOTAL	476	22043	100,00

Por otra parte nos interesa referirnos a la composición de la oferta habitacional del país según las diferentes Unidades de Planeamiento Turístico que ha identificado la Dirección de Planificación del Instituto Costarricense de Turismo en el Plan de Desarrollo Turístico. De acuerdo a lo anterior un 38.51% de las habitaciones se encuentran operando en el Valle Central, un 28.18% en la Unidad Guanacaste y el 9.38% en la Unidad Llanuras del Norte, para reflejar un 76.07% de la capacidad habitacional del país en estas tres unidades de planeamiento.

Cuadro 8
Costa Rica: Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística
En operación según Categoría por Estrellas
a diciembre 2013

PROVINCIA	1	2	3	4	5	TOTAL
SAN JOSÉ	204	391	1146	2141	2188	6.070
ALAJUELA	205	342	991	730	427	2695
CARTAGO	0	87	84	103	0	274
HEREDIA	15	190	342	353	854	1754
GUANACATE	265	341	1676	1174	2775	6231
PUNARENAS	224	453	1318	1541	851	4387
LIMÓN	173	65	296	98	0	632
TOTAL	1086	1869	5853	6140	7095	22.043
%	4.93	8.48	26.55	27.85	32.19	100

Uno de los temas más interesantes es conocer la composición de la oferta habitacional del país por estrellas en un rango de 1 a 5 estrellas. Para clasificar las empresas de Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo, dispone del Manual de Categorización Hotelera, herramienta que es parte integral del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas. Los aspectos técnicos a considerar en dicho documento son Arquitectura y Jardinería, Vestíbulo y Espacios Públicos, Habitaciones, Cuarto de Baño, Facilidades Recreativas, Restaurantes, Servicios para el huésped, Mantenimiento y Limpieza.

Según dicho manual, Costa Rica tiene un 32.19% de sus habitaciones con Declaratoria Turística están en el rango de Cinco (5) Estrellas, el 27.85% en Cuatro, 26.55 en Tres, 8.48% en Dos y el 4.93% en Una Estrella.



Cuadro 9
Licencias de Agencias de Viajes
Otorgadas por el I.C.T.
a diciembre 2013

Año	Agencias	Variación %
1990	121	
1991	145	19,83
1992	173	19,31
1993	208	20,23
1994	253	21,63
1995	263	3,95
1996	270	2,66
1997	273	1,11
1998	270	-1,10
1999	289	7,04
2000	285	-1,38
2001	295	3,51
2002	293	-0,68
2003	295	0,68
2004	317	7,46
2005	328	3,47
2006	325	-0,91
2007	330	1,54
2008	352	6,67
2009	366	3,98
2010	398	8,74
2011	414	3,52
2012	412	-13,53
2013	358	-13,11

Costa Rica en el año de 1990 contaba con 121 agencias de Viajes, para el año del 2005, disponía de 328 Agencia de Viajes lo que refleja un crecimiento del 171%. Por otra parte la variación porcentual fue negativa entre los años del 2012 al 2013, cuando cierra con un decrecimiento del -13.11%.



Cuadro 10
Costa Rica: Agencias de Viajes Según Tipo y
Provincia
a diciembre 2013

Provincia	Receptivas	Emisora	Mayorista	Total
San José	194	20	5	219
Alajuela	34	1	0	35
Cartago	7	0	0	7
Heredia	29	0	0	29
Guanacaste	21	1	0	22
Puntarenas	38	0	0	38
Limón	8	0	0	8
Total	331	22	5	358

Al analizar la composición de la oferta de Agencias de Viajes del país tenemos en principio que el 92.45% de estas se definen como Operadoras de Turismo, el 6.14% se identifican como Emisoras y un 1.39% pertenece al sector de las Mayoristas.

Por otra parte merece especial atención la concentración de la oferta de agencias donde en la provincia de San José operan el 61.17% de las empresas, mientras tanto la provincia de Cartago solo cuenta con 7 empresas que se dedican a esta actividad.

Transporte de Turismo

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

Cuadro No. 11
Costa Rica: Certificado de Transporte de
Turismo
Año 2010 a 2013

Año	Empresas
2010	69
2011	1267
2012	346
2013	103
Total	1785

Fuente: ICT. Proceso de Gestión y Asesoría Turística

En el gráfico No. 1, se muestra que la mayor cantidad de Certificaciones como Prestatario del Servicio de Transporte Terrestre de Turistas se dieron en el año 2011, donde se autorizan 1267 certificados por parte del ICT, también se muestra que a partir del año 2012 disminuye la inscripción de los transportistas, dado que hubo una estabilización del mercado.



Se renovaron 885 certificado de empresas de transporte y se autorizaron 79 aumentos de flotilla.

Se realizaron 450 inspecciones a las empresas de transporte de turismo para verificar la calidad del servicio.

Con el fin de obtener información de la composición de los empresarios de transporte terrestre de turistas, se realiza un análisis de las compañías y la cantidad de vehículos autorizados.

Se refleja que la mayoría de este sector son microempresarios, los cuales son propietarios de 1 a 4 vehículos, este sector administra sus propias empresas, las cuales son de muy baja inversión y están colaborando con la economía del país, donde estos aportan a la seguridad social y además están tributando en los gobiernos locales.

Cuadro No.12
Empresas
Cantidad de Unidades Autorizadas
Año 2013

EMPRESAS	UNIDADES	PESO
1294	1	72,5%
225	2	12,6%
99	3	5,5%
45	4	2,5%
28	5	6.8%
29	6	
14	7	
7	8	
11	9	
10	10	
4	11	
2	12	
2	13	
1	14	
2	15	
2	16	
2	17	
1	18	
1	21	
1	22	
2	23	
1	28	
1	40	
1	53	
1785		100.0%

Fuente: ICT. Proceso de Gestión y Asesoría Turística y Recopilación en todas las Regionales de CTP

Premiación en Hospedaje 1 y 2 Estrellas

Es bueno indicar que se realizó un esfuerzo importante para premiar empresas de hospedaje lo que es un mérito a la calidad turística del país, en esta ocasión se trasladó a las diferentes Zonas de país a realizar este reconocimiento y la primera vez que se premian empresas de 1, 2 Estrellas.

Cuadro No.13
Premiación de Hospedaje
2013

San Carlos	24
pacífico Sur	24
Pacífico Medio	33
Puntarenas	20
Cartago	15
Guanacaste Norte	16
Guanacaste Sur	20
Caribe Norte y Sur	18
	170

Fuente: ICT. Proceso de Gestión y Asesoría Turística

Gráfico 3



Premiación de Gastronomía

La categorización de una empresa gastronómica conlleva una evaluación que comprende las características incluidas en el Manual de Caracterización tales como: el mantenimiento, la limpieza, la construcción y la capacidad de estacionamiento del inmueble. Además, se evalúa la presentación interna del lugar, mobiliario, mantelería, elementos decorativos, iluminación y ventilación natural, área de servicio de bebidas, composición de la carta del menú, servicios complementarios como vestíbulo, sala de espera, servicio de catering, acceso telefónico, aspectos de mercadotecnia, características del área de cocina, baños y otros departamentos, en los que figuran las normas de seguridad para los clientes y el personal, entre otros aspectos.

Cuadro No.14
Empresas Gastronómicas certificadas

3 tenedores	29 empresas
4 tenedores	4 empresas
5 tenedores	8 empresas

El manual gastronómico, además de buscar la satisfacción y preferencias de los turistas, impulsa a que los colaboradores y administradores cuenten con instalaciones dotadas de las áreas y servicios necesarios que garanticen la salud ocupacional y la mejora en los tiempos de respuesta.

Esta tercera edición es el reflejo de los esfuerzos que realiza el ICT en conjunto con el sector privado para promover Costa Rica como un destino diferenciado y con altos estándares de calidad en sus productos y servicios. Se muestra en el siguiente cuadro el puntaje que debe alcanzar una empresa para obtener la categoría.

Cuadro No.15
Empresas Gastronómicas certificadas

Puntaje	Categoría
De 95% a 100%	5 tenedores
De 90% a 94.99%	4 tenedores
De 80% a 89.99%	3 tenedores

Registro de Pesca

Durante el año 2013 se realizó 19 inscripciones nuevas de registro de pesca.

Inspecciones para evaluar la calidad del servicio

Parte del trabajo del área de Gestión es realizar inspecciones de la calidad del servicio. Llevar a cabo los programas de inspección, categorización y clasificación de todas las empresas y actividades turísticas del país, que se encuentren bajo el concepto de la denominada Declaratoria Turística. Por lo tanto se contemplan entre otras actividades las siguientes: Empresas de hospedaje, Restaurantes, Centros de Diversión Nocturna, Agencias de Viajes tanto Receptivas como Emisoras, Empresas de Transporte Acuático, Líneas Aéreas, Alquiler de Autos, Actividades Temáticas y otras no tipificadas.

Ejecutar acciones de control de empresas mediante la puesta en práctica de las siguientes herramientas: Visitas de Inspección, Informes Descriptivos sobre las empresas, aplicación de fichas de Categorización y clasificación, aplicación de fichas técnicas y las fichas de servicios complementarios, levantamiento fotográfico.

INFORME INSPECCIONES REALIZADAS DECLARATORIA TURISTICA PERIODO DEL 01 DE ENERO 2013 AL 13 DE DICIEMBRE 2013

ACTIVIDAD TURÍSTICA	Trámite de Declaratoria		Reinspección Declaratoria		Total General	
	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO	POSITIVO	NEGATIVO
Hospedaje	12	0	111	39	123	39
Agencia de Viajes	3	0	39	54	42	54
Restaurante y Centros Nocturnos	66	11	43	54	109	65
Marinas	0	0	0	0	0	0
Transporte acuático	0	0	0	0	0	0
Renta de Autos	1	0	19	6	20	6
Líneas Aéreas	0	0	2	21	2	21
TOTAL	82	11	214	174	296	185

Se realizó 302 inspecciones de empresas de Transporte de Turismo para verificar que se encuentren operando en el lugar que indicaron cuando realizaron la solicitud correspondiente.

Capacitación

Durante el 2013 se realizaron talleres y visitas a proyectos con empresarios que no ostentan la Declaratoria Turística, en las provincias de Limón, Guanacaste, Puntarenas, Alajuela (San Carlos), para fomentar la inversión y proyectar la imagen del ICT, con las comunidades, se brindaron capacitaciones a 400 empresarios de transporte de turismo y a 150 de compañías gastronómicas y de hospedaje, para la obtención de la Declaratoria Turística o el Certificado de Transporte de Turismo.

Modalidad de Hoteles Boutique

Es el tipo de establecimiento de hospedaje que se caracteriza por su servicio personalizado, con un mínimo de cinco habitaciones, su distribución tiene características muy particulares y lucen finamente decorados resaltando tanto lo ambiental, lo artístico como lo cultural de su entorno. Hoteles Boutiques serán aquellos que además de poseer estas características se clasifiquen en el rango de 3 a 5 estrellas en este momento se tienen 8 hoteles con estas características.

Guías Turísticas

Durante este año se logró la certificación de 345 guías turísticas en diferentes especialidades, en aras de asegurar un servicio de alta calidad para el turista nacional y extranjero. Al día de hoy se tiene un total de 1494 guías con su credencial al día.

Conclusiones:

1. Costa Rica no solo experimenta un crecimiento sano en el marco de su demanda turística año tras año sino que también es significativo el crecimiento de su oferta Declarada Turística.
2. Es evidente la concentración de la oferta de Costa Rica, en tres provincias San José, Puntarenas y Guanacaste.
3. El período que se extiende desde 1985 hasta el año 2013 paralelo a una Ley de Incentivos, ha mostrado los beneficios que representa la actividad turística, dentro de la actividad económica costarricense.
4. La figura de la Declaratoria Turística se puede definir como la fortaleza de un país de poder tener una oferta diferenciada, dado el desarrollo de mecanismos de registro y control que nos permiten depurar las empresas producto de la aplicación de evaluaciones y revisiones técnicas, que demandan in-situ un criterio sobre el nivel de calidad y servicios.

Acciones en materia de Contrato Turístico:

Como ha sido constante en años anteriores se han procedido a tramitar la totalidad de solicitudes de contratos turísticos que las empresas presentan manteniéndose la actividad de Hospedaje con el porcentaje más alto, ya que de la totalidad de contratos otorgados de enero a diciembre del 2013, se tramitaron 11 nuevos contratos turísticos, siendo el mayor porcentaje el de la actividad de hospedaje (75%).

Con relación a las exoneraciones tramitadas en este período, hubo un leve aumento en comparación con el año anterior, prevaleciendo las actividades de Alquiler de Vehículos y de Hospedaje como las principales a las cuales se destinarían dichas exoneraciones, reducción que no afectó las metas propuestas para dicho período.

Asimismo, y con fundamento en el Decreto Ejecutivo No. 32015-J-H-TUR publicado en La Gaceta No. 161 del 18 de agosto del 2004, le correspondió a la Ventanilla Única de Turismo (coordinación ICT-MH) la tramitación de las recomendaciones y autorizaciones de liquidación de tributos de empresas dedicadas al Alquiler de Vehículos, por lo que durante el 2013 fueron tramitadas una cantidad de 2240 notas de liquidación de tributos y 1430 exoneraciones fiscales.

SUBPROCESO DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES

Durante el año 2013 se siguió con las labores del Subproceso de Atracción de Inversiones, implementando el objetivo del Subproceso: Promover el incremento de las inversiones turísticas dentro de las unidades de planeamiento turístico, para mejorar y consolidar la oferta turística dentro del marco de la sostenibilidad promovida por el país.

Se logró avanzar en la implementación del Programa Nacional de Atracción de Inversiones con acciones concretas, como:

1. La asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de inversiones en el sector turístico, que permiten crear contactos estratégicos con posibles inversionistas internacionales:

Primera Reunión Interministerial de Ministros de Ambiente y Turismo de Centroamérica y al Seminario de Sostenibilidad, Turismo y Cambio Climático.

Tercer Foro de Gastronomía y Turismo en Cali, Colombia.

Foro de Turismo de Naturaleza en Pereira, Colombia.

XXIV Reunión del Comité Especial de Turismo Sostenible de los Estados del Caribe en Trinidad y Tobago.

En la Reunión Mundial de Líneas Aéreas World Routes, en Las Vegas, Nevada, USA se asistió a las citas pedidas por el ICT, AERIS y el Aeropuerto Daniel Oduber:

Alaska

Hainan Airlines

Southwest Airlines

Virgin American

Conferencia Southwest Airlines

Southwest Airlines

United Airlines

Alitalia

Finair

Viva Aerobus

Gol

Thomas Cook

Conferencia Air Canada

Delta Airlines

Air Panamá

KLM

WestJet

Southwest Airlines

Frontier Airlines

American Airlines

Conferencia Condor

JetBlue

Norwegian

Alaska Airlines

WestJet

JetBlue

Delta Airlines

Cayman Airways

Copa Airlines

Aeroméxico

Allegiant Air

Conferencia Aeroméxico

Interjet

Lufthansa

Condor Airlines

Conferencia Interjet

Edelweiss Air

British Airways

Air Europa

Copa Airlines

Air France

Conferencia Spirit

Avianca

Alaska Airlines

Allegiant Air

Interjet

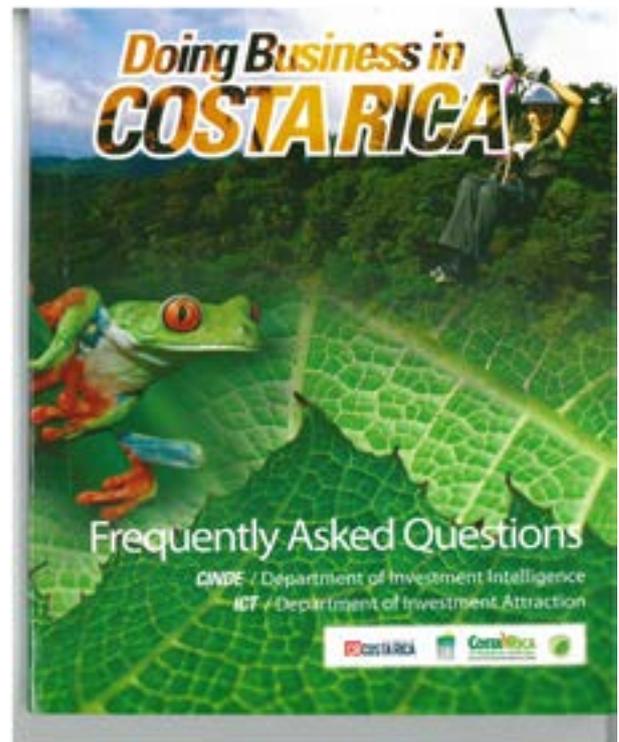
Spirit Airlines

Conferencia Mundial de Turismo en Melaka, Malasia.

Seminario sobre «Turismo sostenible en destinos de aguas continentales» en Belgrado, Serbia.

Conferencia de Oportunidades Hoteleras en Latinoamérica HOLA en Miami, Florida, USA.

2.La elaboración de una nueva guía actualizada para el inversionista en coordinación con CINDE. Estas guías fueron en parte compartidas con COMEX, CINDE, Ministerio de Relaciones Exteriores, Embajada de los Estados Unidos y Procomer, para poder tener una acción conjunta y coordinada entre todas las instituciones para la atracción de inversiones.



3. Se atendieron a 27 posibles inversionistas que mostraron interés por el país y que se contactaron directamente a nuestras oficinas, sea por vía de correo electrónico, llamada telefónica o pidiendo cita.

Dentro de las responsabilidades encomendadas a este subproceso en el marco de acción de la Organización Mundial de Turismo se realizaron las siguientes acciones:

Febrero 2013 – Se contesta el cuestionario de la OMT que tiene como propósito el realizar un estudio comparativo de los organismos o dependencias de promoción del turismo de la Región de la Américas para que se constituya en un elemento que apoye y facilite la toma de decisiones y las políticas públicas de los países de la región.

Febrero 2013 – Se contesta el cuestionario de la OMT que tiene como propósito el realizar un estudio comparativo de las Administraciones Nacionales de Turismo de la Región de la Américas para que se constituya en un elemento que apoye y facilite la toma de decisiones y las políticas públicas de los países de la región.

Abril 2013 – Se asiste a la Primera Reunión Interministerial de Ministros de Ambiente y Turismo de Centroamérica y al Seminario de Sostenibilidad, Turismo y Cambio Climático, organizado por la OMT en La Ceiba, Honduras.

Mayo 2013 – Se organiza y participa en la 55ª Reunión de la Comisión de la OMT para las Américas y el Congreso sobre Turismo y Nuevas Tecnologías, en San José, Costa Rica.

Mayo 2013 – Se asiste a la 95 Reunión del Comité Ejecutivo de la OMT y al Seminario de Turismo de Tierras Adjuntas a Aguas, en Belgrado, Serbia.

Julio 2013 – Se representa a la Presidencia de la CAM en la Reunión de Estados del Caribe en Puerto España, Trinidad y Tobago donde se concretizan varias ayudas técnicas a los Estados del Gran Caribe por vía de la OMT:

: 1. Manejo de medios de comunicación en casos de desastres (nosotros tenemos aquel manual que hizo la OMT, deberíamos compartirlo con los países del Caribe por vía de la AEC). 2. Manejo de medios en casos de problemas de seguridad relacionados con turismo. 3. Tienen un programa 2014-2015 para enseñanza de otros idiomas y culturas del gran Caribe, sugerí que pidieran a la OMT los centros de enseñanza a nivel Americano que son miembros afiliados para ver si pueden ayudarlos. 4. Tema: Fortalecimiento Empresarial en el Gran Caribe: Oportunidades para la Mujer, sé que tenemos una persona especializada en temas de mujer/turismo, deberíamos ponerlos en contacto. 5. Establecimiento de visas electrónicas, necesitan ayuda técnica en este sentido.

Julio 2013 – Se gestiona un acuerdo de cooperación turística bilateral entre la República Oriental del Uruguay y Costa Rica.

Julio 2013 – Se coordina la participación del Ministro de Turismo en la quincuagésima sexta reunión de la Comisión de la OMT para las Américas, el 24 de agosto de 2013, en Livingstone (Zambia) y que se llevará a cabo en el marco de la XX Asamblea General del 24 al 29 de agosto de 2013.

Agosto 2013 – Se envía a todos los países de América la siguiente comunicación personal como ayuda para las reuniones en Zambia y Zimbabue:

“Estimadas y estimados colegas de las Américas:

Al enviarles un caluroso saludo quisiera ponerlos al tanto de una discusión que se ha iniciado en el seno del Consejo Ejecutivo realizado en Serbia el pasado mes de mayo y que va a repetirse en las reuniones a realizarse en Zambia y Zimbabue.

Como ustedes se acordarán, en el 83 Consejo Ejecutivo celebrado en Corea del Sur, junio 2008, empezamos a discutir nuestra preocupación sobre la situación financiera de la OMT, el costo de vida del país anfitrión y la necesidad de reajustar las cuentas de la MOT,

lo cual se tradujo poco después en nuestra decisión de limitar a un 0% de crecimiento el presupuesto. Esto fue ratificado en la reunión de Kazajistán y el propio Secretario General al ser electo.

En todos estos años desde que se tomó dicha medida, el Secretario cumplió con la reestructuración de la OMT, así como el mejorar los gastos y la recaudación. Lo cual hemos ratificado al leer los informes del Comité de Programa Presupuesto de los últimos años.

No obstante, al día de hoy, la limitación de 0% crecimiento está debilitando y cercenando el actuar de la OMT. La no posibilidad de crecimiento del presupuesto, ha impedido que se contrate el personal necesario para no saturar a los actuales funcionarios con cargas inadecuadas de trabajo, inclusive, se ha tenido que dejar sin nombrar muchos puestos que han quedado libres por retiro o renuncia, para tomar ese dinero ahorrado y subsanar otros gastos.

Les recuerdo varios hechos relevantes relativos a este tema para que los tengan presente a la hora de la discusión:

- 1.La medida respondió al cambio de Secretario General ante la renuncia del señor Frangelli, por lo que no es una medida como respuesta a la crisis del 2009, esta decisión fue anterior a la crisis.
- 2.La medida siempre se dijo que iba a ser provisional, así lo dejamos ver en las CAM, Consejos Ejecutivos y Asambleas Generales de los últimos años.
- 3.Siempre dijimos que no queríamos tener una OMT “virtual” donde nunca nadie esté o conteste, sino sólo haya una página web con información.
- 4.El que se sigan sacrificando puestos para cubrir la subida del costo de vida, solo va en deterioro del trabajo y de la ayuda que la OMT da, especialmente a nuestros países.
- 5.Los países que se han manifestado en contra de ajustar el presupuesto de la OMT como (Francia, Italia, Alemania) no han aplicado medidas similares en otras organizaciones internacionales a las que pertenecen.

6.No es posible tener un presupuesto tan ajustado que no permita ajustar los diferentes rubros al aumento de costo de vida, especialmente tratándose de un país como España que está viviendo una crisis económica actualmente.

Por todo lo anterior, les solicito a todos aquellos países que van a estar presentes en la CAM, Consejo Ejecutivo y Asamblea General en Zambia y Zimbabue, que apoyen la iniciativa del Secretario General para permitir un pequeño incremento al presupuesto de la OMT que permita satisfacer las necesidades de la Organización que tanto queremos.”

Septiembre 2013 – Se apoya ante las Naciones Unidas a la OMT para que coordine como organismo especializado del sistema de las Naciones Unidas en materia de turismo y de conformidad con la matriz de ejecución del documento final de Río+20, el tema “El futuro que queremos”.

Octubre 2013 – Se participa en la Conferencia Mundial de Turismo como panelista, en Melaka, Malasia.

Octubre 2013 – Se consiguieron 2 becas para funcionarios del ICT para asistir al curso de la OMT sobre La Gastronomía como Herramienta de la Competitividad Turística que tuvo lugar en Playas de Rosarito, Baja California (México), del 7 al 11 de octubre de 2013.

Noviembre 2013 – Se coordinó la participación de Costa Rica como panelista en el Congreso sobre Turismo y Empleo, en Málaga, España.

Noviembre 2013 – Se contesta la encuesta sobre turismo médico de la European Travel Commission (ETC) junto con la Organización Mundial del Turismo (OMT) de la mano del consultor Laszlo Puczko.

MACROPROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

La MAF actúa como un órgano de apoyo para todas las unidades organizativas de tipo sustantivo, las cuales definen la finalidad o el qué (objetivos y metas del PAO) de lo solicitado, mientras que a la MAF le corresponde definir los medios o el cómo de las solicitudes (presupuestos para el PAO y los procedimientos). Los objetivos principales son:

- a) Conducción, apoyo y supervisión de las actividades que complementan los sistemas de información en las áreas financieras, de ingresos, administrativas y de recursos humanos.
- b) Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas de la institución mediante la capacitación del personal.

Efectivamente, la MAF a través de las Unidades que lo conforman, es responsable de brindar apoyo logístico y de servicios generales, administrativos, financieros y contables; así como realizar las labores propias en materia de Ingresos, Proveeduría y Recursos Humanos. Su gestión cubre los niveles institucionales superiores, medios y operativos de todas sus unidades, tanto en la Sede Central como en las Oficinas Regionales. El marco legal y técnico establece sus objetivos y líneas de acción respecto a las actividades internas del ICT y su relación administrativa y financiera con entes externos (Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República, Autoridad Presupuestaria, MIDEPLAN, Aerolíneas, Agencias de Viajes, proveedores nacionales e internacionales, etc).

Durante el año 2013 el Macroproceso Administrativo Financiero, ha continuado con el replanteamiento de los objetivos de cada una de las Unidades, para el logro de un mejor resultado; teniendo como premisa que es indispensable contar con nuevas técnicas y conceptos para fortalecer la capacidad de gestión que finalmente permita la creación de valor agregado a la Institución. En ese sentido se ha orientado la capacitación del recurso humano, para que de esta forma pueda responder a los cambios tecnológicos.

Es así como, en cada una de las áreas que conforman el Macroproceso como un todo (Proceso Administrativo, Proceso Recursos Humanos, Proceso Ingresos y Proceso Financiero), se evidencian transformaciones importantes, que se materializan en proyectos concretos que se impulsan desde este Macroproceso: consolidación de un sistema informático para la gestión del Recurso Humano, con interfases en los demás sistemas; la incorporación cada vez mayor de la tecnología de la información y de las bases de datos en labores tributarias, administrativas y financieras; la utilización de modelos para el manejo financiero de la institución; la decisión firme de continuar la implementación de las NICSP (Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público), no solo para cumplir con la normativa aplicable, sino y sobre todo, para lograr una mejor sistematización con el objetivo de obtener más y mejor información para la toma de decisiones; continuar con el uso de la plataforma electrónica avanzada de compras, haciendo un uso intensivo de los sistemas de información (Merlink) y la incorporación de la Tecnología IP en materia tan estratégica como la comunicación interna y externa, asegurando así la

continuidad en las operaciones por medio de la instalación de una nueva Planta Eléctrica.

La MAF ha participado activamente en distintas Comisiones y grupos de trabajo, entre las que se pueden citar:

- Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información,
- Equipo Gerencial de Control Interno.
- Comisión para la Implementación de las NICSP
- Comisión Evaluadora de Pasajes Aéreos
- Comisión de Becas
- Comisión de transportes

Se brindó apoyo técnico a otras Unidades de la institución para la toma de decisiones.

PROCESO DE INGRESOS

1. La recaudación del año 2013, superó las expectativas presupuestarias. En el impuesto del 5% sobre pasajes internacionales que establece el artículo 46, inciso a), de la Ley No.1917 del 9 de Agosto de 1955, “Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo” se recuperó el 95% del monto presupuestado, alcanzando la cifra de ₡6.020.56 millones de colones. En la fiscalización de este impuesto se realizaron 22 auditorías sustantivas en Agencias de viaje y Líneas Aéreas.

2.El impuesto de \$15 establecido mediante el artículo 2 de la Ley N°8694 del 27 de marzo del 2009, produjo ₡11.139.99, millones que corresponde a un 93% de las estimaciones.

3.En el impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica para cualquier clase de viajes internacionales, que establece en el artículo 7 de la ley N° 8694, del 20 de noviembre del 2008 (5%)

se superó la cifra presupuestada en ₡209.76 millones, para una recaudación de ₡3.567.59 millones.

4.Se realizaron 177 intervenciones en los aeropuertos internacionales de Alajuela y Liberia para fiscalizar los impuestos de \$15 y 5% “B”

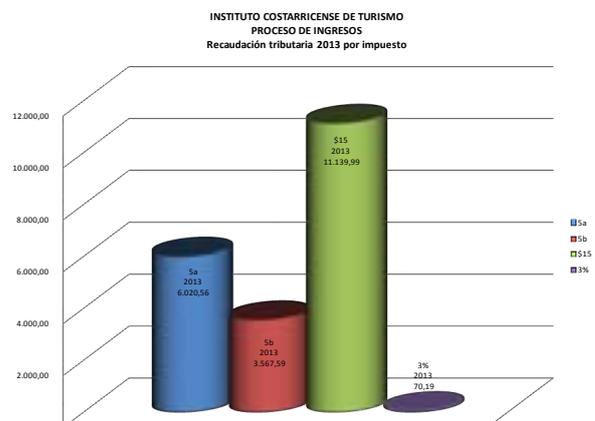
5.Existen procesos activos en cobro judicial a 200 establecimientos de hospedaje turístico por impuesto del 3% adeudado (Ley 2706, derogada) por la suma de ₡451 millones más los intereses correspondientes.

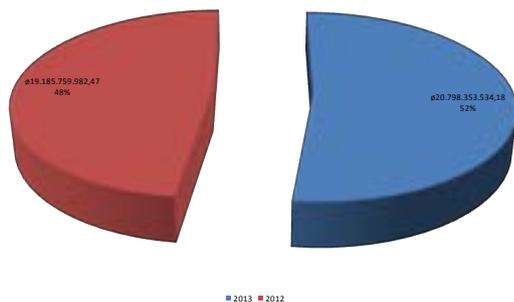
6.Al 31 de diciembre 2013, se mantienen en cobro 4 arreglos de pago activos de los impuestos del 3% sobre hospedaje y del 5% sobre pasajes aéreos por la suma de ₡54 millones de colones.

7.Durante el año se trabajó en la actualización de los procesos de control y fiscalización, incorporando mejores herramientas tecnológicas, para tecnificar las labores de Auditoría a través de la aplicación de software (IDEA) y la creación de la declaración electrónica de impuestos.

8.Al 31 de diciembre 2013 se tramitaron mas de 8.171 exoneraciones en el impuesto del 5% sobre pasajes internacionales a distintas embajadas y organismos nacionales internacionales, que por disposición legal están exentos de este impuesto.

9.Los siguientes gráficos muestran la recaudación tributaria del 2013 y la comparación con el 2012:





Notas aclaratorias:

El impuesto del 5% a) se recauda desde 1955. El impuesto de \$15 se empezó a recaudar a partir del mayo del 2009, según Ley 8694 del 27 de marzo del 2009.

El impuesto del 5% inciso b) del artículo 46 de la Ley 1917 del 30 de julio 1955, adicionado por el artículo 7 de la Ley 8694; se empezó a recaudar a partir de marzo del 2010.

PROCESO FINANCIERO

La gestión del proceso Financiero contempla las actividades del Sub-Proceso Financiero (Contabilidad), Presupuesto, Oficina de pagos y Tesorería, para la consecución de las siguientes metas:

- Generar informes contables y presupuestales oportunamente de conformidad con la normativa vigente.
- Administrar y controlar los recursos financieros, asegurar la disponibilidad de fondos operativos, e invertir el excedente en procura de obtener un rendimiento.
- Supervisar, fiscalizar y evaluar la ejecución y liquidación anual del presupuesto ordinario versus lo programado.
- Establecer acciones correctivas adecuadas, para suministrar datos financieros, confiables y ciertos, para la toma de decisiones de la Administración.

Durante el ejercicio 2013 se cumplió con las Directrices Generales de Política presupuestaria y los procedimientos para la aplicación y seguimientos de dichas directrices, según Decreto Ejecutivo N° 37042-H, 37043-H establecidos por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, así como atender los comunicados de acuerdos emitidos por Junta Directiva y recomendaciones dadas por la Auditoría General.

Al 31 de diciembre 2013 el Superávit acumulado por el orden de ₡ 21.328.3 millones se conformó de la siguiente manera, Superávit libre por ₡ 14.307.1 millones y el Superávit específico Golfo Papagayo por un monto de ₡7.021.2 millones. La cartera de inversiones ascendió a la suma de ₡ 21.452.23 millones.



Ingresos acumulados al mes de Diciembre 2013

(millones de colones)

Detalle	Ingresos		Variación		Participación Ingreso Real
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
Ingresos Tributarios	20.798,4	21.662,3	-864,0	-4,0%	93,1%
Impuesto de salida al exterior 5% (A)	6.020,6	6.322,2	-301,7	-4,8%	27,0%
Impuesto de salida al exterior 5% - Ley 8694 (B)	3.567,6	3.357,8	209,8	6,2%	16,0%
Impuesto específico a los servicios de hospedaje (3%)	70,2	17,5	52,7	301,1%	0,3%
Otros impuestos s/comercio ext. \$15,00 Ley No. 8694	11.140,0	11.964,8	-824,8	-6,9%	49,9%
Ingresos no Tributarios	1.532,8	663,0	869,7	131,2%	6,9%
Alquiler de edificios e instalaciones	22,0	22,4	-0,5	-2,0%	0,1%
Alquiler de terrenos (Concesión Proyecto Papagayo)	276,5	0,0	276,5	-100,0%	1,2%
Intereses sobre Bonos ICT y cta. Cte.	605,2	198,3	406,9	205,2%	2,7%
Ingresos Papagayo (Intereses s/inversión y cuenta corriente)	180,0	116,5	63,5	54,5%	0,8%
Diferencias por tipo de cambio ICT	156,9	0,0	156,9	-100,0%	0,7%
Diferencias por tipo de cambio PTGP	16,2	0,0	16,2	-100,0%	0,1%
Otros Ingresos	276,0	325,9	-49,8	-15,3%	1,2%
TOTAL	22.331,1	22.325,4	5,7	0,0%	100,0%

En cuanto al comportamiento de los ingresos reales con respecto al presupuestado, en términos globales, el total de ingresos percibidos fue superior al monto presupuestado, cifra que en valores absolutos corresponde a ₡5.7 millones, recaudando por concepto de Ingresos Tributarios la suma de ₡20.798.4 millones, y por Ingresos no Tributarios el monto de ₡ 1.532,8 millones. Se hace notar que la participación porcentual de los Ingresos Tributarios e Ingresos no Tributarios, representan el 93.1%, y el 6.9% respectivamente, con respecto al total ingresado.

Con respecto a la ejecución de gastos operativos acumulados al mes de Diciembre, el total ascendió a ₡11.488.8 millones, que representa el 77.8% del monto presupuestado (₡14.770.2 millones).

Cabe aclarar que los gastos operativos de cada programa, no contemplan las sumas de las subpartidas por Remuneraciones y Cuentas Especiales, está última incluye el monto de ₡13.103.35 millones, correspondiente al Centro Nacional de Congresos y Convenciones, suma que no fue ejecutada por razones ajenas a la institución.

Instituto Costarricense de Turismo
Ejecución Gastos Operativos Acumulados por Programa
***Diciembre 2013**
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecución		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	2,303.3	1,772.2	76.9%	531.1	23.1%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico	12,119.6	9,552.1	78.8%	2,567.4	21.2%
Proyecto Golfo de Papagayo	347.3	164.4	47.4%	182.8	52.6%
Total	14,770.2	11,488.8	77.8%	3,281.4	22.2%

Sub Proceso Financiero

La gestión del Sub- Proceso Financiero durante el periodo 2013 se centró en el cumplimiento de las políticas establecidas, leyes, reglamentos y directrices administrativas relacionadas al registro contable.

Las actividades se centralizaron en el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), con carácter de aplicación obligatoria a partir del año 2016.

En este periodo los esfuerzos se dirigieron para que los Sistemas de Información integrados de Contabilidad, Control de Efectivo, Cuentas por Pagar, Presupuestos, Inversiones Transitorias y Activos Fijos permitieran recopilar, clasificar, registrar e interpretar la información cuantitativa, con resultados satisfactorios.

La generación automática de reportes e informes Presupuestales y Contables en forma pertinente, permitió presentar la información en forma oportuna, a la Administración y a entes externos como Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, Banco Central de Costa Rica y la Contraloría General de la República.

El Sub-Proceso Financiero en cumplimiento de la Ley de Control Interno No. 8292, elabora un cronograma de trabajo, que incluye actividades de verificación de cumplimiento de procedimientos y normativa, que permite mejorar el control interno y minimizar los niveles de riesgo.

PROCESO ADMINISTRATIVO

El Proceso Administrativo, se encarga de velar porque los funcionarios laboren en un ambiente óptimo, brindando todos los servicios básicos requeridos para el buen funcionamiento institucional, como: electricidad, agua, limpieza, seguridad, etc., los cuales se traducen en comodidad y permiten que el desempeño institucional se maximice y traduzca en calidad para beneficio nacional.

Adicionalmente y con el mismo propósito, a través de este Proceso se gestionan los mantenimientos de las instalaciones, de los vehículos, zonas verdes, aires acondicionados, redes telefónicas, servicios de fumigación, mantenimiento de dispensadores de agua, servicio médico, servicio del elevador, mantenimiento de alarma contra incendio, recarga de extintores, a través de contratación de diferentes empresas, las cuales son supervisadas por personal de Administrativo.

Otra labor fundamental además de las mencionadas anteriormente es la de renovar y mantener al día todos los seguros, necesarios para cubrir los riesgos, no solo de los equipos e instalaciones propiedad de ICT, sino también de las personas que laboran y visitan la institución.

El Instituto Costarricense de Turismo cuenta con los siguientes centros turísticos: el Mirador de Orosi, Mirador de Ujarrás, las Ruinas de Ujarrás, el Paradero Turístico Playa de Doña Ana, por lo que este Proceso invierte en sus instalaciones, con el fin de mantenerlos en condiciones aptas para beneficio de turistas nacionales e internacionales.

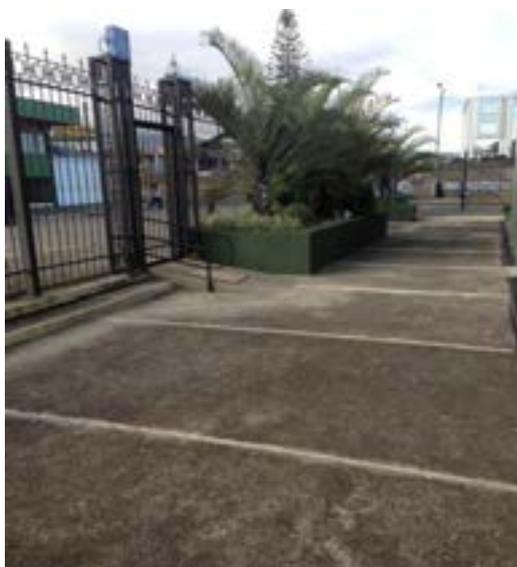


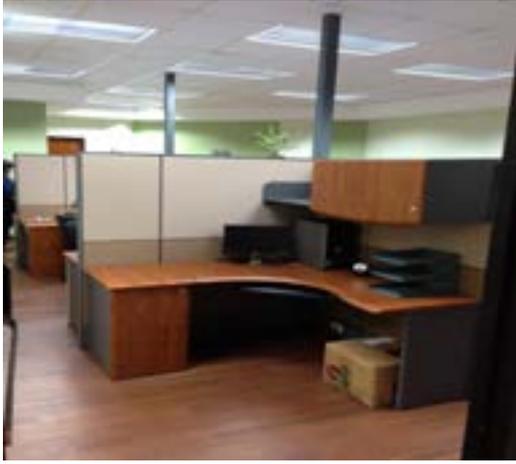
Algunos de los proyectos desarrollados son los siguientes:

•**Reubicación de las salidas de emergencia:** En el sector sureste, se cambió el sentido de apertura de la puerta existente, con el propósito de agilizar el tránsito en caso de emergencia. Se habilitó un acceso de salida que colinda con el perímetro del parqueo externo, con el fin de considerar esta zona como punto de encuentro. La rampa se diseñó con pasamanos y un nivel constante para facilitar la evacuación. En el sector noroeste, también se cambió el sentido de la puerta y se creó un acceso de salida al exterior del edificio por la calle paralela, por ser menos transcurrida que la principal como estaba originalmente, además se diseñó una rampa para personas con discapacitados en esta zona.



•**Obras de remodelación (300 metros cuadrados)** en las áreas de los Procesos de Ingreso, Financiero y Contabilidad del Macroproceso Administrativo Financiero; esto en razón de la poca funcionalidad del espacio y su deficiente aprovechamiento, además de las condiciones precarias de hacinamiento de los funcionarios. Para la optimización del espacio existente se adquirió el mobiliario modular correspondiente, logrando con ello mejorar las condiciones de trabajo.





•Implementación de tecnología IP: Se emigró a tecnología IP de forma total a través de un contrato de servicios administrados, que incluye implementación, monitoreo, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo con protocolos de seguridad, de todo el sistema de comunicación, integrando en una misma red, basada en protocolo IP, las comunicaciones de voz y datos, es decir la voz y los datos viajan por un mismo canal. Con estos servicios administrados la Institución se garantiza que la comunicación se mantenga a la vanguardia, que todos los equipos, central telefónica, programas, aparatos telefónicos, etc., no se vean afectados por la obsolescencia y por ende se minimizan costos, al tener una única empresa como responsable, de todos los dispositivos, el cableado y red de datos.

•Adquisición de Planta Eléctrica: La zona donde se encuentra ubicado el ICT, constantemente sufre problemas por falta de fluido eléctrico, por lo que se adquirió una Planta Eléctrica de una capacidad de 300 KVA, la cual supe de energía a todo el edificio cuando este lo requiera e inclusive aún con capacidad de suministro en caso de crecimiento, completamente nueva, de 277/480 V, trifásico 60 Hz, con controlador electrónico, a diesel. Esto se resume en una garantía para obtener así un servicio continuo y eficiente del ICT.



•Luminarias: Durante el 2013 se continuó con el Programa de sustitución de luminarias en el primer piso y sótano, lo que incide positivamente en las condiciones laborales de los funcionarios (contribuye con la salud visual), además de representar un ahorro en el consumo energético. Con este mismo proyecto se logró demarcar con rótulos luminosos las salidas de emergencia, por lo que al suspenderse el fluido eléctrico, mantienen la indicación por donde se debe evacuar el edificio.



Proveeduría Institucional

Conforme lo establecen los artículos 105 y 106 de la Ley de Contratación Administrativa, 219 y 222 de su Reglamento, la Proveeduría Institucional es la unidad competente para la ejecución de todas las etapas del proceso de contratación administrativa, constituyéndose en el órgano técnico institucional en esta materia.

Para el desarrollo de sus funciones, deben de observarse los alcances de las normas, principios y los procedimientos de contratación administrativa según lo establecen la Ley N° 7494, Ley de Contratación Administrativa, y su Reglamento General, la Ley N° 8131, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 30058-H-MP-PLAN y el Reglamento Interno de Contratos Administrativos, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables por razón de la materia.

Le corresponde a la Proveeduría Institucional realizar los procedimientos de adquisición y contratación de las partidas presupuestarias que no corresponden a la partida de Servicios Personales.

Indicadores

A continuación se detallan algunos de los indicadores más importantes que reflejan el desarrollo de las funciones según su competencia:

Cuadro No. 1
Procedimientos Tramitados 2013

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL	LICITACIÓN ABREVIADA	CONTRATACIÓN DIRECTA	Total
4	23	373	400

Gráfico 1

Cuadro No. 2
Montos Adjudicados

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL	LICITACIÓN ABREVIADA	CONTRATACIÓN DIRECTA	Total
0	870.888.300,00	5.769.490.526,00	6.640.378.826,00

Gráfico 2



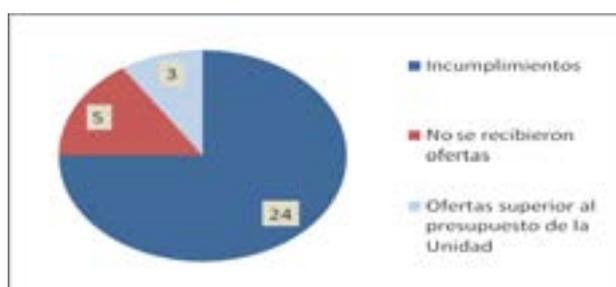
Es importante señalar que de la cuantía correspondiente a contrataciones directas (¢5.769.490.526,00), el 48% se refiere a procesos solicitados por el Macroproceso de Mercadeo, para las contrataciones que se reflejan en el siguiente cuadro, sin incluir: pauta campaña nacional, patrocinios, gastos en ferias internacionales y los costos asociados a Expotur.

Procedimiento de contratación	Cantidad	Monto \$	*Monto ¢
Pago de espacios feriales	27	887.673,10	488.220.203,61
Campañas cooperativas	33	2.775.105,42	1.526.307,981
Transferencia de fondos a Organismos Internacionales	02	207.082,18	113.895.199,00
Membresías y suscripciones a Organismos Internacionales	10	253.209,00	139.264.950,00
Decoración de stands en ferias internacionales	12	583.823,72	321.103.048,20
Presentaciones de destino	08	275.210,00	151.365.500,00
TOTAL		4.982.103,42	2.740.156.881,81

*Se realizó el cálculo con el cambio del dólar a ¢550.00

Adjudicaciones: En términos porcentuales, el 88% de las contrataciones tramitadas fueron adjudicadas. Se declararon infructuosos 32 procedimientos y 17 desierto, por diversas razones: incumplimientos ya sea en la presentación de la oferta o por no atender subsanes solicitados por la Administración, otros por no presentación de ofertas y por último porque las ofertas superaban el presupuesto destinado por la unidad solicitante, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 3
Procedimientos declarados infructuosos o desierto



De las contrataciones tramitadas por el sistema Mer-link, el 68% fueron adjudicadas a microempresarios, pequeñas y medianas empresas, lo que es sumamente importante ya que se ha fomentado la participación de las PYMES en concordancia con la normativa vigente en esta materia.

Gráfico No. 4



CUADRO No. 4
Otros procedimientos

Tipo de Procedimiento	Cantidad
Aplicación artículos 197/198/200/201/208 del Reglamento a la Ley de la Contratación Administrativa.	35
Compra de boletos aéreos	326
Recursos	07
Sanción por incumplimiento	0
Ejecución de garantías	0

Otras actividades:

- Se consolidó la implementación del sistema de compras públicas MER-LINK. Plataforma que ha permitido realizar la gestión de adquisiciones en forma ágil, transparente, eficiente y controlada.

Previo a tomar la decisión se valoraron aspectos tales como costos, plazo de implementación, servicios web, costos de mantenimiento, etc. Encontrando que MER-LINK, ofrecía mayores ventajas, las cuales se han traducido en los resultados obtenidos desde el uso de la misma. En primera instancia debemos resaltar la transparencia en los trámites de contratación, ya que cualquier ciudadano o empresa puede acceder al sistema y visualizar las adquisiciones en cualquiera de sus etapas; por otra parte ha habido mayor participación de proveedores, uso de la firma digital, economía en las adjudicaciones, alta disponibilidad del sistema, capacitación constante, mantenimientos y mejoras continuas.

- Se realizó el levantamiento de inventario de los bienes de la institución y se contrató un profesional que realizó el avalúo de los terrenos y edificaciones.

Con base en los resultados se actualizó su valor y se ha cumplido con lo establecido en las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

- Se llevó a cabo la contratación “Precalificación de empresas constructoras para la construcción y equipamiento del Centro Nacional de Congresos y Convenciones”, misma que fue publicada tanto en el Diario Oficial La Gaceta, como en varios medios escritos de circulación nacional. Al final del proceso fueron 7 empresas las que cumplieron con los requisitos legales, financieros y técnicos y serán las que podrán participar en la segunda fase.

- La Proveeduría ha venido además brindando el apoyo logístico a las diferentes unidades de la institución a través de los contratos de suministros según demanda, principalmente en material y útiles de oficina, papel, productos químicos y de limpieza entre otros.

- Asimismo, se ha avanzado satisfactoriamente en el ordenamiento y control de activos institucionales con vista en los requerimientos exigidos por las NICSP.

PROCESO DE RECURSOS HUMANOS

La gestión de los recursos humanos consiste en mejorar el desempeño y las aportaciones de personal de la organización, con una actividad ética y socialmente responsable.

Los objetivos de la gestión de Recursos Humanos se derivan de las metas de la administración, siendo el principal objetivo mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de forma que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

En consecuencia el Proceso de Recursos Humanos tienen como funciones sustantivas la provisión de los recursos humanos de conformidad con los planes estratégicos institucionales, la actualización continua de los Manuales que se utilizan en el desarrollo de las actividades; además de asesorar y orientar a los superiores, a las jefaturas de la institución y demás personal en materia de recursos humanos.

Todo lo anterior, en fiel apego a las políticas y normativas que en materia de administración de recursos humanos emita la Autoridad Presupuestaria y otras entidades facultadas para su regulación, y según lo establecido en el Reglamento Autónomo de Trabajo.

Otras actividades:

- Sistema Integrado de Recursos Humanos. Se finalizó la implementación de este sistema, el cual brinda a los funcionarios una herramienta ágil para realizar diferentes trámites a través del Sistema; y al Proceso de Recursos Humanos ese conjunto de herramientas que apoyan la gestión operativa.

Dentro de las acciones que se pueden ejecutar se encuentran las siguientes:

- Solicitud de licencias (permisos con y sin goce de salario)

- Solicitud de Tiempo extraordinario

- Solicitud de constancias y certificaciones

- Solicitud de Vacaciones Legales (anuales y proporcionales)

- Consulta de los saldos de vacaciones, el prontuario (expediente) y el historial de pagos.

A partir de esta implementación se realizó una redistribución de las actividades del Proceso en aras de un mejoramiento continuo, que permita responder a los cambios constantes del entorno institucional.



TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Durante el año 2013 el Proceso de Tecnologías de Información ofreció y mantuvo la plataforma tecnológica que utilizan todos los sistemas automatizados de la Institución, así como los servicios de correo e Internet, en buenas condiciones de funcionamiento para permitir a las diferentes dependencias usuarias su operación y administración brindando el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

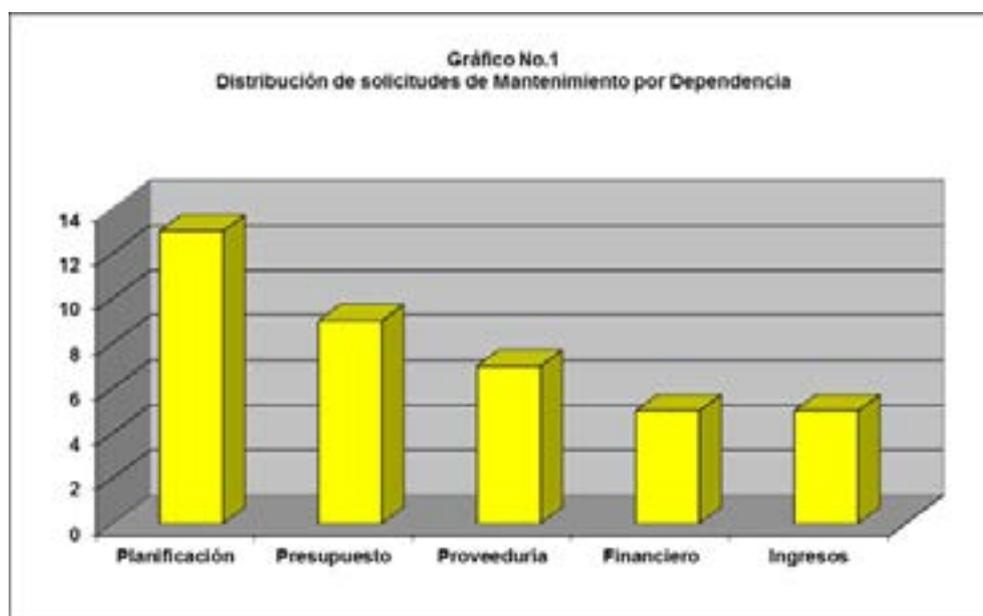
Lo anterior se efectuó con base en el Plan Operativo Institucional (POI) que se formuló, y cuyas metas fueron las siguientes:

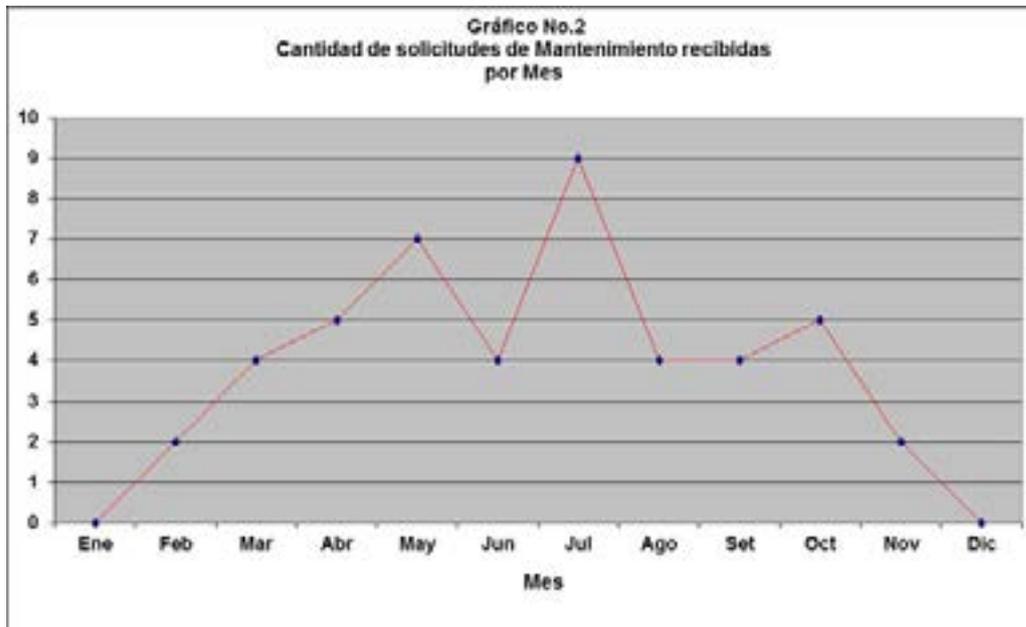
Objetivo: 5.1.10 Contar con la tecnología adecuada para que el ICT pueda brindar información íntegra, oportuna y accesible, de forma que la Institución pueda mejorar sus servicios, y la promoción turística.

Meta 5.1.10.1: Atender al menos el 95% de los mantenimientos solicitados por los usuarios para los sistemas en producción, mediante apoyo interno y externo.

Durante el año 2013 se recibieron 46 solicitudes, se atendieron 45 y se anuló 1 solicitud de mantenimiento para los diferentes sistemas, con lo cual se logró alcanzar la meta.

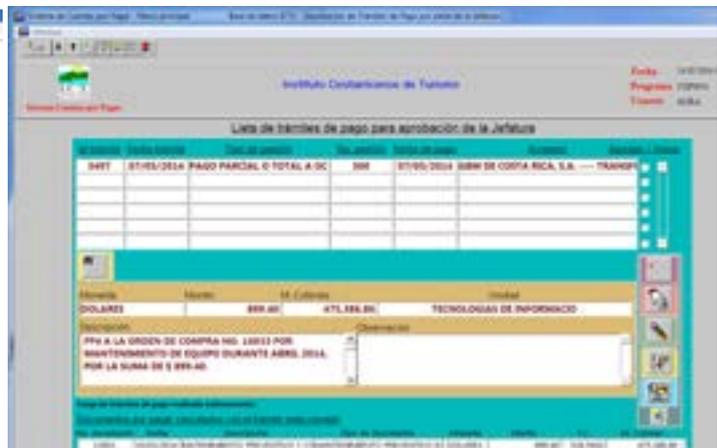
Como puede observarse en el gráfico No.1, la dependencia con más solicitudes de mantenimiento atendidas fue la oficina de Planificación con un total de 13; luego el área de Presupuesto con un total de 9; y en tercer lugar la Proveduría con 7. Por otro lado el gráfico No. 2 muestra la distribución de las solicitudes de mantenimiento recibidas por mes.





Por otro lado y como parte del Proyecto NICSP, se rediseñaron e implementaron los siguientes sistemas:

1. **Cuentas por Pagar:** Este sistema en términos generales permite agilizar y eficientizar la gestión de los trámites de pago que realiza la Institución, ya que la inclusión del trámite, la aprobación y las verificaciones o controles correspondientes (metas, presupuesto, responsables) se realizan directamente en línea, permitiendo un flujo de documentos y trámites automáticos, con la facilidad de adjuntar los documentos en forma digital sin necesidad de que los mismos deban ir de un lugar a otro. A continuación se muestran algunos ejemplos del sistema:



Consulta de partidas presupuestales y metas del FAD

Trámites pago documentos				
ID Documento	Tipo Cambio	Monto Moneda	Monto Colones	Descripción
1	2014	529.56	899.40	475,886.86 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE, SOPORTE OPERATIVO DEL EQUIPO

Afectación presupuestal														
Pr. Di. Se.	Unidad	Periodo	Obj Mayor	R.F.	C.R.	C.A.D.	Cla presupuestal	Moneda	Monto Moneda	Monto Colones				
1	2014	01	TECNOLOGIAS DE INFORMACION	2014	1	800	208	00	00	MANTENIMIENTO Y REPA.	2	Dolares	899.40	475,886.86

Metas presupuestales						
Periodo	Política	Objetivo	Clase	Meta	Moneda meta	Monto
2014	1	1	1	2	MANTENER EN OPTIMAS CONDICIONES DE OPERACION LA PLATAFORMA TECNOL.	475,886.86

2. Cuentas por Cobrar: El Sistema de Cuentas por Cobrar, permite registrar y controlar, las cuentas que se adeudan a la Institución por medio de documentos por cobrar, que pueden generar automáticamente otros sistemas como el de Recursos Humanos, Ingresos, así como el registro de datos relacionados con juicios y procesos en cobro judicial, proporcionando la información correspondiente para los registros contables.



3. Control de Efectivo: Este sistema permite realizar el seguimiento, control y generación de los pagos a proveedores y empleados. Entre sus principales funcionalidades y controles están las siguientes:

- a. Permite registrar los pagos a proveedores y empleados desde los trámites de pago aprobados.
- b. Registra las diferentes etapas que debe seguir un pago.
- c. Lleva en forma automática el consecutivo de transferencias y cheques para cada cuenta corriente del Instituto Costarricense de Turismo.

d. Registra las retenciones de renta que se aplican a los diferentes proveedores en cada pago y genera un documento por pagar, para que los mismos se realicen directamente a Tributación Directa.

e. Mantiene un registro actualizado de las cuentas corrientes en que se realizan las transferencias a los diferentes proveedores y empleados.

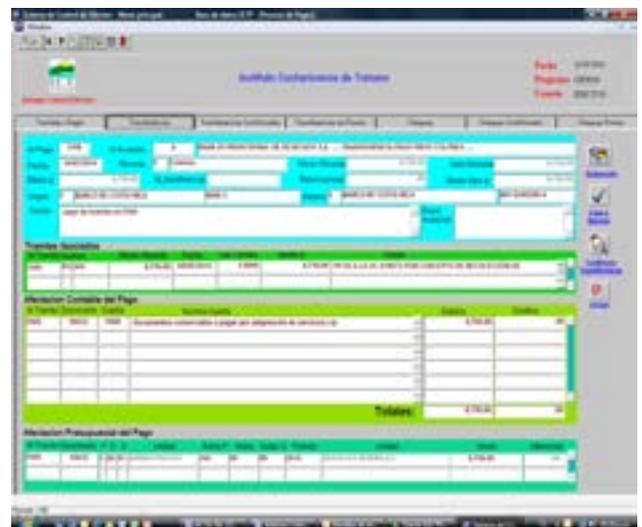
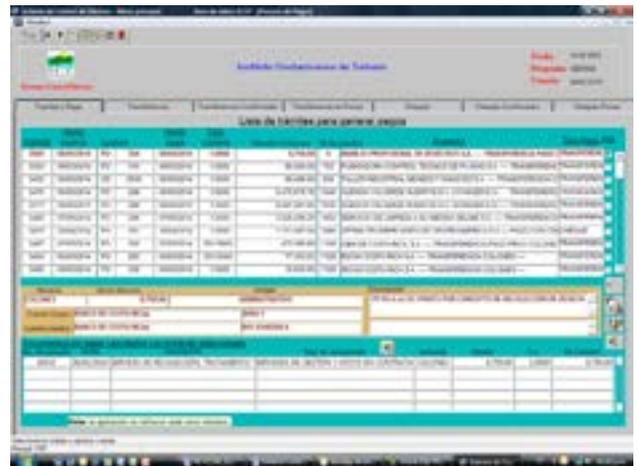
f. Genera la afectación presupuestal de gastos, cada vez que se aplica un pago.

g. Genera la afectación contable de gastos, cada vez que se aplica un pago.

h. Actualiza los saldos de los documentos por pagar, cada vez que se aplica un pago.

i. Genera las retenciones a proveedores en un archivo de Excel

Lo anterior se realiza gracias a su integración con otros sistemas como Contabilidad, Cuentas por Pagar y Presupuesto entre otros. A continuación se muestran algunos ejemplos del sistema:



4. Recursos Humanos: en coordinación con el Proceso de Recursos Humanos se implementó el nuevo sistema de Recursos Humanos, el cual además de gestionar y administrar lo relacionado con el pago de salarios, permite la solicitud automática por parte de los funcionarios de trámites como vacaciones y constancias de salarios, así como la aprobación en línea por parte de la jefatura correspondiente siguiendo un flujo de trabajo automático. Esta implementación implicó la compra de un servidor tipo blade y su correspondiente instalación y configuración dentro de un gabinete especial conocido como “enclosure”. Además se desarrollaron todas las interfaces necesarias para permitir su integración y generación de transacciones automáticas hacia los sistemas de Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Contabilidad, Presupuesto e indirectamente con el sistema de Control de Efectivo.



Meta 5.1.10.2: Mantener en óptimas condiciones de operación la plataforma tecnológica existente en al menos un 97% del tiempo total anual en horas.

Las principales acciones o actividades desarrolladas para esta meta durante el año 2013 fueron las siguientes:

1. Atención de reportes de fallas: Estos corresponden a la atención de solicitudes realizadas por los usuarios con respecto a boletas por trabajos realizados en hardware, software, red, correo, Internet, etc. En el 2013 se atendieron un total de 742 boletas de las cuales las dependencias que más solicitudes realizaron fueron: Subgerencia de Mercadeo con 157, Oficinas Regionales con 54, Proceso Financiero con 46, y el Proceso de Ingresos con 42. El gráfico No.3 ilustra la cantidad de reportes de fallas que se atendieron durante el año pasado clasificadas por dependencias. Por otro lado la distribución de los reportes o boletas atendidas por mes se refleja en el gráfico No.4, siendo en este caso abril el mes con más solicitudes atendidas (87). El trabajo realizado mediante estas boletas es aparte de los problemas técnicos que se solucionan telefónicamente con el usuario, o que se atienden aprovechando la visita para resolver otros problemas, en cuyos casos no se hacen boletas.

2. Se implementó la tecnología de VoIp para lo cual se cambiaron todos los switches de la red por unos con mejores características técnicas y mayor capacidad de enrutamiento al tener que administrar tanto voz como datos. También se instaló en el Centro de Datos dos servidores especiales para la central telefónica los cuales permiten las comunicaciones tanto internas como externas vía Ip. Este proyecto se realizó mediante un convenio de Servicios Administrados con el ICE y en coordinación con el Proceso Administrativo.

3. Se brindó soporte a los centros u oficinas regionales así como a toda la infraestructura tecnológica instalada en las oficinas centrales.

4. Se realizaron 3 mantenimientos durante el año a las 7 UPS con que cuenta el Dpto. para permitir que las mismas se mantengan en adecuadas condiciones de funcionamiento y operación, y de esta forma puedan proteger y permitir el funcionamiento de los equipos ante fallas o sobre voltajes en la energía eléctrica. Estas UPS no solo respaldan los servidores sino los equipos de comunicación de la red de datos existentes en cada piso.

5. Otra labor muy importante en esta meta fue la de mantener una protección constante contra virus, los cuales se propagan principalmente por correo electrónico o a través de Internet cuando se accesa algún sitio. Se brindó una atención especial a este problema, así como a la disminución de correo Spam, instalando versiones de filtros, antivirus y manteniendo actualizadas las definiciones de antivirus en las máquinas de los usuarios.

6. Continuando con las acciones relacionadas con cambios de equipo por obsolescencia y atendiendo nuevas necesidades, se realizaron inversiones que permitieron la compra de nuevas computadoras para las diferentes dependencias de la Institución.

Las actividades anteriores junto con algunas otras permitieron que la plataforma tecnológica del ICT para el uso de sus sistemas, correo electrónico, Internet y red de datos estuvieran en operación al menos un 97% del tiempo total en el año, ya que el resto del tiempo se tomó para labores propias de mantenimiento de T.I. que implicaron bajar o suspender los servicios, o por fallas prolongadas en el suministro de la energía eléctrica o para poder efectuar mantenimientos correctivos a la infraestructura tecnológica.

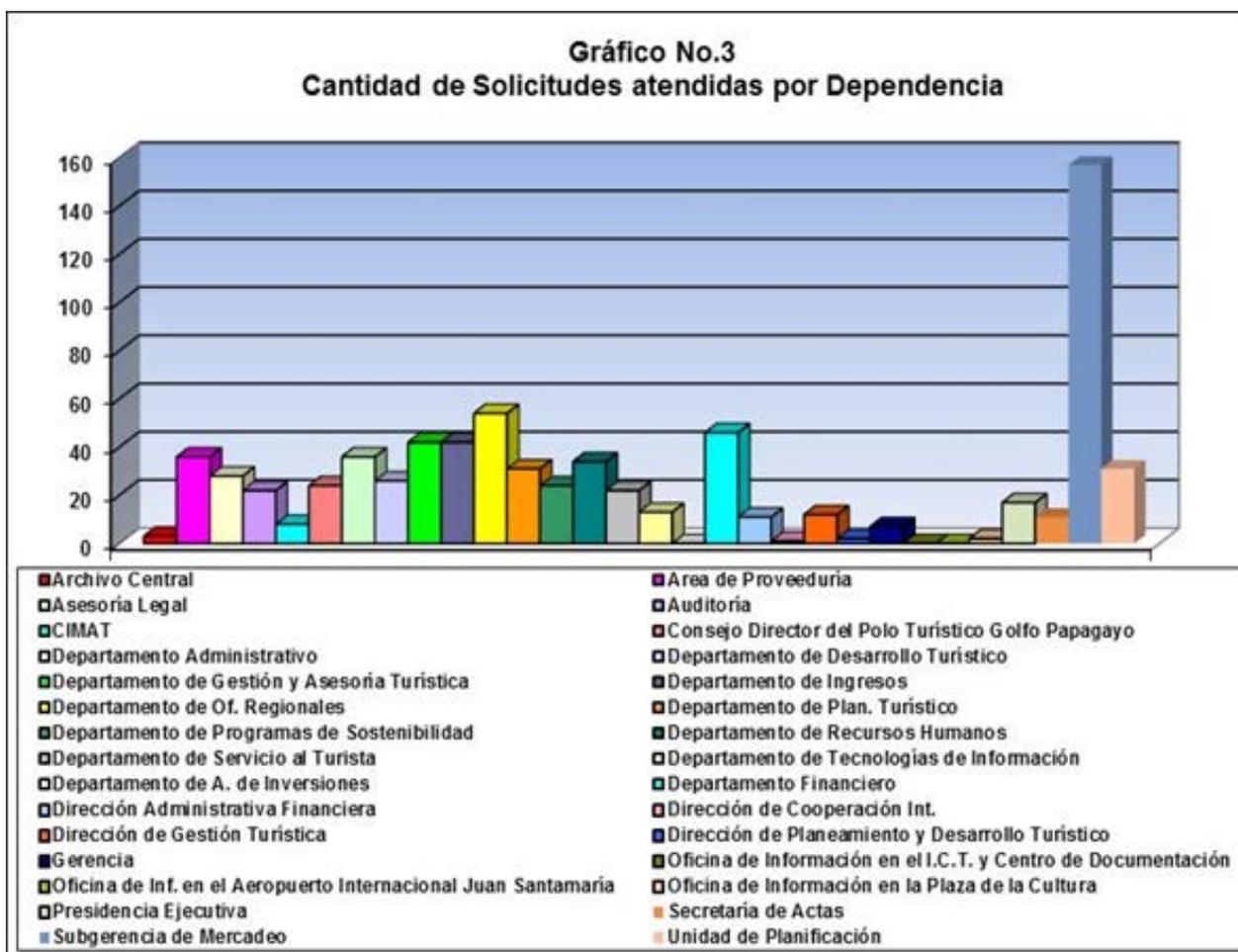
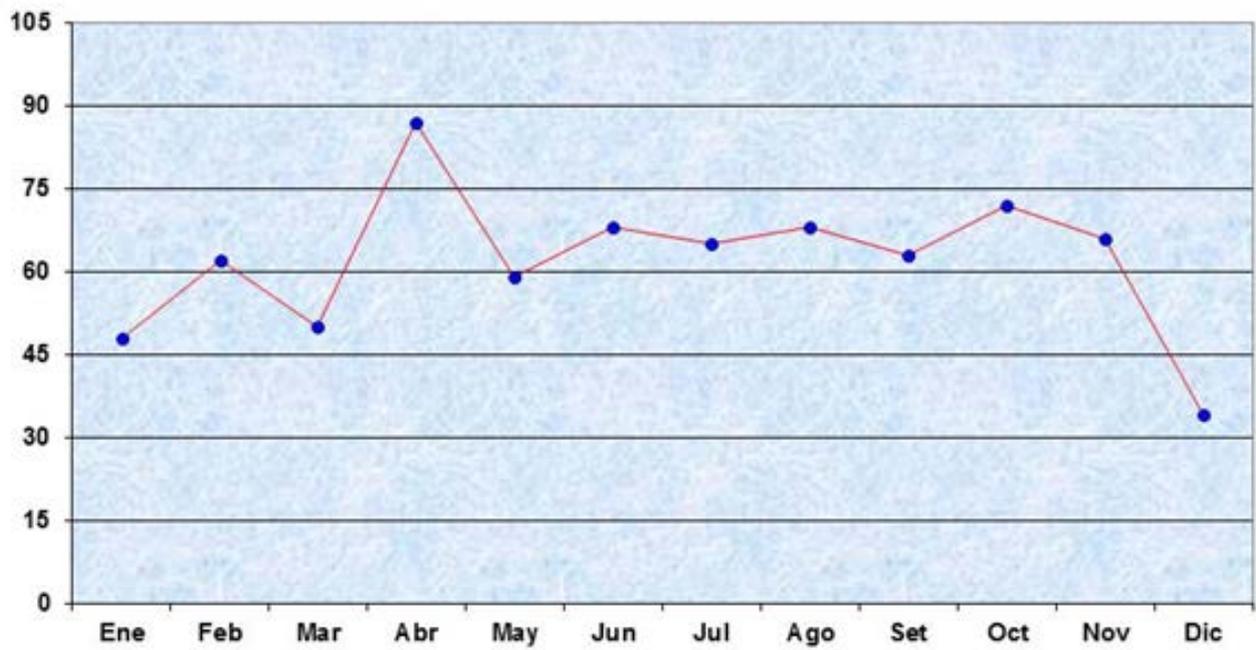


Gráfico No.4
Cantidad de Solicitudes atendidas por Mes



Meta 5.1.10.3: Capacitar al menos 3 funcionarios en áreas como: administración de proyectos, bases de datos, desarrollo de sistemas, redes, seguridad, correo y sistemas operativos.

Durante este año se capacitó a 2 personas en cursos de programación JavaScript y a otras dos en informática forense.



COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE MARINAS Y ATRACADEROS TURÍSTICOS (CIMAT)

La Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, CIMAT, creada por la Ley 7744, Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos y su Reglamento, ejecuta las labores necesarias para el control, fiscalización y vigilancia permanente en la solicitud y otorgamiento de concesión, proceso de construcción y etapa de operación de este tipo de proyectos en el país. Además, tiene como una de sus principales funciones asesorar técnicamente a las Municipalidades y el de facilitar las labores de control en coordinación con demás Entes del Estado.

Las marinas turísticas proveen la infraestructura necesaria para el funcionamiento adecuado de las actividades recreativas y turísticas relacionadas con la actividad náutica. Estas brindan servicios como: resguardo de las embarcaciones, suministro de agua potable, energía eléctrica, internet, combustible, mantenimiento y reparaciones menores de las embarcaciones, planta de tratamiento de aguas residuales, recolección y disposición de desechos y comercio turístico. Son fuente de empleos (directos e indirectos) para el turismo de recreación y la pesca deportiva.

Los atracaderos, conformado por instalaciones más sencillas, proveen las obras necesarias para el atraque de embarcaciones para el disfrute y seguridad de los turistas.

Las marinas y atracaderos turísticos bien operados tienen un rol importante en la prevención de la contaminación del mar, al brindar servicios mediante instalaciones y procedimientos aprobados y controlados por parte del Estado.



Durante el año 2013, el Consejo Director sesionó 15 veces y la Unidad Técnica, compuesta por los representantes de las diferentes instituciones que la conforman, sesionó 28 veces, donde se tomaron y ejecutaron 198 acuerdos.

1. Solicitudes de marinas y atracaderos turísticos resueltas.

Con el propósito orientar al inversionista sobre la planificación territorial de la zona y los estudios físico-ambientales que debe aportar al momento de su solicitud formal de viabilidad técnica, con base en las condiciones específicas de la zona de interés, se presentaron y resolvieron las siguientes consultas.

Atracadero Menor, Playa San Josecito, por parte de la empresa Free Town S. A. para un atracadero localizado en Distrito de Sierpe, Cantón de Osa, Provincia de Puntarenas.



Atracadero Turístico Kingfish Pier, por parte de la empresa Smith Tourism Interprise S. A. para un atracadero localizado en el Distrito de Limón, Cantón de Limón, Provincia de Limón.

Atracadero Playa Manzanillo por parte de la empresa Hotelera CH Papagayo Sociedad Anónima, para un atracadero localizado en Playa Manzanillo, Bahía Culebra, Distrito de Nacascolo, Cantón de Liberia, Provincia de Guanacaste dentro del Polo Turístico Papagayo.

Atracadero Playa Pochota por parte de la empresa 3-101-648751 Sociedad Anónima para un atracadero localizado en Playa Pochota, Distrito de Nacascolo, Cantón de Liberia, Provincia de Guanacaste dentro del Polo Turístico Papagayo.

Atracadero Turístico Villa Pesca por parte de la empresa Villa Pesca Pura Vida S.A, de un atracadero localizado en el Distrito de Golfito, Cantón de Golfito, Provincia de Puntarenas.

Marina Puerto Turístico Flamingo por parte del Ing. Alfredo Wesson Acuña, para una marina en Playa Potrero, Santa Cruz de Guanacaste, sitio donde operó en el pasado Marina Flamingo.

Marina Moín de la Empresa Moín Resort And Marina S. A. Se anuló la Viabilidad Técnica otorgada por CIMAT por cuanto la Procuraduría General de la República les invalidó la viabilidad ambiental al proyecto.

2. Vigilancia, control y fiscalización permanente de las marinas y atracaderos turísticos que operan.

Se dio seguimiento a las labores de fiscalización y control por medio de visitas de campo y la revisión de los Informes Operacionales a los siguientes proyectos: Marina Los Sueños en Playa Herradura, Marina Pez Vela en Quepos, Marina Papagayo en Liberia, Atracadero Golfito Sport Fishing Center en la Ciudad Golfito y Atracadero Bahía Cocodrilo en Puerto Jiménez,

así como a Marina Bahía Escondida en Golfito, la cual tiene suspendidas las labores constructivas.

Con el proceso de fiscalización y control permanente, se procura asegurar que los servicios que ofrecen las marinas y atracaderos se brinden de una forma cómoda y segura para los turistas y con altos estándares de calidad.



Se llevaron a cabo varias obras previstas para la segunda etapa de Marina Pez Vela, entre ellas la zona de cimentación por pilotes del edificio comercial, la pantalla de varado y botadura, la estructura para embarcaciones en seco, la nave para el taller y edificios comerciales destinados principalmente a servicios de restaurantes, que sirvieron de escenario para la final del Campeonato Mundial de Pesca Deportiva “Offshore World Championship 2013.

3. Reforma al Reglamento de la Ley de Marinas y Atracaderos Turísticos.

Se trabajó durante todo el año en una propuesta de reforma integral del Reglamento. Se realizó una consulta pública del texto a través de la página web del ICT, instando a Municipalidades, consultores e inversionistas, así como a Instituciones del Estado con competencia en el tema, a realizar las observaciones del caso. El texto final debidamente consensuado, fue remitido para su trámite de aprobación ante la Junta Directiva del ICT y demás Instituciones que conforman la CIMAT.

así como dar mayor seguridad jurídica a los concesionarios al ampliarse el plazo de concesión y otorgamiento de licencias de operación o patentes municipales.



El tema de los “atracaderos turísticos existentes”, reviste de prioridad en esta Comisión por el número de instalaciones que operan ilegalmente, lo que representa un verdadero reto y compromiso para la CIMAT.

Mediante levantamiento y mapeo de las instalaciones portuarias existentes, se estima que existe un segmento dedicado al turismo náutico, de aproximadamente 75 puntos o sitios a lo largo de las costas del país. Instalaciones que se encuentran brindando servicios sin la calidad y seguridad que se requiere, y sin los permisos, autorizaciones y controles por parte del Estado. Desde el punto de vista técnico, las instalaciones existentes a la fecha pueden ser consideradas como potenciales atracaderos turísticos.

4. Coordinación con Entes del Estado y la Cámara de Marinas Turísticas y Afines, CAMATURA.

Durante este año se dio un acercamiento a las diferentes Instituciones Públicas, con competencia en el tema de las marinas y atracaderos turísticos, tales como Capitanías de Puerto, Migración, Aduanas, INCOP, Municipalidades, entre otras. Lo anterior, con el interés de exponerles la legislación especial de marinas y la necesidad que existe, en generar normativa especial que permitan claridad y transparencia en el ingreso y permanencia de este segmento de turistas a nuestro país.

En este sentido, se efectuaron las siguientes actividades.

Reunión en Santa Cruz, Guanacaste, con empresarios turísticos y representantes de la Municipalidad de Santa Cruz y Guardacostas, con el propósito de retomar el proyecto de Marina Flamingo en Bahía Potrero.

Gira a Golfito a fin de participar en sesión extraordinaria del Concejo Municipal de Golfito, en seguimiento al caso Marina Bahía Escondida, así como reunión con Asociación Desarrollo de Puerto Jiménez para tratar el tema de la Marina Bahía Cocodrilo.



Coordinación con la Dirección de Migración y Extranjería y Cámara Turística de Marinas y Afines, CAMATURA, con el propósito de impulsar normativa migratoria especial en las marinas turísticas.



En este año se atendió la visita de representantes del Sector Turístico y Ambiental del Gobierno de Colombia, quienes desarrollaron, con el apoyo del Gobierno de España, un Plan Nacional de Turismo Náutico para ese país. Como parte del apoyo técnico se les llevó a mostrarles las instalaciones de la Marina Los Sueños, donde se compartió con los operadores de la marina,

experiencias en el internamiento de embarcaciones de bandera extranjera y la permanencia de los turistas.

5. Contratación de análisis de laboratorio para monitoreo de la calidad de la dársena de las marinas.

Conscientes del compromiso establecido en la Ley 7744 en su artículo 7º, inciso a) de ejercer en forma permanente la vigilancia, control y fiscalización de las actividades que desarrollan las marinas y atracaderos turísticos; así como al mandato dado en el artículo 1 que cita: “La concesión se otorgará resguardando el ambiente y los recursos naturales de la zona”, ha sido prioridad para esta Comisión, implementar un sistema de monitoreo, que permita llevar un registro de la calidad de las aguas marinas espacio donde se ubican las marinas turísticas. Desde el año 2012 se inició con la contratación de un Laboratorio especializado para determinar la presencia de Hidrocarburos, microbiología y metales pesados, en las aguas y sedimento de las marinas y en sitios fuera de éstas.



POLO TURÍSTICO GOLFO DE PAPAGAYO

El Polo Turístico Golfo de Papagayo se ubica en el Golfo de Papagayo, se ubica en la provincia de Guanacaste y su extensión abarca desde Punta Cabuyal hasta Bahía Playa Hermosa. Es el principal polo turístico del país y su área total es mayor a las 1.700 hectáreas.

Por medio de la Ley Reguladora del desarrollo y ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, Ley N° 6758 del 6 de mayo del 1982, se regula el desarrollo del Polo Turístico Golfo de Papagayo.

El Polo Turístico Golfo Papagayo representa el proyecto de principal desarrollo turístico de Centroamérica, razón por la cual se ha declarado de conveniencia nacional el desarrollo y ejecución del mismo mediante el Decreto Ejecutivo N°33132-MP-T.

MISIÓN

“El Polo Turístico Golfo Papagayo es un Proyecto que tiene como fin promover el desarrollo turístico integral, mediante la inversión, pública y privada, para el beneficio de los turistas, los inversionistas y la ciudadanía.”

VISIÓN

“Ser un modelo de desarrollo turístico sostenible”

Desarrollo del Polo Turístico Golfo Papagayo:

Durante el año 2013 se continúa con el desarrollo turístico del Polo Turístico Golfo Papagayo, con la conclusión de obras tales como:

•Hotel Hyatt Andaz Costa Rica:

Un hotel de ciento cincuenta y tres habitaciones, áreas de amenidades club de Playa, cuartos de máquinas, parqueos, instalaciones de alimentos y bebidas, piscinas, módulo administrativo, módulo de servicios, parqueo, senderos internos y jardinería.



•Hotel el Mangrove:

El hotel consta de 85 habitaciones, conformadas por una Suite Presidencial, 2 Master Suite, 18 Junior Suite y 64 estándar (incluye las 4 para discapacitados). Además, recepción, restaurante que incluye los 3 tiempos de comida, restaurante en el área de piscina spa con 6 salas de tratamiento y salón de belleza salones de reuniones, salas de juntas y área de eventos, piscinas, área de abordaje, gimnasio, centro de entretenimiento de niños, áreas de servicio (BOH – lavandería, oficinas administrativas, seguridad, etc.), parqueos, planta de tratamiento y casetas de seguridad.



•Eco – camping Papagayo:

El área de camping cuenta con 100 espacios para colocación de tiendas para acampar (se incluyen 2 espacios para discapacitados), 100 espacio para parqueo de vehículos y 10 espacios para bujetas,

cuenta además con un área de bar-restaurante, instalaciones sanitarias para hombres y mujeres, un área artesanal, área de “picnic”, piletas y duchas, acceso para vehículos de ambulancia, señalización y planta de tratamiento.



Cumplimiento de metas POI 2013

Dentro de las principales metas que se logran concluir durante el 2013 se encuentra la Construcción de la sede de la Oficina del ICT en Playa Panamá, la cual consta de 200 m² de construcción y su entrega final fue en enero del 2014.





Inicio de obras del hotel Paradisus Papagayo Bay Resort&Luxury:

La concesionaria inició con los trabajos de movimiento de tierras y conformación de muros y ha dado inicio a trabajos de infraestructura; mismos que pertenecen a la primera etapa del proyecto. Se espera estar terminado en el año 2015.



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La Contraloría de Servicios de esta institución se había propuesto como objetivo en el plan de trabajo para el año 2013 promover, con los funcionarios, una cultura institucional, de mejora continua e igualdad en el trato, en la prestación de los servicios que presta el ICT a sus usuarios, así como la atención de quejas, reclamos e inconformidades durante dicho periodo.

Pero al mismo tiempo tenía que dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto Ejecutivo N° 34587-Plan y que a partir del mes de setiembre del año 2013 se sustituyera por la ley N° 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, publicada en el diario oficial La Gaceta N° 173 del 10 de setiembre del mismo año.

A pesar de la existencia de esta normativa, la Gerencia ha mantenido su posición de trasladar al Contralor de Servicios a la UPI para que asuma funciones distintas a las establecidas tanto en el Decreto como ahora en la nueva Ley.

Esta situación imposibilita al Contralor de Servicios cumplir con todas las funciones que le competen según la ley, por lo que prácticamente atiende aquellas que se presentan como denuncias, inconformidades y sugerencias. Por lo general lo que nuestros usuarios presentan son disconformidades respecto a la tramitología o tiempos de respuesta por parte de las distintas Unidades del Instituto.

Dada la atención oportuna y las gestiones que realizamos ante la disconformidad presentada, así como a la anuencia, colaboración y solución que se recibe por parte de la jefatura

de la unidad involucrada, el usuario afectado queda satisfecho, por lo que no se hace necesario la apertura de expediente pues se resuelve en forma personalizada.

Lastimosamente, el no poder cumplir con las otras funciones que demanda la nueva ley, repercute en la eficacia de cualquier esfuerzo que se haga por incrementar la eficiencia en la agilización de trámites, prestación de servicios, la consulta permanente con los funcionarios de las distintas unidades de trabajo que brindan servicios a usuarios y quizá una de las más importantes como lo es la encuesta permanente para conocer el grado de satisfacción por los servicios recibidos, que por cierto es un punto evaluado en el Índice de Gestión Institucional que elabora la Contraloría General de la República año con año.

Por lo anterior es importante insistir en la necesidad y conveniencia de que las nuevas autoridades de nuestro Instituto le den el respaldo total a la Contraloría de Servicios a través de su Contralor para dar fiel cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 9158, muy especialmente en los Artículos 13,14 y 22.

Las Contralorías de Servicios no se miden por el número de quejas que recibe y atiende o el número de expedientes que abre. Por el contrario, se mide por su eficiencia en la prevención de las quejas, manteniendo y promoviendo una política de mejora continua en la prestación de servicios que permita al ICT ser una institución de excelencia en todo aspecto, como ente rector de la actividad turística del país.

