



**Regional Guanacaste Sur, Sede Nicoya**

**ORGS-476-2014**

**Nicoya, 25 noviembre 2014**

**Lic. Gustavo Alvarado Chaves**

**Líder del Macro-Proceso de Gestión y Asesoría Turística**

**Lic. Jorge Retana Navarro**

**Jefe Proceso Oficinas Regionales**

**Instituto Costarricense de Turismo.**

**Presente**

**Estimados señores:**

**Asunto: Informe de Gestión del Lic. Alexander Soto Ríos como Coordinador Sub-Proceso de Guanacaste Sur, sede Nicoya.**

**BREVE INTRODUCCION:** Cumpliendo con lo indicado por su persona, procedo a realizar Informe de Gestión: Ingresé a laborar al ICT el **15 de octubre del 2009 (5 años y 40 días)**. De inmediato y la misma fecha me trasladé a la Oficina de Nicoya donde fui nombrado como Coordinador Sub-Proceso. En dicha Oficina me encontré con cinco funcionarios que iniciaron labores con la apertura de la Regional, dada el 15 de marzo del mismo año (2009), sea siete meses después la Regional tuvo su Coordinador.

A mi llegada ya el personal había recibido excelente inducción acerca de sus funciones a realizar. Recibieron excelente capacitación por parte del Depto. De Gestión y Asesoría Turística, así como por el Depto. de Sostenibilidad y Atención al Turista, adquiriendo con ello toda la normativa y la teoría necesaria para iniciar sus labores en el campo propiamente. No obstante, a esas alturas el trabajo realizado había sido muy poco, todavía no les habían dado la confianza debida para echarlos al agua como se dice. No fue sino hasta inicios del 2010 que se

inició propiamente con una regular cantidad de trabajo a realizar que se inició, y ya para el 2011 comenzaron a incrementarse sus funciones de una manera galopante. Para el 2012 la cantidad de funciones y tareas se incrementó muchísimo, al punto que se comprobó mediante un estudio que se realizó por parte de un Ente Privado, que las Regionales estaban haciendo más funciones de lo debido, teniendo en cuenta que sólo con un vehículo se contaba, tres Gestores (Gestión, Sostenibilidad y Atención al Turista), un Operador de la móvil, una Secretaria, y el Coordinador.

De cierta manera se vio a las Regionales en determinado momento como la gran salvada en Oficinas Centrales, pero sin que se les diera las herramientas suficientes, tales como un carro adicional, y más autonomía a fin de realizar una verdadera Descentralización, para lo cual se requería más recursos económicos, algunos funcionarios más, etc. Lejos de fortalecerlas, de alguna manera se debilitó algunas oficinas, como la nuestra en que nunca el Ejecutivo de Turismo II (tenía que ser un Arquitecto, o Ingeniero Civil por tener nuestra zona ZMT) fue nombrado durante estos 5 años, y luego la Secretaria fue cesada en sus funciones por recorte de personal. Aún así, redoblamos esfuerzos entre todos, y seguimos cumpliendo con todas las funciones y tareas, y sin que el porcentaje de cumplimiento y eficiencia mermara a través del sacrificio personal, y hasta económico. Por qué económico? Porque muchísimas veces se hacen giras sin tener viáticos para tal efecto, laborando hasta altas horas sin compensación de horas extras. Esto se llama esfuerzo, sacrificio, amor por la camiseta del ICT.

Yo considero nuestra Regional como un gran barco, de mucha calidad, y capaz de llegar a cualquier puerto del mundo. Somos un equipo muy bien conformado, donde mis muchachos son la excelente tripulación, y este servidor su buen capitán. De esta manera siempre salimos adelante en estos años, cumpliendo a cabalidad en un 100 %, y a veces hasta más del 100%, PERO, ojo, si este barco se deja sin capitán, o el mismo sólo atiende el barco de vez en cuando, tenga plena seguridad que la eficiencia y el porcentaje de cumplimiento se viene al suelo. Las medidas a tomar en el futuro por parte suya como Jefe inmediato, y por mi colega Walter Torres, sé que serán las más acertadas y convenientes para que la calidad, eficiencia y porcentaje, lejos de disminuir, más bien aumente, de eso no me cabe la menor duda. Tengo un grupo excelente, dispuesto a todo, pero ellos necesitan de un líder como en todo buen Depto. De momento quedan en manos de un excelente líder como usted Don Jorge que sé y me consta, está haciendo eminentes esfuerzos ante el Señor Ministro, a efecto de fortalecer las Oficinas Regionales, y evitar a futuro más recortes de personal.

## **DESARROLLO DE MIS FUNCIONES:**

Debo de coordinar y programar todo el plan de trabajo durante el año, en otras palabras poner en práctica el PAO (Plan Anual Operativo), y que las metas ahí expuestas se lleven a cabo, por lo tanto, se coordina el trabajo a veces mes a mes, incluso semana a semana, y en días especiales por instrucciones superiores, y actividades excepcionales, debe de coordinarse hasta diariamente. Todo depende de nuestro activo más importante, nuestro machete, **el vehículo**, que sin el mismo no podríamos producir la cantidad de trabajo que se produce mensualmente. En innumerables oportunidades durante mi gestión asistí, y sigo asistiendo a muchas actividades en mi carro, o moto particular, toda vez que el vehículo siempre está de gira, y no da a basto para realizar otras funciones. Igualmente, sólo en dos ocasiones ocupé el vehículo para asistir a reuniones de Coordinadores en San José, porque estaba recién operado. No soy del criterio de que debe de ir en el carro de la Oficina a estas reuniones, voy en bús, o en mi vehículo particular, considero que el carro nuestro es para producir, para trabajar. Mientras el carro está parqueado todo un día en San José, aquí podemos realizar muchas tareas. Ese es también parte del sacrificio para que a final de cada año, seamos ganadores del premio que consta en haber finalizado las tareas con un 100% de cumplimiento (esto lo considero una honra, un deber cumplido, una obligación para con mi Patrono el ICT).

**En el área de ZONA MARITIMO TERRESTRE. A partir de junio del 2011**, hubo que coordinar y programar mejor el tiempo y todos los recursos de la Oficina, toda vez que se nos encomendó la tarea de hacernos cargo de la Zona Marítimo Terrestre, tarea grande, un poco complicada a veces porque no contábamos con el Ejecutivo de Turismo II que debía de ser un Arquitecto, o Ingeniero Civil como en Puntarenas, para hacerse cargo de estas funciones, mismas que fueron asumidas por este servidor, y modestia aparte con muy buen suceso y satisfacción, toda vez que el mismo Depto. de ZMT encabezado por el Arq. Guillermo Miranda ha expresado en reiteradas ocasiones que somos los mejores, y más eficientes de todas las Regionales, y que hemos sido un ejemplo. Esto se ha logrado a puro esfuerzo, amor y sacrificio, pues no soy profesional en esa materia. Por supuesto que, en alguna ocasión hemos tenido un par de observaciones por parte de ellos, situación que la considero muy normal, toda vez que ellos (Depto. de ZMT), son los profesionales y expertos en esta materia.

Así las cosas, con el mismo presupuesto, con el mismo personal, y con un solo vehículo nos hicimos cargo de la ZMT. Estas funciones son bastante delicadas, y la Contraloría General de la República siempre está vigilante que nuestra Institución cumpla a cabalidad con lo que le corresponde en la Ley 6043, Ley de

ZMT. Existe todo un reglamento que cumplir en el trámite de los expedientes recibidos por los distintos Entes Municipales. Los plazos son muy cortos, y han de cumplirse contra viento y marea. ZMT tiene prioridad por sus plazos cortos y exigencia del Ente Contralor sobre otras funciones. De esta forma, se requiere sacrificar a veces la ya planificada y previa tarea, porque la llegada de expedientes de ZMT a las Oficinas Regionales no es posible planificarla. Los Entes Municipales los envían sin previo aviso, y como Entes Autónomos que son, no les podemos dar directrices de ninguna índole. De esta manera se sacrifica alguna tarea para poder asistir a la inspección de ZMT, pero previendo antes, qué tarea se puede realizar en la zona, qué Gestor se podría beneficiar de la gira para aprovechar al máximo los recursos. Algunas veces nos vamos solos porque en la gira de ZMT ninguno de los Gestores puede realizar alguna tarea, porque al sitio donde requiere ir, está super distante al que requiere. **Al día de hoy hemos realizado un total de 307 inspecciones de ZMT. En el 2011, 48 inspecciones (fue sólo medio año); en el 2012, 100 inspecciones; en el 2013, 108 inspecciones, y en el 2014 llevamos 51 inspecciones.**

Este ha sido el año con menos inspecciones, la razón es el alto costo del canon que se paga anualmente a los Entes Municipales, el cual hizo que bajara considerablemente la solicitud de ZMT por parte de los interesados. Hoy en día es demasiado costoso disfrutar de esta zona. Si Oficinas Centrales hubiese tenido que desplazar funcionarios a nuestra zona, esto significaría muchos millones de colones. De hecho no se hacían inspecciones, sólo algunas de manera excepcional, se confiaban en la información que los Entes Municipales daban, que en innumerables casos era muy distinta a la realidad. Precisamente por esta razón la Contraloría General de la República obligó al ICT a conformar el Depto. de ZMT con profesionales en la materia, pero aún así, ellos no daban abasto para realizar todas las inspecciones. Este servidor humildemente ha hecho al día de hoy el 100 % de las inspecciones con la ayuda del Gestor de Atención al Turista, señor **Daniel Retana Carmiol**, igualmente me ha colaborado aunque usted no lo crea, el Operador del vehículo, señor **Simón Manuel Carrillo Guevara**, quién es un incansable cooperador, y no sólo con ZMT, con Gestión también.

**En el área de GESTION** la tarea ha sido monumental con **Aníbal Guevara Obando** a la cabeza. A la fecha se han realizado más de 100 inspecciones ordenadas directamente por el Depto. de Gestión en San José, y un total de 253 Re-inspecciones, donde todas las empresas de nuestra jurisdicción han sido inspeccionadas mínimo una vez por año que es la meta propuesta. Estas 253 Re-inspecciones significan 759 informes, toda vez que cada inspección se compone de 3 informes, esto representa un enorme trabajo por parte de mi muchacho Aníbal Guevara en pro del Depto. de Gestión en San José. Estas inspecciones

una vez al año datan desde el 2010. En un inicio sólo se realizó 40 Re-inspecciones porque sólo teníamos 20 empresas, 20 en el 2010, y 20 en el 2011. A partir del 2012, nos dan el Cantón de Santa Cruz, y Abangares porque se consideró en ese momento que la Oficina Regional de Guanacaste Norte, sede Liberia, no daba abasto con tantas empresas que tenían. Por lo tanto pasamos de 20 a 71 empresas. Esto significó un aumento del 200% de las empresas, pues el cantón de Santa Cruz aporta casi todo este 200 % de aumento. La idea de pasar el cantón de Santa Cruz a nuestra Regional fue porque la Auditoría indicó que habían más de 40 empresas que entre el 2009, y el 2011 no habían sido Re-inspeccionadas ni una sola vez por parte de la Oficina de Liberia. Cuando nos pasan este cantón de Santa Cruz con muchas empresas, acato de manera inmediata, y coordino para que estas 40 empresas sean inspeccionadas de inmediato y a la mayor brevedad. Se aplicó la sapiencia, el sentido común, y para cuando la Auditoría nos pide que hagamos ese trabajo, ya teníamos avanzado la mitad del mismo. Al final del 2012 cumplimos en su totalidad con el mandato del Ente Contralor. Por último, la Regional de Liberia pierde su gestor de Gestión, la señorita Kembly Moraga, y Nicoya apoya por mucho tiempo a esta Oficina, y de hecho actualmente, la sigue apoyando, toda vez que, el Depto. de Gestión en San José está un poco escaso de funcionarios por diversas razones. No cabe duda que la tarea nuestra es muy grande. Casi siempre acompaño a Aníbal en sus tareas siempre que se pueda, a fin de que los Empresarios sientan la confianza y presencia del ICT en sus Empresas, así como la oportunidad de asesorarlos para que mejoren su categoría, o al menos las conserven.

Cabe indicar y recordar que antes de que las Oficinas Regionales existiesen, las distintas empresas de todo el país NO se visitaban con regularidad, prácticamente sólo las nuevas que solicitaban la Declaratoria Turística. Cuando llegamos a la zona habían empresas que tenían algunas, 4, 5 y hasta 7 años que no eran inspeccionadas. Deseo indicar que NO es culpa del Depto. de Gestión en San José por la no visita de tanto tiempo a estas empresas, pues la cantidad de empresas a nivel nacional con declaratoria es muchísima, y los funcionarios que hay en el Depto. son muy pocos, y es imposible que ellos pudiesen realizar dichas inspecciones con cierta frecuencia. Nuestra presencia sorprendió mucho, para algunos empresarios nuestra presencia fue catalogada de **POSITIVA**, porque manifestaron, ahora SI tenemos ICT que nos va a vigilar, ayudar, a asesorar para ser mejores, estas frases fueron de los buenos empresarios que tenían sus empresas en óptimas condiciones, pero los empresarios que habían abandonado parcialmente, y algunos por completo sus empresas, nuestra presencia **fue NEGATIVA**, se convirtieron prácticamente en nuestros enemigos porque no les gustó que se le bajaran las estrellas, y en algunos casos que las perdieran del todo. Hoy en día nuestros cantones: **Hojancha, Nandayure, Nicoya, Santa Cruz,**

**Abangares**, ninguna empresa puede indicar que no hay presencia del ICT. Todas las empresas han sido visitadas, y el nivel de servicio en Pro del Turista ha aumentado considerablemente, y con esto el gran ganador es el turista que nos visita, y el ICT como Institución rectora del turismo. Antes de la creación de nuestra Regional NO se podía realizar este comentario porque la situación era otra, y el ICT no sabía, o desconocía la realidad de las empresas, simple y sencillamente porque no se visitaban, por dicha eso es cosa del pasado.

**En el área de BAE** se inició con 12 playas obteniendo el Galardón de BAE, pero luego cuando nos adjudicaron el cantón de Santa Cruz, llegamos a tener 32 playas con galardón de Bandera Azul Ecológica. En este año 2014 hay 31 playas participando, pero será hasta principios del año 2015 si todas logran dicho premio, veremos qué pasa. La tarea de Santos Molina Ruiz en esta área es incomiable, excelente, y por esa razón tenemos tantas playas premiadas en nuestra área. Se indica que deben de ser visitadas las playas y sus respectivos Comités tres veces al año, de tal manera que si tenemos 31 playas, hay que realizar 93 visitas. Esto significa tiempo, dinero y mucho sacrificio.

**En el área de CST**, Certificado de Sostenibilidad Turística, **Santos Molina Ruiz ha realizado una tarea única y excelente**, toda vez que ha recibido la debida capacitación por funcionarios del Depto. de Sostenibilidad, al igual que Sergio Rodríguez Santana de Liberia. Ambos funcionarios fueron reconocidos por el Ente Oficial como inspectores ya debidamente reconocidos, y prácticamente ya Sostenibilidad cuenta con dos inspectores más en esta área. De tal manera que, hoy en día Santos y Sergio ya realizan las inspecciones sin necesidad de ser acompañados de otros inspectores de San José. Cómo puede verse, se fortaleció este Depto. gracias a Nicoya y Liberia, en mucho colaboramos con ellos, incluso se ha ido a la Regional de Puntarenas a colaborar con ellos en este campo. Actualmente tenemos 18 empresas con CST, y de igual manera se visitan tres veces al año para verificar su cumplimiento.

**En el área de Gestión de Gobierno.** Entre mis funciones coordiné también la ayuda que nos pide el Departamento de Desarrollo, el cual tiene que ver directamente con la comunicación directa que debe de darse entre ICT, Municipios, y Cámaras de Turismo, El fin de esta coordinación es ayudar a cumplir los objetivos de dichas Cámaras y Municipios. Intervengo directamente con los Municipios para instarlos a que firmen Convenios de Municipios Turísticos con el ICT, que es la herramienta jurídica por excelencia para que nuestra institución pueda dar la mayor cooperación a los municipios. Debo de ser honesto que no se logró que ningún Municipio en mi zona lograra firmar un convenio. Faltó la voluntad política necesaria para realizarlo. Los municipios son como una pequeña

Asamblea Legislativa (de hecho son los Gobiernos Locales), que NO permiten injerencia de ninguna clase, y ven estos Convenios quizá, como una injerencia del ICT en sus programas, sea existe un celo político, un miedo a perder poder. Por supuesto que es un error pensar de esa manera, pero sucede, se da.

Igualmente, asistí a las reuniones Interinstitucionales que organizaba el Ministerio de Salud cada tres meses, en la cual invitaban a todos los representantes de Instituciones del Estado, y diferentes Ministerios que hay en el cantón de Nicoya, Hojancha y Nandayure. En estas reuniones se tocan temas de interés del cantón, tal como salud e higiene, agua, desechos, seguridad, turismo, caminos, e infraestructura futura por parte de las Instituciones. Estas reuniones se dieron por dos años a través de un Decreto Ejecutivo, y se lograron muchos proyectos de gran beneficio para la zona. Desgraciadamente era sólo por dos años, y esta actividad desapareció.

**Luego nacieron los CCCI (Concejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional del cantón de Nicoya, Hojancha, etc)** por Decreto también. Funcionó de igual manera como lo hizo el Ministerio de Salud, donde el Ente Municipal es el principal rector de la organización. Durante el 2013 se trabajó muy bien con la Municipalidad de Nicoya, y se realizaron algunos avances, pero de igual manera, por problemas políticos, el Alcalde dicho ente no volvió a convocar y prácticamente se disolvió, al extremo que este año 2014 no hubo ni una sola sesión. Con el Ente de Nandayure se realizó hasta setiembre del 2014. No se volvió a convocar y se anuncia que será retomado el CCCI en enero del 2015. Veremos si es cierto. Este tipo de organizaciones terminan siendo un poco fracasadas porque siempre se requiere dinero, y bastante para poder cumplir con los proyectos. No obstante, la falta del mismo en todas las Instituciones y sus Regionales que para nadie es un secreto, terminan en puros proyectos sobre el papel que no llegan a ser realidad por la falta de contenido económico. En todo proyecto al final se dice: Cuánto va a poner el ICT, cuánto el MAG, cuánto el A y A, etc, y todas indican, **nosotros No tenemos presupuesto para tal efecto**. Esto significa sin cacao NO hay chocolate, no hay dinero, no hay proyectos. De todas formas ya el Ministerio de Planificación, y el Gobierno central asigna los dineros para los respectivos proyectos, y lo que se planifique fuera de eso, es bastante difícil realizarlo, o canalizarlo. En todo caso, los proyectos se dan, y luego el Ente Municipal lo eleva al Poder Ejecutivo, pero casi siempre sin respuesta positiva, no porque no se apoye la iniciativa, sino igual por falta de presupuesto.

Cooperamos dando charlas en comunidades, escuelas, Universidad Nacional (este servidor y mis tres muchachos), en distintos temas tales como BAE, y categorización de hoteles. Desde el año 2011 hicimos un esfuerzo a pesar del

poco tiempo que nos queda, y nos inscribimos en el Programa BAE Acciones para enfrentar el Cambio Climático, logrando el galardón de Bandera Azul para nuestra Regional en el 2011, 2012 y 2013. Para lograr este galardón hemos recibido y dado charlas en esta área de ahorro energético, agua, manejo de desechos sólidos. En el 2011 sembramos 500 árboles en escuelas de Santa Cruz en conjunto con la UNED. En el 2012 se sembraron 1000 árboles en escuelas de la comunidad del distrito Tercero, San Antonio del Cantón de Nicoya.

**Apoyo al Macro Proceso de Mercadeo con las Ex-poferias**, el cual ha tenido buen suceso, puesto que se ha recibido felicitaciones de parte del mismo, y esperamos que cada año sea mejor. En esta área Daniel Retana Carmiol cumple a cabalidad con las funciones encomendadas a fin de ayudar a los expoferias. Igualmente, trabajamos en el área de atención al Turista, y aquí de nuevo Daniel Retana Carmiol se destaca en esta función, y no sólo sale adelante con esta tarea, sino que también atiende la **Oficina de Atención al Turista en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós de Liberia**, los días martes y jueves que son los de mayor afluencia. Muy probablemente será trasladado a esa Oficina el señor Retana Carmiol en vista de que la funcionaria que la atendía fue despedida. De esta forma pierde nuestra Regional un valuarte en muchas áreas.

Por último, se da un gran apoyo al **Macro- Proceso de Mercadeo** con la atención de la prensa tanto Nacional como Internacional, y Entes Internacionales que visitan a Costa Rica durante el año. En esta área nos coopera también Daniel Retana y este servidor, quienes hemos apoyado las distintas campañas de **“Vamos a Turistear”** en todo sentido, a fin de que en nuestra zona sea un completo éxito.

Puedo decirle que dejo la Oficina de Nicoya debidamente posicionada sin temor a equivocarme, algo que hace 5 años no existía. Lástima que las cámaras de Turismo de nuestra zona prácticamente todas desaparecieron. La de Sámara, la de Carrillo, la de Nosara, la de Hojancha ya no funcionan. Sólo queda la de Playa Coyote, pero prácticamente nació muerta. Cuál fue el fracaso? La falta de apoyo por parte de los Entes Municipales, la falta de una afluencia significativa de turismo en la zona, por distintos aspectos, tales como: Falta de infraestructura, la crisis de los últimos años, y el terremoto del 05 de setiembre del 2012 que trajo a los turistas desconfianza en cuanto a seguridad, sea temor a perder la vida en la zona por todo lo indicado respecto a que es una zona vulnerable a los terremotos. No obstante, la zona es bella, con mucho futuro, y sé bien que algún día esta zona tendrá el desarrollo que tiene Guanacaste Norte, y será una zona próspera, bella no, porque ya lo es.

## **CONCLUSIÓN:**

Es mi deseo indicarle con todo respeto que la creación de Oficinas Regionales fue una excelente decisión, porque los resultados en general así lo indican. Quizá se me haya escapado alguna cosa que hacemos, es probable porque son muchas, pero si he plasmado lo más importante, y no deseo terminar sin antes indicarle que muchas gracias por la confianza depositada en mi persona. Usted nos ha infundido el sentido de responsabilidad y la obligación moral de ponernos la camiseta del ICT para llevar a buen puerto este Proceso, mis respetos Don Jorge, que Dios lo bendiga y le de mucha sabiduría para sacar adelante el Proceso de Oficinas Regionales, a fin de fortalecer nuestra querida Institución. Yo me voy, pero me llevo muy adentro de mi el ICT, pero sobre todo, el Depto. de Oficinas Regionales que le cambió la cara al ICT en los últimos 5 años de manera positiva. Muchos éxitos Don Jorge, muchas gracias por su apoyo y confianza, muchas gracias por su lucha incansable por este Proceso, y sé y me consta Como ha luchado para que el Proceso se mantenga. Que Dios lo llene de sabiduría, bendiciones, y muchos éxitos en sus funciones actuales y futuras. **Tenga un Amigo por siempre.** No puedo pasar por alto en ningún momento el gran esfuerzo y apoyo que también nos dio Don Gustavo Alvarado. Él luego se marchó al Ministerio de la Presidencia, y a vuelto recientemente, pero siempre con la ide y el empeño de continuar fortaleciendo a las Oficinas Regionales también. A usted también Don Gustavo, muchísimas gracias, bienvenido de nuevo y muchos éxitos en su regreso, bendiciones. De ustedes con toda consideración y estima, su atento servidor de siempre.

**Msc. Alexander Soto Ríos, Lic.**  
**Coordinador Regional Guanacaste Sur, sede Nicoya.**