



Memoria Institucional 2017



Tabla de contenido

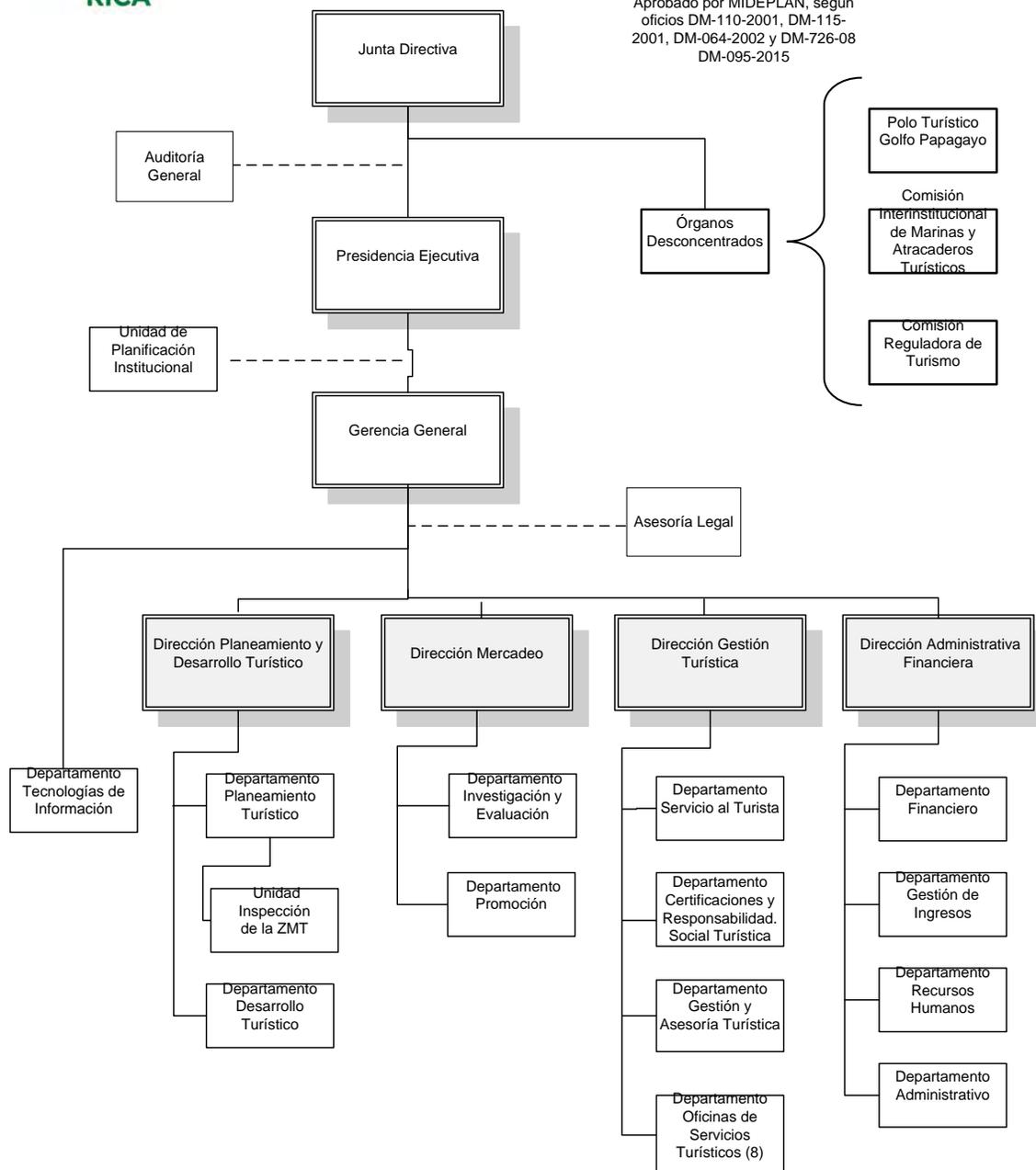
ORGANIGRAMA.....	4
JUNTA DIRECTIVA	5
MENSAJE MINISTRO DE TURISMO	6
SECRETARÍA DE ACTAS	11
GERENCIA GENERAL	14
AUDITORÍA INTERNA	28
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	34
ASESORÍA LEGAL.....	38
DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURÍSTICO.....	50
DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO	51
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	53
UNIDAD DE INSPECCIÓN ZONA MARÍTIMO TERRESTRE (Z.M.T.)	54
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO 2017	58
DIRECCIÓN DE MERCADEO.....	76
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA	128
ATRACCIÓN DE INVERSIÓN TURÍSTICA.....	134
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA	141
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA	153
DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES.....	162
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA.....	172
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO	180
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	183
DEPARTAMENTO FINANCIERO	188
PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL	192
RECURSOS HUMANOS.....	197
DPTO INGRESOS.....	203
Dpto. Tecnologías de Información	207
CIMAT	217
POLO TURÍSTICO GOLFO PAPAGAYO	228

ORGANIGRAMA



Instituto Costarricense de Turismo

Aprobado por MIDEPLAN, según
oficios DM-110-2001, DM-115-
2001, DM-064-2002 y DM-726-08
DM-095-2015



Unidad de Planificación, ICT

JUNTA DIRECTIVA



Ceila Quintana Madriz



Roberto Fernández Zelada



Rolando Campos Corrales



Erasmo Rojas Madrigal



Patricia Forero Cabezas



Leyla Solano Pacheco

MENSAJE MINISTRO DE TURISMO



MBA. Mauricio Ventura Aragón, Ministro de Turismo en el periodo mayo 2015 a mayo 2018

Durante la administración Solís Rivera hicimos hincapié en un mensaje que más allá de palabras, representa la realidad de esta industria y la prioridad que como Gobierno le hemos dado: El turismo es el motor de desarrollo social y económico del país.

Debemos sentirnos orgullosos, porque nuestro sector ha ido a la vanguardia y la innovación de los empresarios turísticos ha hecho que nuestro destino tenga la capacidad de adaptarse a los cambios del entorno y competir con el mundo en materia turística.

Debo asegurar que este importante reto que asumí hace casi tres años, ha sido posible gracias al equipo de trabajo que hemos conformado no solo en el ICT, sino también con el sector privado, con las cámaras y asociaciones que han sumado esfuerzos para construir un mejor presente.

En estos años, planteamos de forma inédita una estrategia de cara al futuro que contempla un modelo de crecimiento de la industria turística, al cual he llamado “las tres patas del banco”, que involucra la conectividad, el crecimiento sostenible y la inversión turística.

Dicha estrategia planteó una serie de retos que desafiaron a la institución, pero gracias al empeño, las interminables jornadas laborales, la manera como hemos enfrentado la resistencia que normalmente surge ante el cambio y el afán por hacer las cosas diferentes, es que hoy podemos citar una lista de impensables que finalmente se concretaron.

Quién diría que después de años de espera, construiríamos el Centro Nacional de Congresos y Convenciones y estaríamos a muy pocos meses de abrir las puertas de este importante inmueble.

Que iríamos más allá en materia de líneas aéreas y nos presentaríamos ante el mundo como un destino rentable e idóneo para el inicio de operaciones, la sostenibilidad de las mismas y el incremento de las conexiones a nuestro país, con lo cual hemos alcanzado a cabalidad los objetivos propuestos: más asientos, nuevos mercados y el posicionamiento mundial de Costa Rica como destino turístico.

El ejemplo más representativo fue abrir nuestro horizonte y pasar de uno a nueve vuelos directos con Europa en menos de tres años y además reforzamos las operaciones con nuestros mercados prioritarios y logramos que la aerolínea LATAM Airlines, la más importante de Latinoamérica, volara a Costa Rica, con lo cual el país se convierte en el primer destino centroamericano en el que la línea aérea incursiona.

La realidad es que Costa Rica nunca había sido testigo de un repunte tan importante en la llegada de nuevas aerolíneas, el crecimiento de frecuencias y la creación de nuevas rutas, con lo que se fortalece la conectividad de nuestro país con el resto del mundo.

Pero además, quién diría que Costa Rica estaba lista para salir del confort de los productos tradicionales de naturaleza y aventura y adentrarse como un claro competidor en la industria de reuniones y tras una agresiva estrategia podemos confirmar hasta el momento la realización de 60 congresos internacionales en Costa Rica, entre el 2017 y el 2021. Dichos eventos congregarán a más de 32 mil participantes y generarán un impacto económico de aproximadamente 180 millones de dólares y seguimos creciendo.

Asimismo, ampliamos nuestra oferta al lanzar la estrategia Wellness Pura Vida, con la que se posiciona a Costa Rica como un destino de bienestar, diferenciado, que ofrece experiencias únicas y transformadoras, las cuales mejoran la calidad de vida de nuestros habitantes y de quienes nos visitan.

Un impensable era pretender que la cultura tuviera un rol protagónico en las diferentes acciones de promoción nacional e internacional, como elemento diferenciador de la oferta turística y lo hicimos realidad e incluso lanzamos nuestra nueva identidad turística **Costa Rica: My choice**,

naturally, la cual ha gozado de diversos reconocimientos internacionales por incorporar una campaña sensorial, inspiradora y aspiracional, que muestra a Costa Rica como un destino generador de experiencias auténticas de viaje y en el que la cultura juega un papel predominante.

Pudo ser arriesgado considerar que Costa Rica se atrevería a ser el único país en medir el Índice de Progreso Social en Centros Turísticos y sin embargo lo efectuamos, demostrando que el turismo es el motor del desarrollo social y económico del país y que podemos ejecutar política pública a partir de los componentes de este Índice. Gracias a ese reto alcanzado, fuimos reconocidos por la Organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas en los premios a la Innovación y Excelencia en Turismo.

Sin duda, los esquemas se rompían al pensar más allá de Estados Unidos, pero lo hicimos con diferentes acciones, como ejemplo, desarrollar por primera vez estudios de mejores prospectos en los cuatro principales mercados europeos (Reino Unido, Alemania, Francia y España) y en cinco mercados latinoamericanos (México, Brasil, Argentina, Colombia y Perú).

También era impensable que Costa Rica se colocaría en el mapa mundial de la inversión turística, pero lo cierto es que realizamos la primera Conferencia especializada en Inversiones Sustentables en Hotelería y Turismo, un evento de gran relevancia en el mundo que congregó alrededor de

200 ejecutivos y presidentes de las principales marcas hoteleras, fondos de inversión, desarrolladores inmobiliarios turísticos, entre otros actores relevantes, porque estoy convencido que Costa Rica tiene espacio para crecer, áreas por desarrollar, destinos por consolidar y zonas por descubrir.

Resultaba muy difícil pensar que trabajaríamos en el resurgimiento de la industria de cruceros a tal punto de lograr la sede de la conferencia de cruceros más importante de la región: el Central America Cruise Summit, cuya próxima edición se realizará en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones en el 2019.

Quién hubiera dicho que sería prioritario efectuar la mayor inversión en la historia en aeropuertos locales, realizando mejoras en los aeródromos de Quepos, Tamarindo, Puerto Jiménez, Golfito, Coto 47, Los Chiles y Drake o impulsar el turismo náutico con el desarrollo de atracaderos turísticos que permitan enlazar de manera efectiva, diferentes puntos estratégicos de nuestras costas.

Podría haber estado en duda que la inversión en tecnología sería clave en esta administración, pero ahora contamos con herramientas sofisticadas, novedosas y reconocidas internacionalmente, con el objetivo de reforzar la inteligencia de mercados y proporcionar información estratégica para la industria turística, como Review Pro, OAG, Bloomberg, STR

y hasta la utilización de la tecnología GPS para el levantamiento y actualización de la información espacial.

Quién diría que el ICT destinará 3 millones de dólares en un lapso de tres años para optimizar las condiciones de infraestructura y servicios de las Áreas Silvestres Protegidas y brindar facilidades adecuadas que mejoren la experiencia en la visitación.

Pudo haber sido impensable que en el Año Internacional de Turismo Sostenible para el Desarrollo, Costa Rica iba a tener un papel tan protagónico, pero no por obra de la casualidad, sino porque nos retamos como país para aprovechar este momento histórico y reposicionarnos en el mapa turístico mundial.

Por ello, en el marco de esa visión, formamos parte del Consejo Ejecutivo de la OMT en representación de los países del continente americano y participamos en el lanzamiento y en la clausura del Año Internacional de Turismo Sostenible para el Desarrollo.

También, Costa Rica fue galardonado en los premios a la Innovación y Excelencia en Turismo de la OMT, al convertirse en el primer país en medir el Índice de Progreso Social en Centros Turísticos.

Del mismo modo, el Presidente de la República Luis Guillermo Solís, fue designado como embajador

especial del Año Internacional de Turismo Sostenible para el Desarrollo.

Incluso el señor Taleb Rifai, ex Secretario General de la OMT nos honró con su visita a Costa Rica, en la que además de enriquecer a nuestra industria con su experiencia y calidez humana, presenció el lanzamiento del CST 2.0, la evolución a una norma que se adecuaba a las tendencias actuales, a los avances tecnológicos y a las necesidades de una industria cada vez más demandante.

También, el lanzamiento de “Costa Rica. My Choice, Naturally”, fue posible porque el ICT estableció una alianza con la OMT y CNN Internacional para desarrollar la nueva identidad turística.

Pudimos haber pasado desapercibidos durante el Año Internacional de Turismo Sostenible para el Desarrollo, pero aprovechamos la oportunidad única de posicionarnos como un destino referente en turismo sostenible.

Sería impensable pretender que se frenara el Proyecto de Ley N 18251, el cual buscaba otorgar al MINAE la mitad de los ingresos que percibe el ICT por el cobro de los \$15; es decir, el impuesto que pagan todos los turistas que ingresan a Costa Rica por la vía aérea y que adquirieron su boleto en el exterior.

La institución no recibe ningún ingreso del Presupuesto Nacional. Prácticamente el 60% de nuestros ingresos tributarios provienen de dicho impuesto, por lo que la continuidad de ese Proyecto representaba el cierre técnico del ICT y gracias a un arduo trabajo y al seguimiento incansable, logramos que el mismo fuera archivado.

Podríamos continuar con la lista de impensables que juntos concretamos y que hicieron del 2017 un periodo de grandes logros para nuestra industria.

Por ello, quiero destacar la pasión y la mística que ha caracterizado a los funcionarios que son conscientes del impacto que nuestro trabajo causa en Costa Rica.

Soy un empresario que asumí una pasantía en el sector público y a pocos meses de finalizar mi periodo como Ministro de Turismo, una de las principales lecciones aprendidas es que es posible avanzar y hacer las cosas diferentes en el sector público, siempre y cuando se cuente con un equipo comprometido, que asuma la actitud correcta frente al cambio y que esté dispuesto a trabajar incansablemente por alcanzar los objetivos propuestos.

Tras un panorama tan positivo que nos deja el 2017, es necesario redoblar esfuerzos y articular acciones, porque formamos parte de una industria dinamizadora, generadora de empleo y bienestar y tenemos la enorme responsabilidad de seguir trabajando en beneficio de nuestro país.



Secretaría de Actas



Aspectos Generales:

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

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

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

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

Adicionalmente informa a los Órganos Colegiados sobre el nivel de ejecución de los acuerdos por parte de las diferentes unidades del Instituto. Lleva el control y el seguimiento de

los temas que han quedado para estudio, hasta que se tome alguna resolución al respecto. Mantiene en custodia la información original correspondiente a todas las sesiones, documentos que resguardan la historia institucional del ICT.

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

Es labor de la titular de la Secretaria de Actas fungir en la cantidad de veces que se le asigne por parte de la Junta Directiva, como Órgano Director de los Procedimientos Administrativos, de conformidad con el Artículo 90, inciso e) de la Ley General de la Administración Pública, en donde tiene la responsabilidad de dirigir, investigar, redactar e impulsar el proceso.

Junta Directiva:

En el año 2017 se realizaron un total de 48 sesiones de Junta Directiva (de la N° 5962 de fecha 09 de enero a la N°6010 del 18 de diciembre). Respecto a los acuerdos tomados, durante este año se dictaron 430 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 90 % de los acuerdos tomados.

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 en 25 ocasiones, iniciando con fecha 09 de enero y finalizando el 12 de diciembre de 2016. El Consejo Director del PTGP tomó 265 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 50%.

Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:

En el año 2017 la Comisión Reguladora celebró un total de 12 sesiones (de la N° 838 de fecha 09 de marzo a la N° 849

del 18 de diciembre, de las cuales todas fueron ordinarias. La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 50 acuerdos, al final del año se habían ejecutado aproximadamente el 88%.

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

En el año 2017 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 12 sesiones (de la N° 192 de fecha 0 de febrero a la N° 203 del 13 de diciembre, de las cuales 2 fueron extraordinarias. Dicha Comisión tomó 89 acuerdos, ejecutándose al final del año el 100%.

Comité Mixto de Mercadeo ICT

El Comité Mixto de Mercadeo se reunió en 11 ocasiones, celebrándose la Sesión N° 01 el 11 de enero y concluyendo el año con la sesión del 20 de noviembre. Se tomaron 33 acuerdos, para un nivel de ejecución del 90 %.

GERENCIA GENERAL





La Gerencia General del Instituto Costarricense de Turismo es un área jerárquica con el más alto nivel en la toma de decisiones administrativas y estratégicas como apoyo fundamental en la ejecución de los objetivos, políticas y metas diseñadas por la Presidencia Ejecutiva.

En ese sentido se procederá a señalar las principales acciones en el marco de los quehaceres y proyectos más destacados de esta Unidad Institucional denominada Gerencia General, las cuales se han desempeñado desde el 16 de setiembre del 2014 al 15 de setiembre de 2017, sin olvidar que una de las acciones sustantivas de la Gerencia es brindar todo el apoyo administrativo que requieren otras áreas de la institución, lo que no se cuantifica en forma de

metas, pero son acciones que permiten el fluido funcionamiento de los distintos procesos que lleva adelante el ICT.

1. Proyectos.

- a) Sistema de Información Tributario del Instituto Costarricense de Turismo (SIT-ICT), el cual responde a la necesidad de contar con información electrónica que permita realizar una gestión tributaria electrónica (fiscalización y control), en procura de una efectiva recaudación de los impuestos que financia al ICT.

SIT-ICT		
Módulos	% de Desarrollo	Finalización estimada
ICT-Declara	100%	
ICT-Declara-WEB	100%	dic-17
Implementación-Producción	25%	jun-18
ICT-Rectifica	100%	jun-17
ICT-Rectifica Web	0%	dic-18
ICT-Contribuyente	20%	jun-17
ICT-Exonera	25%	dic-18
ICT-Exonera Web	0%	jun-19
ICT-Verifica	60%	jun-19
ICT-Inteligencia Tributaria	0%	jun-19

Este sistema permitirá realizar al administrado (aerolíneas, agencias de viajes, navieras y transportes

terrestres) presentar su declaración jurada electrónica a través del uso de la página WEB Institucional permitiendo mejorar los niveles de servicio, alta disponibilidad (24/7), mecanismos de seguridad de la información, continuidad de negocio entre otros (se incorporó usar la firma digital en las declaraciones)

Los resultados alcanzados en el año 2017, corresponde a la culminación del sistema ICT-DECLARA Web, el cual gracias al decidido compromiso del equipo de trabajo conformado por funcionarios del Instituto fue finalizado su desarrollo, quedando restante la fase de implementación y entrega al usuario final. Para los demás módulos debimos actualizar las fechas de finalización esperadas.

b) Proyecto. Sistema de Gestión Documental Electrónico ICT.

Este proyecto consiste en implementar un Gestor documental electrónico para todo el ICT, como también expedientes digitales, permitiendo con ello realizar gestiones más efectivas por parte de los colaboradores (reducción de tareas=eficiencia de procesos), trabajo colaborativo – teletrabajo, reducción del consumo de papel.

Los resultados obtenidos en el año 2017 fueron la preparación final de un borrador de cartel de

contratación del sistema propuesto, basado en servicios en la nube, con lo cual se logre reducir la dependencia de desarrollos propios de TI utilizando esquemas de contratación tercerizados.

Elaboramos un borrador de Reglamento para la adquisición y reposición de los mecanismos de firma digitales del ICT, el cual fue remitido para su revisión a la Asesoría Legal en diciembre pasado.

2. Participación en comisiones:

a) Comisión de Asuntos Estratégicos de TI. Destacamos puntualmente los logros obtenidos por la coordinación del comité:

a-1. Actualización del PETI, sesiones programadas en el 2017, en las cuales cada Dirección ha expuesto sus proyectos vigentes o no, a los miembros del comité.

a-2. Se acordó dar inicio con la implementación de crear un sistema de información integral para todo el ICT, el cual pueda brindar información relevante para la toma de decisiones, análisis, pronósticos (Variables-Kpi s- Dash boards). La primera etapa estará a cargo del Director de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Sr.. Rodolfo Lizano quien expondrá a jefaturas la información que necesitamos

y cómo se puede buscar mediante un modelo turístico de información definido.

a-3. Plan para desarrollar un cronograma de trabajo para atender la necesidad de actualizar al Plan Estratégico de TI, mediante una contratación de servicios, el cual tienda a integrar la información y desarrollos institucionales que culmine en inteligencia de negocios y apoyar la gestión/desarrollo de TI utilizando tercerización de servicios.

- b) Comité de Crisis, el cual tiene a cargo implementar el Plan de Continuidad de Negocios, para el año 2017, obtuvo lo siguiente:

Implementación de un sitio alternativo en CNCC que permita una adecuada recuperación de Negocio y espacio físico de operación para el personal clave, la solución fue finiquitada mediante visitas de campo con personal a cargo del ICT, y contratistas a cargo de la obra, en instalar redes, cableado, electricidad entre otros.

Actualización del Plan de Continuidad y pruebas, se definió en el 2017, que se realizará una contratación por parte de TI, de una empresa que brinde este servicio para este año.

3. Actividades relacionadas al presupuesto, metas, riesgos y gestiones de Gerencia:

- a) Control y seguimiento del presupuesto de Gerencia General
- b) Elaboración de Metas PAO, en conjunto con el funcionario responsable de Gerencia.
- c) Elaboración de los riesgos asociados a cada meta, en coordinación con el responsable de cada meta.
- d) Coordinación y preparación de modificaciones presupuestarias de la Gerencia General, apoyo para localizar y reasignar recursos presupuestarios para otras unidades cuando así se requiera.
- e) Emisión de criterios relacionados a temas presupuestales.
- f) Gestiones realizadas documentadas en oficios 2017:

Atendiendo a:	Oficios realizados	Observaciones
Proveeduría	59	Corresponde a gestión de contrataciones fuera de Merlink
Otros	29	Consultas/ respuestas a legal UPI y demás unidades
Recursos Humanos	27	Corresponde a gestiones por nombramientos, y resoluciones laborales
Financiero/ Contabilidad	19	Modificaciones presupuestarias del ICT, seguimientos
Gerente General	9	Informes de gestiones realizadas, giras, capacitación recibida

Atendiendo a:	Oficios realizados	Observaciones
Jefaturas	5	Circulares, Directrices

Se refuerza ante los socios de OITS América y Europa (el Presidente de OITS Europa Jean Mark Mignon participó del encuentro) el compromiso del ICT de llevar adelante su Programa de Turismo Social.

4. Turismo Social

En mayo del 2017, se asume desde la Gerencia el Programa de Turismo Social.

Para esto se participa en el **Encuentro de las Américas de Turismo Social**, se llevó a cabo En Chile del 31 de mayo al 04 de junio de 2017.

Dentro de los objetivos de la participación Institucional:

- a) Participar como miembro activo de la Organización Internacional de Turismo Social (de la cual el ICT es socio desde 2015) en el Encuentro Internacional de las Américas de Turismo Social en el marco de trabajo de la OITS Américas.
- b) Proponer a Costa Rica como sede del próximo encuentro de OITS Américas a realizarse en el 2019.

Los resultados obtenidos con la participación del ICT en este encuentro son varios y muy importantes:

Se demuestra que el ICT tiene un compromiso serio por conocer y compartir con otros países de la región sus diferentes modelos de trabajo en turismo social y que está dispuesto a continuar con este aprendizaje con el fin de definir el mejor modelo para las condiciones que tiene Costa Rica.

Se logró que el Consejo Director de la OITS América de manera unánime aprobara la candidatura de Costa Rica como sede el próximo encuentro de OITS América a realizarse en 2019. La OITS insta al ICT a participar del Encuentro Mundial en 2018 con el fin de promover la participación de todos los socios en el encuentro del 2019.

Sobre las actividades que se realizaron en el último cuatrimestre 2017 fue lo siguiente:

Se organizó un evento que consistió en la visita de dos expertos externos en Turismo Social. Estos expertos son miembros activos de la OMT, su Directora Ejecutiva y su Vicepresidente.

Sobre los alcances:

Presentación ante la Junta Directiva de la oportunidad para Costa Rica de ser sede para el evento Mundial de la OITS en el año 2019.

Se presentó ante la Junta Directiva el Concepto de Turismo Social.

Se presentó a las Jefaturas del ICT el concepto de Turismo Social y sus alcances, además, se les informó sobre la necesidad de verlo como un tema que requiere ser articulado con todas las áreas de la institución que desarrollan temas de interés social.

Con los miembros de la OITS se logró levantar un marco general de líneas de acción para el año 2018 el cual debe ser valorado antes por la Junta Directiva y se está levantando información relacionada necesaria. Ejemplo, alcances del CST, Ley 7600 y campaña Vamos a Turistear, entre algunos porque hay que determinar cuáles otros, además, de conocer el presupuesto que será asignado.

5. Ruta Nacional de las Aves 2017

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

Se realizaron seminarios educativos que consistieron en talleres de trabajo intensivo de 8 horas desarrollados por

grupos interdisciplinarios de diferentes Departamentos y Unidades del Instituto, en los que se capacita, se levanta información y se efectúan alianzas con empresarios instituciones, cámaras y organizaciones locales sobre la Ruta, nodos, avistamiento, Declaratoria Turística, TR, TRC, CST y elementos para la gestión y el desarrollo del producto. A los seminarios asistieron 68 participantes divididos en San Gerardo de Rivas y Puntarenas e Islas del Golfo.

Se visitaron en compañía de las Oficinas Regionales y colaboradores de las Oficinas Regionales 174 empresas turísticas en 6 de los nodos, interesados en formalizar algún programa de la Institución y participar activamente en la Ruta.

131 Guías Turísticos fueron capacitados, en 6 talleres (Palo Verde, Caño Negro, Carara, Corcovado, Monteverde y Sarapiquí) en el tema de Avistamiento de Aves, buscando con esto actualizar conocimientos en los nodos en que se desarrolla la ruta.

Junto con la Oficina de Servicio al Turista y Desarrollo se elaboró el Folleto Informativo sobre la Ruta de Aves.

Se participó como expositor en la Bolsa de Comercialización Turística EXPOTUR, con la cual además se coordina para promocionar la Observación de Aves en el país.

Junto con el Área de Atención de Prensa Internacional de la Dirección de Mercadeo, se realizaron dos eventos importantes: La Visita de Periodistas Internacionales para fomentar el Aviturismo y Junto con FUTUROPA se realizó el Birding Challenge, con visitas de Prensa, Agentes Mayoristas y Gurús de Aves de toda Europa con los cuales se visitaron para el reto los Nodos de la Ruta.

6. Oficina de Salud Ocupacional

Durante el año 2017 se logró la realización de los Planes de Emergencia y Plan de Salud Ocupacional, esta actividad dio paso a la planificación del primer simulacro en la historia del ICT, contando con la participación como analistas el Cuerpo de Bomberos de Pavas, quienes calificaron el evento con un 85% para ser el primer simulacro, lo señalaron como excelente. Una nota bastante alta, para la inexperiencia de los funcionarios y brigadistas, este cuerpo colegiado brindó una serie de recomendaciones las cuales serán muy tomadas en cuenta para los próximos simulacros que se llevaran a cabo durante el 2018.

Una vez que se firmaron los Planes, se procedió a la divulgación de los mismos por parte de la Encargada de la Oficina de Salud Ocupacional, a todos los funcionarios de oficinas centrales y regionales, quedando pendiente la divulgación a Jefaturas, Personal de la Presidencia Ejecutiva.

Además, la última semana de abril se celebró la Segunda Semana de Salud Ocupacional y en el mes de julio se celebró el día de Salud Ocupacional en cada una de las regionales, con la colaboración de empresas involucradas en el programa Wellness, Salud y Bienestar.

Se planificaron una serie e capacitaciones para los brigadistas con el fin de ser preparados en:

Rescate de Personas en Estructuras Colapsadas, Nivel 3
Cortesía, Disciplina y equipo de trabajo para brigadistas,

Técnicas de Rescate Combinado y Trabajo en Equipo.

Lo anterior con el fin de que estos conocimientos les ayudaran para la elaboración de los protocolos de emergencia que deben ser utilizados y aplicados de forma obligatoria, por todo el personal de la Institución en el 2018.

A nivel interno la Oficina de Salud Ocupacional contó con la colaboración al 100% del Departamento Administrativo, en cuanto a recomendaciones de seguridad para los funcionarios y trabajadores en las obras de remodelación y aseguramiento.

7. Seguimiento a lo establecido en el Decreto Ejecutivo 37045-MP-MEIC. La Contraloría de Servicios se ejecuta desde el año 2015.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo 37045-MP-MEIC, encargándose de brindar información a los ciudadanos personal y electrónicamente. Ha coordinado el seguimiento para la publicación de todos los trámites que realiza el Instituto en el Catálogo Nacional de Trámites, así como en la página web. Recientemente como enlace con las jefaturas de la Institución, se elaboraron propuestas al Plan Anual de Mejora Regulatoria institucional como respuesta al resultado de las encuestas de opinión y percepción de usuarios.

8. Seguimiento de recomendaciones y sugerencias de los informes emitidos por la Auditoría Interna, garantizándose que se cumpla con los plazos establecidos.

La Gerencia General en el año 2015 emitió las Políticas para el Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República, recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna, con el fin de asegurarse de que las acciones llevadas a cabo por la Administración fueran oportunamente cumplidas.

Evaluación de cumplimiento de recomendaciones, asesoría y advertencias emitidas por la Auditoría Interna de años del 2015 al 2017:

Año	Emitidas	Diciembre 2017		
		Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	% de cumplimiento
2015	79	79		100%
2016	121	108	13	89%
2017	86	25	61	29%
Total	286	212	74	74%

Fuente: Informe del estado de las recomendaciones, sugerencias y disposiciones emitidas al 31 diciembre 2017

El resultado al seguimiento de hallazgos a los informes de las Auditorías Externas a los estados financieros, son: de los 30 hallazgos correspondientes a 2014 a la fecha aún se encuentra 1 en proceso. En relación a los 10 hallazgos del 2015 se encuentran 1 en proceso, y de los dos hallazgos del año 2016 1 está en proceso, los demás están ejecutados.

Resultado al seguimiento de las disposiciones a los informes emitidos por la Contraloría General de la República

# DEL INFORME Y NOMBRE	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN		RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN
DFOE-AE-IF-0001-2016 Informe de la Auditoría de carácter especial	4.3	Cumplida	Junta Directiva
	4.4	Cumplida	Gerente
	4.5	Cumplida	Gerente
	4.6	Cumplida	Gerente

acerca de la liquidación presupuestaria del Instituto Costarricense de Turismo, periodo 2014	4.7	Cumplida	Gerente
DFOE-AE-IF-13-2016 Informe de la Auditoría de carácter especial acerca del avance del Instituto Costarricense de Turismo en el cumplimiento de la meta del plan nacional de desarrollo 2015-2018 relativa al Centro Nacional de Congresos y Convenciones	4.3	En proceso	Gerente
	4.4	En proceso	Gerente
	4.5	En proceso	Gerente
Fuente: Informe del estado de las recomendaciones, sugerencias y disposiciones emitidas al 31 diciembre 2017			

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

Resoluciones emitidas del 2015 al 2017

Años	Cantidad de oficios por criterio
2015	304
2016	205

2017	220
Fuente: Propia.	

9. Participación en Comisiones Institucionales

- Comisión de Becas
- Comisión Institucional de Ética y Valores
- Comisión de Mejora Regulatoria
- Comisión de Gobierno Abierto

10. Enlace de Cooperación Internacional

Desde inicios de junio del 2017, se establece desde la Gerencia General, el enlace de Cooperación Internacional, con el propósito de orientar la gestión de los programas, proyectos y actividades de Cooperación Internacional en el ICT.

A raíz de lo anterior, se ha dado seguimiento al proyecto de cooperación triangular **entre Alemania, Túnez y Costa Rica “Consolidación y Fomento del Turismo Sostenible”**, hasta la fecha se han consolidado los siguientes resultados:

Transferencia de tres buenas prácticas, dos que continúan en proceso; el Heilbronn Hospitality Symposium de Alemania está transfiriendo a Túnez la marca & certificación de Green Line/Green Sign y la certificación de "Destino Sostenible" de Alemania a Costa Rica, también se cuenta con una transferencia de buenas prácticas finalizada, que consiste de

un sistema de desagüe biológico de Mapache Rent a car a un Ecolodge en Túnez.

A nivel de cooperación académica, se han formalizado relaciones entre la Universidad de Heilbronn y el TEC y adicionalmente el CATIE está trabajando en una propuesta para la introducción de un módulo triangular en turismo sostenible con la universidad Heilbronn y las universidades de Túnez.

En el área de marketing y certificaciones, RBA está en el proceso de implementación de la certificación de "Destino Sostenible" en Sarchí como un proyecto piloto. Y el CATIE está trabajando en una estrategia de marketing y ventas para el destino de Turrialba dirigida al mercado europeo/alemán.

Adicionalmente se ha fortalecido la dinámica de trabajo con la oficina de cooperación Internacional del Ministerio de Planificación y con el Ministerio de Relaciones Exteriores mediante varias acciones entre ellas la participación activa en talleres para conocer e incidir en la definición de una estrategia nacional para la eficacia de la cooperación internacional en Costa Rica con miras a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

11. Comisión Regional de Turismo

Resultados de seguimiento a través de la coordinación interinstitucional dentro de la Comisión Regional de Turismo, en la que mediante la coordinación con la

Federación de Municipalidades de Valle Central Occidental, INA, UCR, UTN entre otras. El objetivo de la Comisión es coordinar e incidir en los resultados de proyectos estratégicos planteados por cantón que apunten al cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan de Desarrollo Turístico de Valle Central Occidental.

12. Proyecto de revisión y construcción de un sistema de indicadores de gestión PAO y desempeño PEI.

Este proyecto ya desarrollado en sus primeras tres etapas por esta Gerencia General, ha traído como resultados un extenso proceso de acercamiento y priorización de los proyectos y programas de la Institución que realmente deben hacerse para alcanzar los objetivos planteados, adicionalmente ha sido un proceso de construcción institucional hacia la medición de resultados de los mismos, a través de la construcción consensuada de indicadores de desempeño, más un proceso institucional de revisión, modificación, mejora y construcción de indicadores de gestión, ambos dirigidos a una medición de resultados en el mediano plazo.

Durante el 2017, 2018 y aún 2019, este proyecto tendrá el seguimiento a cargo de la Unidad de Planificación a quien corresponde perseguir los resultados enmarcados en la IV etapa del Convenio, considerando una alineación con la actualización del Plan de Desarrollo Turístico Sostenible.

13. Comisión Nacional Contra la Explotación Sexual Comercial

Esta Gerencia tiene a su cargo la representación oficial de la institución ante comisiones nacionales e internacionales, contra la explotación sexual comercial, la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes y delitos asociados, con atención especial en los delitos que afectan a las personas menores de edad.

En representación del Sector Turismo, el ICT es llamado a ser parte integrante de la Comisión Nacional Contra la Explotación Sexual Comercial - CONACOES, dirigida por la Presidencia Ejecutiva del Patronato Nacional de la Infancia, y que constituye el brazo especializado en ese tema, del Consejo de la Niñez y la Adolescencia, que ha sido dirigido por la Vice-Presidencia de la República, encargada de los temas sociales del Gobierno Central.

14. Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas

También, esta Gerencia representa a la Institución ante la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas - CONATT, cuya Secretaría Técnica está a cargo de la Dirección de Migración y Extranjería, que a su vez es una dependencia del Ministerio de Seguridad Pública.

En ambas organizaciones nacionales, nuestra institución participa activamente, tanto en las sesiones plenarias, como en las comisiones de prevención, con los análisis y propuestas de diversa naturaleza, pero muy especialmente, con la visión en los movimientos y destinos turísticos, nacionales e internacionales.

15. Grupo de Acción Regional de las Américas

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

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

En el mes de noviembre, se participó de la X Reunión Anual y en el Congreso sobre la trata de personas con fines de explotación de niñas, niños y adolescentes: perspectivas, avances y retos para el sector de los viajes y el turismo, desde el enfoque de diversos actores; celebrados en la Ciudad de México.

Se contó con el apoyo y participación directa del Secretario de Turismo, Sr. Enrique De La Madrid C. y el Director Regional de las Américas de la OMT, Sr. Carlos Vogeler, así como varias autoridades del SECTUR y representantes de empresas turísticas de México. Fueron 10 los países representados e integrantes del GARA, con representación ampliada de parte de Guatemala y Costa Rica, con funcionarios estatales representando a la Coalición Regional contra la Trata de Personas. También se contó con la presencia y el apoyo de las ONG que forman parte del equipo asesor, conformado por el Instituto Internacional de la Niña y el Niño-- IINN de la OEA y de ECPAT Internacional.

Se están realizando esfuerzos y propuesta formal, para que la XI Reunión del GARA y la realización del II Congreso Internacional en estas materias, se celebre en nuestro país, en el Centro de Convenciones, para el 2018 o bien en 2019.

En esa misma línea, nuestro país, mediante las acciones del ICT, tuvo la oportunidad de ser sede del 1er. Congreso Internacional Contra los Delitos de la Trata de Personas y la Explotación Sexual Comercial, de Niñas, Niños y

Adolescentes Asociados a Viajes y Turismo, al que hacemos referencia a continuación.

En el mes de setiembre, del 12 al 14 se realizó el Congreso Contra los Delitos de Trata de Personas y Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes Asociada a Viajes y Turismo, cuya sede fue Hotel Wyndham Herradura.

Este Congreso, primero en su género al nivel internacional, tuvo como propósito central, congregar a personas para la reflexión y análisis de dos de los problemas que más aquejan los destinos turísticos e interfieren en su sano desarrollo.

Fue una valiosa oportunidad para aumentar y mejorar el conocimiento respecto a esos flagelos y las acciones concretas que se han desarrollado a nivel nacional y a nivel internacional, mediante la exposición de experiencias y lecciones aprendidas.

Puso en análisis y discusión tanto la trata de personas como la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, con enfoque principal en su incidencia en destinos turísticos, los esfuerzos de los países representados y muy especialmente, la gran necesidad de dar seguimiento a las estrategias de las redes delincuenciales, que potencian sus actividades con los recursos tecnológicos.

La audiencia estuvo conformada por representantes de empresas turísticas, de ONG del sector turismo y de otras

ligadas a los temas señalados, por funcionarios públicos de entidades nacionales y de países amigos, así como de organizaciones internacionales. Se contó con la participación de expositores con gran experiencia en la investigación y comunicación de los temas analizados, tanto de Costa Rica, como de los otros países representados.

Durante los 3 días del Congreso, se propició un escenario de amplio conocimiento y reflexión, como base para renovar las propias estrategias y acciones, para el combate de esos delitos a favor de los derechos humanos, del progreso social y del ejercicio de tipos y formas de turismo libres de contaminaciones insanas y tan perjudiciales para las poblaciones receptoras de los visitantes y turistas.

La realización de este Congreso por parte de ICT y de la Coalición contra el Tráfico Ilícito y Trata de Personas - CONATT, fue resultado del proyecto formulado y presentado para esos efectos por esta Gerencia, ante la Coalición CONATT, para la consecución de recursos del Fondo Nacional contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes – FONATT. Su ejecución contó también, con una importante contrapartida de este Instituto.

El Congreso, fue precedido por una gira de campo en 2 rutas: a) Pacífico Central y Sur, b) Puntarenas y Guanacaste Sur, efectuada por 26 expertos nacionales e internacionales, que incluyó visita a varias empresas turísticas y entrevista con los representantes, que compartieron tanto su política de cero

tolerancia contra esos delitos, como sus buenas prácticas, destacando las correspondientes al Código de Conducta.

Esa gira fue muy apreciada por los expertos, ya que les permitió el acercamiento e información de fuentes locales, sobre los problemas presentes en las zonas visitadas, principalmente respecto a los delitos a tratar en el Congreso y los esfuerzos que realizan las empresas bajo los principios de responsabilidad social.

Vale destacar que todas las intervenciones de los expertos y representantes del Sector Turismo, estuvieron plagadas de sus propias vivencias en el combate de los delitos, información actualizada y de contenidos muy relevantes, que permitieron descubrir muchas aristas desde las cuales se producen, se sienten y se combaten los delitos.

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

Es importante destacar que esta primera actividad gestada y co-ejecutada por nuestro Instituto dentro su desempeño en CONATT, ratificó el interés del Sector en el sano desarrollo del turismo en nuestros países, sino que además, ratificó la urgente necesidad de la integración de los esfuerzos, en una carrera contra el avance de los delitos y las necesidades de

aumentar la cobertura de las acciones, la eficacia y la eficiencia para la prevención, la persecución del delito, la atención de las víctimas, así como los ajustes, también siempre urgentes, en las políticas y nuevas estrategias para su combate.

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 para proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que las actuaciones del Jefe y de la Administración se realizan conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas. Como parte de las actividades que realiza para cumplir su funcionalidad, la Auditoría Interna durante el año 2017 remitió a la Gerencia 32 estudios y servicios preventivos emitiendo 86 recomendaciones y advertencias.

A continuación, se presentan algunos de los proyectos desarrollados durante el período 2017 que han colaborado a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de auditoría y que a su vez han permitido el adecuado cumplimiento de la normativa técnica aplicable:

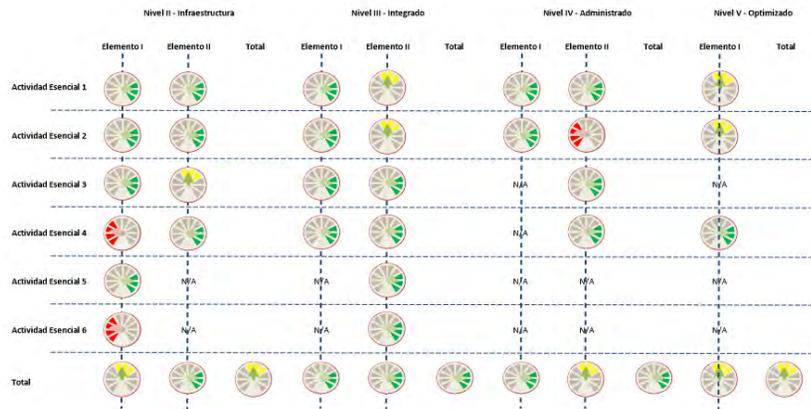
- A. Valoración del grado de madurez de gobierno corporativo de la Auditoría Interna. La gobernanza (gobierno corporativo) es la combinación de procesos y estructuras implementadas por la Junta para informar, dirigir, gestionar y monitorear las actividades de la organización hacia el logro de los objetivos. Se

refiere a los medios por los cuales las metas son establecidas y cumplidas.

Como parte de la cultura de la mejora continua promovida en la Auditoría Interna (AI), se decidió llevar a cabo una valoración del grado de madurez de gobierno corporativo de la AI.

Para lo cual se contrató un consultor, que mediante talleres realizados en conjunto con el equipo de Auditoría Interna y a través de la valoración de una serie de matrices se obtuvo el grado de madurez actual de la AI, ver a continuación el resumen de los resultados obtenidos:





Fuente: Informe de C&A Consultores

Como resultado se obtuvieron una serie de oportunidades de mejora que se comenzaron a implementar en el año 2017 y cuya implementación será concluida durante el año 2018, de manera que se pueda avanzar hacia el siguiente nivel de madurez. Producto de este proceso el auditor interno procedió a realizar una presentación ante la Junta Directiva, quien tomó el acuerdo de implementar un marco de Gobierno Corporativo. Lo cual se considera tendrá un impacto significativo en la Institución.

B. Auditoría Continua, implementación de revisiones en tiempo real, para la identificación de excepciones o anomalías de patrones de los dígitos de campos numéricos clave, análisis de tendencias, análisis de transacciones detalladas con valores límite y

umbrales, las pruebas de controles y la comparación del proceso o sistema a través del tiempo.

- C. Mejora continua del clima organizacional, se realizaron actividades que permitieron mejorar el clima del departamento, el cual comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores del departamento, el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.
- D. La mejora continua de los procesos de auditoría interna, es una cultura que se ha desarrollado a lo largo de los años, tal como automatización de los procedimientos, se migró a un sistema electrónico (GPA) para gestionar la AI.
- E. Seguimiento y generación de informes Automatización de los procedimientos, se migró a un sistema electrónico (GPA) para gestionar la AI, y se implementó como segunda etapa de este proceso la gestión del seguimiento de las recomendaciones.
- F. Información del servidor a la nube, durante el 2016 se implementó la práctica del trabajo en casa para los auditores, como parte de este proceso para el año 2017 se subió la información del servidor a la nube de manera que se garantice el acceso a esta información desde cualquier lugar.

Servicios de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna define y ejecuta un Plan Anual de Trabajo (PAT) basado en la planificación estratégica congruente con el universo auditable que contribuye a que la Institución alcance sus objetivos, para lo cual utiliza un enfoque sistémico y profesional.

Este plan se desarrolla y cumple mediante los productos que se detallan a continuación:



De conformidad con sus competencias la Auditoría Interna durante el año 2017, desarrolló estudios en diferentes dependencias emitiéndose 46 recomendaciones, 40 advertencias y se autorizaron 7 aperturas y cierres de libro. Lo anterior con el objetivo de que la institución mejore en la eficiencia y eficacia de sus operaciones, confiabilidad y oportunidad de la información, cumplimiento con el ordenamiento jurídico y técnico, y en la protección y conservación del patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, además de contribuir en la dirección institucional.

Lo anterior permitió el cumplimiento del 86% del PAT 2017, y contribuyó a mitigar riesgos identificados en las siguientes unidades:

- *Gerencia General
- *Departamento de Ingresos
- *Departamento de Promoción
- *Departamento de Gestión y Asesoría Turística
- *Departamento de Tecnologías de la Información
- *Departamento Financiero
- *Departamento de Investigación y Evaluación
- *Unidad de Proveeduría Institucional
- *Unidad de Planificación Institucional
- *Junta Administradora de Fondos de Garantías
- *Junta Administradora de Fondos de Jubilaciones

Valor agregado

Con las 46 recomendaciones y 40 advertencias emitidas durante el periodo 2017, se promovieron mejoras para contribuir con el cumplimiento del marco de legalidad, la efectividad de los procesos institucionales, administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección con el afán de contribuir a que la Institución cumpliera sus objetivos y además garantizarle a la ciudadanía el cumplimiento de la normativa técnica, legal y sanas prácticas.

Lo anterior se realizó mediante proyectos relevantes desarrollados durante el periodo 2017 producto de los estudios elaborados y otras acciones de la Auditoría Interna, las cuales se detallan a continuación:

Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo y control.

Como parte del proceso de auditoría, en cada uno de los estudios realizados en el periodo 2017, se valoraron los riesgos asociados a los procesos auditados, su impacto sobre los objetivos y metas institucionales y los controles establecidos para mitigar los posibles riesgos que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos.

Como resultado de los servicios de auditoría interna, se emitieron recomendaciones y advertencias para mitigar riesgos y mejorar los controles que permitan:

Mejorar la eficiencia y eficacia:

Se emitieron recomendaciones para mejorar la eficacia de la implementación del Plan Estratégico Institucional, de manera que se valore y gestione lo que estime oportuno y pertinente, respecto a la vigencia actual del Plan Estratégico Institucional, así como oportunidades de mejora detectadas producto de la revisión efectuada en el departamento de ingresos al cual se le recomendó el establecimiento de una serie de actividades de control en los procesos que se realizan en torno a la recaudación de ingresos.

Además, se emitió un informe relacionado con la oficina de salud ocupacional, que recomendó el análisis de los resultados obtenidos producto de la aplicación de una encuesta sobre el tema. Por otra parte, se llevó a cabo un estudio de cumplimiento sobre la planificación estratégica en tecnologías de la información, en el que se recomendó el

establecimiento de un plan de acción para la actualización del PETI, también se llevó a cabo una Auditoría de cumplimiento sobre instrumentos de planificación, en la que se emitieron una serie de recomendaciones sobre este tema que permitan asegurar una planificación institucional eficiente. Finalmente, se llevó a cabo un estudio en el Fondo de Garantías del cual se recomendó la gestión adecuada del Gobierno Corporativo y el establecimiento de políticas de vital importancia para esta área. Sobre esta misma temática se emitieron las siguientes advertencias:

- Servicio Preventivo sobre la medición de la efectividad de las acciones de Relaciones Públicas realizadas por las agencias de Norteamérica y Europa, Servicio Preventivo “sobre las acciones realizadas por la agencia de publicidad internacional” en los cuales se advirtió sobre la importancia de determinar nuevos métodos para la medición de los resultados de las acciones de estas áreas.
- Servicio Preventivo sobre la Gestión de Procesos Institucional: en la cual se advirtió sobre la importancia que tiene la gestión de procesos a nivel Institucional.
- Servicio Preventivo sobre la formulación de objetivos: en la que se advirtió sobre la importancia de una estandarización para el establecimiento de los objetivos institucionales.

- Servicio Preventivo sobre Ferias Internacionales: se advirtió sobre el establecimiento de controles en torno a la gestión de esta área.
- Metodología de gestión de proyectos institucional: Se destacó la importancia que tiene el establecimiento de una metodología formal de gestión de los proyectos.
- Cumplimiento de funciones del Subgerente de Mercadeo: en el cual se destacó la importancia del cumplimiento de la subgerencia de mercadeo con sus responsabilidades.
- Servicio preventivo sobre subcontrataciones: Disminuir los riesgos de la calidad de los servicios y bienes subcontratados, lo cual podría repercutir en la eficacia de contratación.
- Servicio preventivo Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC): en el cual se advirtió sobre la importancia del establecimiento de controles que aseguren la gestión realizada, tales como segregación de funciones, uso de sistemas de información, regulación de garantías y realizar las acciones pertinentes asegurar la contratación de un administrador.

Calidad y confiabilidad de la información:

Sobre este tema en particular se emitieron tres advertencias: Servicio preventivo sobre controles de garantías de cumplimiento y participación, Servicio Preventivo sobre Calidad y controles del sistema de control de exoneraciones

y Servicio Preventivo sobre calidad e integridad de la información de proveedores y pagos. En las cuales se advierte sobre la importancia de una correcta gestión de la información a nivel de sistemas y así como el establecimiento de los controles requeridos.

Mejorar el cumplimiento con ordenamiento jurídico y técnico: se generaron recomendaciones producto de los siguientes estudios:

Auditoría de cumplimiento sobre la campaña de turismo interno "Vamos a turistear", Auditoría de cumplimiento sobre las materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación e Informe de la auditoría de cumplimiento sobre: La salud ocupacional Institucional.

Además, se realizaron las siguientes advertencias: Servicio Preventivo sobre variaciones presupuestarias, que busca disminuir el riesgo de incumplimiento normativo sobre el proceso de aprobación de variaciones presupuestarias, Servicio preventivo sobre cumplimiento por parte del ICT de la protección de los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país, acerca del cumplimiento de la finalidad y función de la Ley Orgánica del ICT. Y finalmente, el Servicio preventivo sobre las sesiones de la Comisión de Salud Ocupacional, que se relaciona con el cumplimiento normativo que busca garantizar la integridad física y emocional de los colaboradores.

Conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto.

Sobre este punto se realizó la siguiente advertencia:

- Servicio Preventivo sobre el Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC), el objetivo del estudio consistió en corroborar que la Unidad Coordinadora ha establecido las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión del proyecto del CNCC, de conformidad con la norma de control interno 4.5.2 y las buenas prácticas.

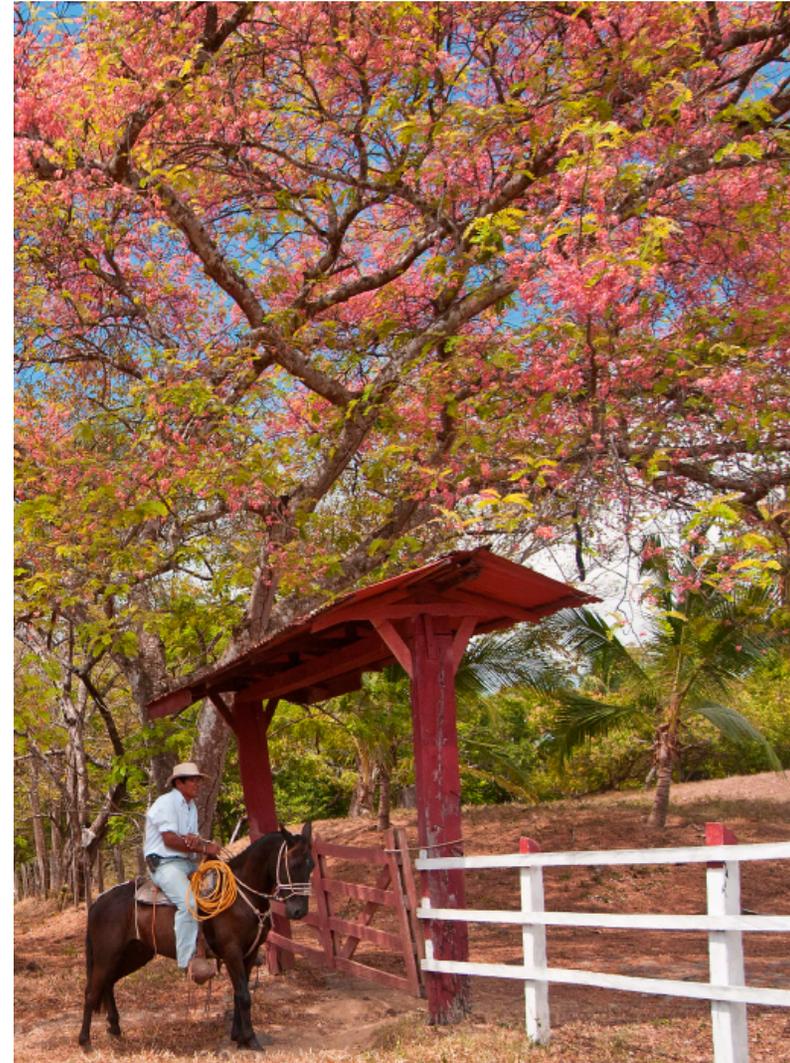
Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna

La Autoevaluación de la calidad se aplicó con base en las herramientas establecidas por la Contraloría General de la República. Los resultados obtenidos por la Auditoría Interna fueron satisfactorios se comprobó que la Auditoría Interna cumple con lo requerido en la normativa aplicable a la actividad.

A pesar de los resultados satisfactorios, debido a la política de mejora continua y acercamiento al auditado, se consideró conveniente establecer un plan de mejora con algunas acciones que permitan continuar fortaleciendo la calidad de la Auditoría Interna.

Del plan de mejoras se está trabajando en la actualización del “Reglamento de Organización y Funcionamiento de

Auditoría Interna”, así como en la revisión continua de nuestros procedimientos para asegurar una gestión eficiente.



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La Unidad de Planificación Institucional (UPI) constituye un área jerárquica que produce servicios de asesoría en temas de su competencia, cuyo fundamento legal es el artículo 3 de la Ley Nacional de Planificación (Ley N°5525). Las funciones de la UPI están contempladas en el artículo N°28 del Decreto Ejecutivo N°37735-PLN.

Desde mediados del periodo 2017 la UPI fue fortalecida con el retorno de un Ejecutivo de Turismo 2, quedando compuesta por 4 Ejecutivos de Turismo 2, una Secretaria y un Asesor de Planificación Institucional (jefatura). El presupuesto disponible fue de ¢53.359.776.00 millones y el ejecutado alcanzó 96.7%. El presupuesto incluye el pago institucional a la OMT y SITCA por ¢48.5 millones en su conjunto.

Procesos de Planificación Institucional: Estos se enmarcan dentro de los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos por el Jerarca institucional y por el Sistema Nacional de Planificación (SNP) de MIDEPLAN, la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda y la Contraloría General de la República.

En el campo de planificación institucional la UPI lideró la elaboración del PAO 2018, en los plazos de Ley y el cual permitió la aprobación correspondiente por parte de la Contraloría General de la República mediante oficio DFOE-AE-0407 e inició el proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional a partir de la nueva versión del Plan Sectorial PNTS al 2021, conforme el oficio G-0923-2017.

En el panorama expuesto, le correspondió a la UPI dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación del cumplimiento institucional de las políticas y metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico (PND) de manera trimestral durante el año 2017, así como la Evaluación y seguimiento del PAO mediante dos informes semestrales presentados a la Contraloría General de la República y cuatro informes trimestrales para la Gerencia General. Adicionalmente, se coordinó y elaboró el expediente e informes correspondiente al Índice de Gestión Institucional (IGI) del periodo 2016, requerido por la Contraloría General de la República, cuyo resultado institucional logró un puntaje global de 87.2% (según G-0283-2017 y oficio 05641 DFOE-ST-0027), logrando la

posición 50 de 160 instituciones participantes. **Programa Institucional de Inversiones Públicas:**

Programa Institucional de Inversiones Públicas: En este campo se brindó seguimiento a los proyectos de inversión 2017 inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP) dirigido por MIDEPLAN y también en el marco del proceso de formulación del presupuesto 2018, se inscribieron 8 nuevos proyectos los cuales fueron avalados por MIDEPLAN según Certificación AI-029-17. A continuación se lista los nuevos proyectos inscritos en BPIP:

# Proyecto BPIP	Proyecto	Clasificación	Presupuesto 2018
2322	Adquisición y Reposición de Equipo de Cómputo para el Instituto Costarricense de Turismo 2017. Responsable: Sergio Lira	Obras y equipamientos Menores.	¢81,395,000
2323	Adquisición de Software para desarrollo de sistemas y otros usos 2017. Responsable: Sergio Lira	Formación de capital físico	¢25,739,130
2324	Adquisición de Equipo de Transporte para el Instituto Costarricense de Turismo	Obras y equipamientos Menores.	¢195,000,000

¹Incluye GPS y cámara, video beam, equipo comunicación para capacitaciones y radios de comunicación, mobiliario de oficina y equipo médico.

# Proyecto BPIP	Proyecto	Clasificación	Presupuesto 2018
	2017. Responsable: Alcides Mora		
2325	“Adquisición y Reposición de Equipos de Comunicación, Mobiliario de Oficina y Equipo Diverso para el ICT 2018” ¹ . Responsable: Alcides Mora	Obras y equipamientos Menores.	¢42,870,000
2326	Remodelación y Mantenimiento de Sitios Turísticos administrados por ICT. Responsable: Alcides Mora	Obras y equipamientos Menores	¢10,000,000

Además, se gestionó la actualización de los siguientes proyectos plurianuales:

# Proyecto BPIP	Proyecto	Presupuesto 2018
1824	Constr. del edificio para albergar a la Policía Turística en PTGP (meta 1.2.9.2) Responsable: Henry Wong.	¢208,500,000

# Proyecto BPIP	Proyecto	Presupuesto 2018
1885	Construcción línea impulsión del acueducto (meta 1.2.9.6) Responsable: Henry Wong.	¢272,000,000
1345	Completar construcción CNCC (meta 1.2.6.1) Responsable: Gustavo Alvarado	¢2,834,350,000

Al respecto MIDEPLAN registró el aval a los proyectos del ICT para el año 2018 en oficio AI-047-2017.

Análisis Administrativo: Este ítem tiene dos ámbitos de acción, a saber: la revisión de manuales de procedimientos y la realización de análisis y estudios de la estructura orgánica vigente y su presentación ante MIDEPLAN. Este proceso permite documentar y actualizar la forma y propósito con que se llevan a cabo la acción institucional a niveles de razonable especificidad y verificar su alineamiento con el marco filosófico del ICT.

Manuales de Procedimientos al 31 de diciembre 2017: Se recibieron 14 solicitudes en el año, se emitieron 13 criterios positivos (3 de solicitudes de años anteriores), quedaron 3 solicitudes en revisión y se han devuelto 5 con observaciones.

Criterio Positivos: CNCC, Mercadeo, UPI, Tecnologías de Información, Servicio al Turista, Financiero, PTGP.

Asimismo, se modificó el Procedimiento Institucional de Formulación y Seguimiento del PAO, se confeccionó el Procedimiento Institucional para elaboración o actualización del PEI, Procedimiento para efectuar modificaciones al PAO, así como los Lineamientos para formulación de objetivos, metas e indicadores para diferentes planes institucionales, modificación a Procedimientos de Cooperación.

Se dio inicio a la formulación de normativa en los siguientes temas de interés institucional:

- Lineamientos Institucionales sobre Derecho de Petición y
- Guía Metodológica para el Levantamiento de procesos y Procedimientos, Guía de Gestión de Proyectos.

Reorganizaciones parciales:

Fueron revisados y notificados las observaciones a los proyectos de Propuesta de Creación de la Unidad de Atracción de Inversiones y Propuesta de Creación de la Unidad de Fiscalización CNCC.

Control Interno: Se coordinó la autoevaluación del Sistema de Control Interno del ICT y el Proceso de Autovaloración de Riesgos Institucionales (SEVRI), así como la elaboración de

los respectivos Informes Institucionales, en cumplimiento de la Ley General de Control Interno 8292.

Se implementó un Plan de Capacitación en SEVRI y Control Interno (Conversatorios con las Unidades), el cual se llevó a cabo entre enero y febrero del 2017, en atención a una sugerencia de la Auditoría Interna (AI-Ad-12-2015).

Se hizo una Actualización de Lineamientos ASCI y SEVRI, los cuales se dieron a conocer mediante el oficio G-0410-

2017 y G-0411-2017, respectivamente. También se elaboró la información de la Encuesta Anual de Ciencia y Tecnología del MICITT. Finalmente, con la entrada en vigencia de la Ley 9398, el ICT por primera vez presentó el Informe para la Asamblea Legislativa, cuyos contenidos fueron publicados en la página web institucional para acceso público y comunicado a la amplia gama de instancias contempladas en dicha Ley, entre otros informes vario



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 2017.

1.- Asesoría a órganos colegiados del Instituto.

Además de asesorar durante el período de estudio al resto de dependencias de la Institución, se brindó la asesoría a : Junta Directiva de la Institución, Consejo Director del Polo

Turístico Golfo Papagayo, Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT), Comisión 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 Institucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NICS), Comisión Institucional para la Igualdad y la no discriminación hacia la población LGBTI y participación en apoyo a la Dirección de Gestión Turística en grupo interinstitucional de “ estrategia de Participación de Actores Locales, del Parque Nacional Tortuguero”, liderado por el Área de Conservación Tortuguero, SINAC. 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 2017, un número aproximado de 1939 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 éste corresponde.

CUADRO DE RESUMEN DEL 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Contratos	7
Convenios	26
Licitaciones	27
Refrendo Interno	30
Consulta a Contraloría	0
Autorizaciones Contraloría	1
Refrendo Contratos Contraloría	0
Refrendo Convenios Contraloría	0
Consultas	44

4.- Actualización de Normas.

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

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

2. Compendio de Normas Internas del ICT, donde se incluyen la normativa que, a lo interno de la Institución, rige labores de los funcionarios.
3. Compendio de Normas donde el ICT participa en Comisiones Externas.

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

CUADRO DE RESUMEN 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Información sobre Normas que involucran Instituciones Autónomas	53
Actualizaciones en Compendio Normas que regulan las Empresas Turísticas	8
Actualizaciones en Compendio Normas Internas	2
Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas	0

5.- Juicios.

La Asesoría Legal tiene a su cargo la tramitación de todos los procesos monitorios de cobro judicial, juicios ordinarios, procesos en materia civil, de tránsito, laboral, agraria,

administrativa, penal, así como Acciones de Inconstitucionalidad y Recursos de Amparo ante la Sala Constitucional, en los cuales el Instituto o sus funcionarios figuran como demandados o actores, lográndose en su amplia mayoría satisfactorios resultados para la Institución. Se gestionan igualmente las diligencias de desalojo administrativo y judicial por usurpación de terrenos propiedad de este Instituto.

CUADRO DE RESUMEN 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Juicios Monitorios (Cobro Judicial)	165
Juicios de Tránsito	02
Juicios Laborales	3
Juicios Agrarios	8
Juicios Penales	3
Juicios contenciosos CPCA	68
Juicios de Lesividad	1
Acciones de Inconstitucionalidad, amparos y habeas corpus	4
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	10
Convenio Preventivo de Acreedores	2
Diligencias de Información Posesoria	2

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

En aplicación de la Ley N° 6990, denominada Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, del Reglamento de

Empresas y Actividades Turísticas y el Reglamento a la Ley Reguladora de Agencias de Viajes que respaldan la Declaratoria y Contrato Turístico que se otorgan a las empresas turísticas previstas en dichas regulaciones, esta Asesoría Legal se encarga de la revisión de los requisitos estrictamente legales que deben de cumplirse para obtener la Declaratoria Turística y el Contrato Turístico mencionados; así como para la acreditación de cambios de propietario, apoderados, razón social, nombre comercial, domicilio, renuncia de la declaratoria. A continuación, se resume el trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2017.

CUADRO DE RESUMEN 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Solicitud Declaratoria Turística	180
Solicitud Acreditación Cambio de Nombre Comercial	29
Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	6
Solicitud Acreditación Cambio Propietario	13
Solicitud Acreditación Cambio Apoderados	20
Solicitud Acreditación Cambio de Domicilio	15
Solicitud de Contrato Turístico	14
Solicitud Acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	11
Consultas en materia de declaratoria turística	14
Consultas en materia de contrato Turístico	2
Revisión de borradores de Fideicomisos, addenda, y contrato turístico	15

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

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

jurisdicción en zona marítimo terrestre y de particulares. Así las cosas, a continuación se presenta el resumen del trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2017.

CUADRO DE RESUMEN 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Concesiones nuevas aprobadas	28
Cesiones de concesión aprobadas	5
Prorrogas de concesión aprobadas	7
Denegatoria de aprobación	65
Acreedor Ejecutante	0
Atención de Consultas	23
Estudio de antecedente de dominio	4

8- Recaudación de tributos.

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

Para ejecutar esta labor, fue necesario efectuar investigaciones y estudios registrales, confección y tramitación de los juicios en instancias civiles y penales,

estudio de expedientes y consultas directas a los interesados, así como confección de documentos de arreglos de pago a que se llegue con los mismos. A continuación, se resume la labor desarrollada en este sentido por la Asesoría Legal durante el año 2017

CUADRO DE RESUMEN 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTO
Arreglos de Pago	02	Se realiza la revisión y se recupera por mensualidades
Juicios Activos	165	¢486.227.980.38
Juicios terminados	14	¢49.398.547.17
Juicios con sentencia firme	96	¢324.815.909.31

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Estudios Registrales de bienes muebles e inmuebles y personas	248
Nuevas demandas	14
Liquidaciones de intereses y costas procesales	107
Honorarios liquidados	0
Declarados incobrables	25

9.- Asamblea Legislativa.

Se prepararon criterios legales y sus documentos de respuestas a fin de manifestar la posición institucional frente

a consultas de la Asamblea Legislativa sobre 49 proyectos de ley. Esto es, específicamente con relación a los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente:

CUADRO RESUMEN 2017

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
Expediente N° 18512	Proyecto de Ley, “Ley de Navegación Acuática”.
Expediente N°19.113	Proyecto de Ley denominado “Transparencia y acceso a la información pública.”
Expediente N° 19 331	Proyecto de Ley denominado “de Inversiones Públicas”
Expediente N° 19 355	Proyecto de Ley “Ley para Regular el Teletrabajo”
Expediente N° 19 531	Proyecto de Ley denominado “Ley de Regímenes de Exenciones y No Sujeciones del Pago de Tributos, Su Otorgamiento y Control Sobre Su Uso y Destino”
Expediente N° 19 590	Proyecto de Ley “Declaración de Interés Público del Desarrollo Turístico de las Zonas y Comunidades que bordean el Parque Nacional La Amistad.”
Expediente N 19859	Proyecto de Ley denominado “Creación del Fondo de Desarrollo Agroecoturístico y Agroindustrial del Cantón de Oreamuno y Distritos Aledaños”

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
Expediente N° 19895	Proyecto De Ley: “Reforma de la Ley N. ° 2035 Ley Orgánica del Consejo Nacional de Producción (CNP)
Expediente N°19. 912	Proyecto de ley denominado “Derogatoria del artículo 69 de la ley de Aguas”
Expediente N° 19. 926	Proyecto de Ley “Reforma Parcial al Artículo 40 de La Ley General de Salud”
Expediente N°19.937	Proyecto de Ley denominado “Creación del Servicio de parques Nacionales como una Dirección General del Ministerio de Ambiente y Energía”
Expediente N° 19 952	Proyecto de Ley “Ley de Responsabilidad Fiscal de La República”
Expediente N° 19959	Proyecto de Ley “Desarrollo Regional de Costa Rica”. TEXTO ACTUALIZADO Segundo día de mociones 137 (Comisión Mixta Especial de Desarrollo Regional de Costa Rica, con 16 mociones presentadas: 3 aprobadas y 13 rechazadas, del 11-09-2017) 18-09-2017
Expediente N°20.013	Proyecto de ley denominado “Aprobación del acuerdo Marca de Cooperación entre la República de Costa Rica y Belice”.
Expediente N° 20039	Autorización a las organizaciones conservacionistas privadas sin fines de lucro para que contraten personal de apoyo para

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
	que labore en las diferentes Areas de Conservación del Sistema Nacional de Áreas de Conservación.
Expediente N° 20043	Ley de Creación de los Cuerpos de Salvavidas en las Playas Nacionales.
Expediente N° 20076	Ley Marco del Derecho Humano a la Alimentación y de la Seguridad Alimentaria y Nutricional
Expediente N° 20 078	Proyecto de Ley: “Ley de incentivo al reciclaje de envases plásticos no retornables y empaques de bebida tetrabrik, para el fortalecimiento del sistema nacional de áreas de conservación (SINAC)”, expediente No. 20.078.
Expediente N°20.089	Proyecto de Ley denominado “Adiciónese un artículo 9 Bis a la Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos N°8220, del 4 de marzo de 2002.”
Expediente N° 20098	Ley para la Promoción del Desarrollo Sostenible de la Cuenca del Río Naranjo y la Protección del Parque Nacional Manuel Antonio (PNMA).
Expediente N° 20113	Ley de Movilidad Colaborativa.
Expediente N° 20131	Proyecto de Ley Reforma De Los Artículos 172 y 189 Bis del Código Penal Y Los Artículos 5 Y 6 de La Ley Contra La Trata de

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
	Personas y Creación de La Coalición Nacional Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT) N.° 9095, Publicada en el Alcance Número 27 de La Gaceta N° 28 del Viernes 08 de Febrero del 2013.
Expediente N° 20144	Proyecto de Ley para La Adquisición Solidaria de Medicamentos de Alto Impacto Financiero para la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).
Expediente N° 20143	Proyecto de Ley “Ley de Turismo Accesible”.
Expediente N°20.146	Proyecto de Ley denominado “Ley de creación del Ministerio de Turismo y reforma del Instituto Costarricense de Turismo y fortalecimiento de las MIPYMES Turísticas.
Expediente N°20.155	Proyecto de Ley denominado: “Ley de Fomento de Ecosistema Nacional del emprendimiento e innovación”.
Expediente N° 20. 174	Proyecto de Ley Expediente N.° 20.174 “Ley Marco Para Prevenir y Sancionar todas las Formas de Discriminación, Racismo e Intolerancia”
Expediente N° 20176	Ley Marco sobre Turismo de Salud y Bienestar.
Expediente N°20.179	Proyecto de ley denominado Reforma de los artículos 176 Y 184 y adición de un transitorio

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
	a la Constitución Política para la estabilidad económica y presupuestaria.
Expediente N°20.193	Proyecto de Ley denominado “Ley para prohibir se destinen Recursos Públicos para promover la imagen de los jefes y las instituciones por medio de la adición de un artículo 8 Bis a la Ley 8131”
Expediente N° 20.194	Proyecto de Ley denominado “Ley de Autorregulación Eléctrica con fuentes renovables”
Expediente N°20.202	Proyecto de ley denominado: “Ley sobre el Refrendo de las contrataciones de la Administración Pública.
Expediente N°20.203	Proyecto de Ley denominado “Ley de Fortalecimiento del Control Presupuestario de los órganos desconcentrados del Gobierno Central”
Expediente N°20.204	Proyecto de ley denominado “Reforma del marco legal para la simplificación y el fortalecimiento de la gestión pública.”
Expediente N°20.227	Proyecto de Ley denominado “Transición al Transporte no contaminante.
Expediente N° 20236	Proyecto de Ley “Ley para Erradicar la Responsabilidad Financiera de los Jefes de la Administración Pública, Mediante Adición de un Párrafo Segundo al Artículo 44 de La Ley N° 8131”

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
Expediente N° 20 274	Proyecto de Ley, Reforma del Artículo 9 de La Ley de Impuesto General Sobre Las Ventas, Ley N.° 6826 De 8 de Noviembre de 1982.
Expediente N°20277	Proyecto de Ley denominado “Reforma del artículo 14 adición de un artículo 14 BIS a la Ley orgánica del Instituto Costarricense de Turismo N°1917 de 29 de julio de 1955
Expediente N°20.315	Proyecto de Ley denominado “Reforma Integral de la ley N°7447 de 13 de diciembre de 1994 Regulación del Uso Racional de la energía.
Expediente N° 20 340	Proyecto de Ley para Desarrollar El Hospital Nacional de Trasplantes Mediante Fideicomiso
Expediente N°20.349	Proyecto de Ley denominado: “Ley reguladora del pago por restricción al ejercicio liberal de la profesión en el sector público”
Expediente N° 20 361.	“Ley de acceso a la información pública”.
Expediente N°20.407	Proyecto de Ley denominado: “Ley para la regularización del Patrimonio Natural y Forestal del Estado”
Expediente N° 20 404	Proyecto de Ley: “Ley del Sistema de Estadística Nacional”
Expediente N° 20.410	Proyecto de ley de Reforma del artículo 1 inciso c) de la Ley de impuesto General

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
	sobre la renta Ley N° 6826, del 8 de noviembre de 1982 para evitar la interpretación abusiva de la Dirección General de Tributación Directa mediante el cual aplica el impuesto sobre las ventas a muchas de las actividades turísticas.
Expediente N° 20.429	Proyecto de Ley de Reforma de los artículos 33, 78, 80, 91, 164 y 170 de la Ley N° 8764, Ley General de Migración y Extranjería del 19 de agosto de 2009.
Expediente N°20.492	Proyecto de Ley denominado “Ley de ordenamiento del Sistema Remunerativo del auxilio de cesantía para el sector público costarricense.”
Expediente N°20.499	Proyecto de Ley denominado: “Declaración de los cantones de Nicoya, Hojancha, Nandayure y de los distritos administrativos de Cóbano, Lepanto, Paquera y las islas del Golfo como zona especial de longevidad.”
Expediente N°20.531	Proyecto de Ley denominado: “Ley de Creación del Fondo Nacional para Incentivar la Conservación de los Servicios Ecosistemáticos del Mar y de los Recursos Marino y Costeros (FONASEMAR)

10.-Procedimientos Administrativos.

En el año 2017, esta Asesoría Legal, designada por la Gerencia o Junta Directiva como órgano director, tramitó procedimientos administrativos disciplinarios y otros procedimientos ordinarios contra funcionarios o terceros, lo que implica principalmente el seguimiento del expediente, realización de comparecencias orales, valoración de pruebas documentales y testimoniales, contestación de recursos y redacción del informe final para el órgano decisorio.

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

CUADRO RESUMEN 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Investigaciones Preliminares	4
Procedimientos Administrativos disciplinarios y cobratorios	7
Asesoría al Departamento de Gestión y Asesoría Turística en Audiencias de Procedimientos Administrativos por	5

ACTIVIDAD	CANTIDAD
incumplimiento en materia de Declaratoria y Contrato Turístico	
Criterio para la Comisión Nacional de Acreditación del Programa certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)	140
Informes a Junta Directiva sobre apelaciones en procedimientos administrativos	6
Informes, criterios a Junta Directiva sobre conciliaciones judiciales	5
Criterios sobre temas tributarios, para Ingresos	4
Informes a la Gerencia sobre otros procedimientos	38
Criterio para la acreditación del Programa Marca País	40
Procedimientos Registrales para inscripción de marcas	3

11.- Redacción de Reglamentos y Proyectos de Ley.

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

En el año 2017, se redactaron, revisaron y complementaron los borradores de las iniciativas que se detallan en el cuadro adjunto.

CUADRO RESUMEN 2017 : Decretos Ejecutivos.

I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Proyecto de Decreto Ejecutivo denominado: "Declaratoria de Interés Público Campeonato Latinoamericano Alas 2017"	Revisión de proyecto de Decreto Ejecutivo DAJ-D-79-2014 denominado "Medidas para la Protección y Conservación de los Arrecifes y Comunidades de Coral Costarricenses".	Revisión de proyecto de Decreto Ejecutivo Reglamento de Creación de la Comisión Costarricense del Sector Artesanal.
Proyecto de Decreto Ejecutivo Declaratoria de interés público y nacional de la "Ironman 70.3 Costa Rica".	Revisión y análisis de proyecto de Decreto Ejecutivo nuevo Reglamento Empresas y Actividades Turísticas.	Participación en proceso de discusión y elaboración de nuevo Reglamento de los Guías de Turismo.
Revisión y análisis de proyecto de Decreto Ejecutivo nuevo Reglamento Empresas y Actividades Turísticas.	Revisión de propuesta de decreto ejecutivo con la referencia DAJ-SM-1059-2017 "Adición al transitorio único del Reglamento para la operación	Revisión y análisis de proyecto de Decreto Ejecutivo nuevo Reglamento Empresas y Actividades Turísticas.

I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
	de actividades de turismo aventura”.	
		Revisión de proyecto de Decreto de Reforma al Artículo 4 del Reglamento a la Ley N° 6758, Ley Reguladora del Desarrollo y Ejecución del Proyecto Polo Turístico Golfo de Papagayo.
		Proyecto Decreto Ejecutivo: Declaratoria de Interés Público y Turístico del Festival de la Luz.
		Participación en proceso de discusión y elaboración de nuevo Reglamento a la Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre.

CUADRO RESUMEN 2017 : Proyectos de Ley

#	Descripción
1	Proyecto de ley para la autorización del programa integral de mercadeo agropecuario (PIMA), para que segregue y done parte de un inmueble de su propiedad al Instituto Costarricense de Turismo, espacio en el que fue construido el Centro Nacional de Congresos y Convenciones
2	Proyecto de ley de ampliación de la base impositiva del ingreso al Territorio Nacional por la Vía Terrestre, Marítima y Fluvial para la consolidación y el fortalecimiento permanente de las Áreas silvestres Protegidas.

12.- Polo Turístico de Papagayo.

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

Esta Asesoría Legal se encarga de evacuar todas las consultas generadas por acuerdos propios del seno del

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

CUADRO RESUMEN 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Criterios legales	26
Criterios sobre solicitudes cesiones parciales	8
Contratos y Addendum a contratos de concesión	9
Traspaso de capital social y nuevos apoderados	16
Sometimientos en garantía	3
Fusiones por Absorción	0

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

DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURÍSTICO

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Plan estratégico institucional y al 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 2017”, se realizaron diversos talleres de análisis y discusión sobre el Plan Nacional de

Turismo con la participación de representantes del sector privado, sector público y discusión a lo interno del ICT convocada por la Gerencia General.

Como resultado se aprobó y publicó el Plan Nacional de turismo 2017-2021 y se inició el proceso de implementación con el seguimiento de los respectivos indicadores.



DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO

- En noviembre 2017 se hizo la oficialización por medio de la publicación en Gaceta de la actualización del Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre, con la participación y consulta a las diferentes instituciones indicadas en el Informe de la Contraloría General de la República.
- Se realizaron sesiones de capacitación con las Municipalidades de Nandayure, Osa, Golfito y Santa Cruz, en temas atinentes a la gestión de la zona marítimo terrestre.
- Atención a solicitudes de Municipalidades en rectificar y ajustar planes reguladores vigentes:
 - Municipalidad de Esparza, apoyando y orientando el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Tivives. Cabe indicar que dicho proceso fue llevado a Audiencia Pública el 15 de diciembre de 2017.
 - Municipalidad de Carrillo, gestiones para Rectificar y Ajustar el Plan de ZMT de Carrillo.
 - Municipalidad de Osa con el Plan Regulador de Punta Dominical, dando además una pasantía al funcionario encargado del Dpto. de Zona Marítimo Terrestre.
- Municipalidad de Pococí, gestiones para Rectificar y Ajustar el Plan Regulador de Tortuguero.
- Municipalidad de Nicoya, apoyo el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Sámara.
- Formulación de propuestas de planificación en la zona marítimo terrestre, se formularon las Propuestas de los Planes Reguladores Integrales en los Centros de Desarrollo de:
 - Drake, cantón de Osa.
 - Sámara - Carrillo en los cantones de Nicoya y Hojancha.
 - San Miguel - Coyote en el cantón de Nandayure.
 - Santa Teresa - Mal País en el Distrito de Cóbano, Puntarenas.

Todas las propuestas cuentan con la base cartográfica ajustada a los lineamientos del Instituto Geográfico Nacional en cuanto a los mojones y la vialidad

disponible en el SNIT, así como el Patrimonio Natural del Estado vigente a la fecha. Los documentos fueron trabajados y ajustados al nuevo Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre.

- Preparación de Planes de Monitoreo de Centro de Desarrollo establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, se trabajó en los siguientes Centros:
 - Drake en el cantón de Osa
 - Sámara – Carrillo en los cantones de Nicoya y Hojancha
 - Limón en el cantón central de la provincia de Limón
 - Cahuita en el cantón de Talamanca.

Alcanzando 18 Centros de Desarrollo con planes de diagnóstico que incluyen información para la toma de decisiones a nivel de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

- Se elaboró el diseño de la Ruta Turística denominada “Ruta Nacional de Turismo Cultural”, alcanzando la tercera ruta o circuito turístico diseñado de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo para el Sector Turismo.

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

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

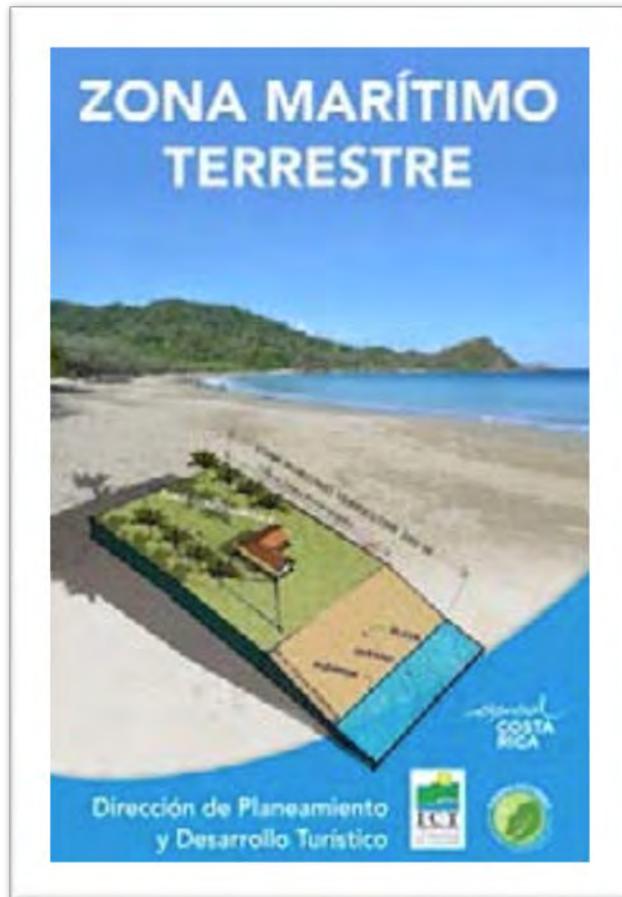
- Se ha avanzado con el monitoreo de la reputación en línea del destino por medio de la suscripción de Review Pro, que nos ha permitido tener información sobre el comportamiento de nuestro destino con base en las percepciones de usuarios de empresas turísticas.
- Mantenemos el monitoreo de las variables económicas con herramientas especializadas, en este caso la suscripción de Bloomberg.
- Aumentamos la medición del Índice de Progreso Social en los Centros de Desarrollo, con la medición de 15 Centros en el 2017, alcanzado las 25 mediciones de 32 Centro de Desarrollo definidos en el Plan Nacional de Desarrollo.
- Se mantuvo la generación de información turística estratégica por medio de la realización de más de 11.000 entrevistas cara a cara en varios idiomas. Los temas incluyen aportes a las series históricas en: Llegadas internacionales por puerto, nacionalidad y mes, Caracterización de los turistas que ingresan por la vía aérea y terrestre, Caracterización de los

residentes que salen al exterior, Caracterización de cruceristas que arriban al destino por los puertos de Moín y Puntarenas.

- Alcanzamos el registro de 3,644 establecimientos de hospedaje con 55,410 habitaciones al 2017.

UPT	2014		2017	
	Hospedajes	Habitaciones	Hospedajes	Habitaciones
Guanacaste	471	11537	797	13598
Valle Central	404	11681	560	12772
Pacífico Medio	228	4761	412	6523
Pacífico Sur	286	3895	493	5147
Caribe	356	4640	449	5194
Llanuras del Norte	326	5435	415	6136
Puntarenas	312	4833	518	6040
Total	2383	46782	3644	55410

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



Como parte de las acciones de la Superior y General vigilancia asignadas al ICT en el marco de la Ley 6043 y el

procedimiento MPD-ZMT 01 de Administración de la ZMT, se procedió a realizar el levantamiento fotográfico en alta definición de 11.800 hectáreas de la zona restringida de la Zona Marítimo terrestre correspondiente a los sectores de Cahuita, Playa El Coco, Playa Dominical, Drake, Esterillos-Palo Seco, Junquillal, Matapalo, Montezuma, Puerto Viejo, Tamarindo, Tortuguero. Adicionalmente se amplió el levantamiento adicionándose los sectores de ZMT de Parrita–Palo Seco (para valorar el impacto del Huracán Nate) y de Isla Damas hasta el Parque Manuel Antonio Quepos y Zancudo hasta Punta Banco de Golfito. Dicha información es vital para mantener monitoreada la situación de construcciones existentes y nuevas en la ZMT, así como para resolver los trámites de gestiones de solicitudes de expedientes de concesión.



En materia de normativa de la Ley 6043 y su reglamento, se espera que en el mes de enero se eleve a consulta pública en la página del MEIC, la modificación integral al Reglamento de la Ley de la Zona Marítimo Terrestre que data del año 1977, donde se han incorporado cambios producto de diversos criterios vinculantes de la Procuraduría General de la República e implementación de nuevas leyes que justifican

dicha actualización. La consulta pública estará abierta durante 10 días hábiles.

Respecto al procedimiento de atención de solicitudes de Procedencia de Excepciones de la Ley 6043 (**MPD-ZMT-03**), se atendieron las solicitudes remitidas por las Municipalidades e Intendencias con injerencia en ZMT.

Respecto al Procedimiento de Hallazgos en la ZMT (**MPD-ZMT-07**), se realizaron 3 informes de valoraciones de campo de los sectores de Caribe Sur, Islas del Golfo y Pacífico Medio y Guanacaste norte. Quedan pendientes para ejecutar en el mes de enero 2018, Caribe norte y el sector del Pacífico Sur.

SECTOR COSTERO

MEIC CONTROL
PUNTO INFRACCIÓN GPS:

ZONA RESTRINGIDA:

- EDIFICACIONES NO CUMPLEN REQUISITOS MINIMOS
- EDIFICACIONES QUE EXCEDEN ALTURAS MAXIMAS
- EDIFICACIONES QUE EXCEDEN ALTORES MAXIMAS
- EDIFICACIONES SIN USO CONFORME
- EDIFICACIONES SOBRE PATRIMONIO NATURAL DEL ESTADO
- TERRENOS SIN USO / SIN CONSTRUCCIONES SIN USO CONFORME
- TERRENOS APROPIADOS SIN CONCESION OTORGADA CON CONSTRUCCIONES
- TERRENOS APROPIADOS SIN CONCESION OTORGADA SIN CONSTRUCCIONES
- TERRENOS CONCESIONADOS SIN CONSTRUCCIONES
- SERVICIOS DE ACCESO A OBRAS
- PASADIZOS SIN USO CONFORME EN ZONA DE VIALIDAD

ZONA PUBLICA:

- APROPIACION DE ZONA PUBLICA
- USO CONFORME ZONA PUBLICA
- EDIFICACIONES EN ZONA PUBLICA
- USO DE ZONA PUBLICA SIN EDIFICACIONES
- CALLES EN ZONA PUBLICA



de planos para la construcción de edificaciones en la ZMT y Reglamento para el trámite de revisión de planos para la construcción “. Para esto se recibieron 113 expedientes de gestiones de trámites de concesiones nuevas, prórrogas, etc, que fueron atendidas dentro oportunamente.

Capacitación a Municipalidades Costeras. En lo que respecta al Programa de Capacitación y Asesoría a las Municipalidades con injerencia en la ZMT, se realizó el 18 de diciembre el **Seminario de Formación Municipal de la Zona Marítimo Terrestre 2016**, dirigido a funcionarios de las Municipalidades e Intendencias con Injerencia en Zona Marítimo Terrestre. Los temas tratados en esta oportunidad fueron:

1. Dinámica de las zonas Costeras y su impacto en el Desarrollo Turístico, Dr. Omar Lizano Rodriguez CIMAR, UCR.
2. Acciones de SEPLASA en 2017, M.Sc. Vicky Cajiao, Directora Ejecutiva- Secretaria de Planificación Sectorial de Ambiente.
3. Nuevo Manual Elaboración Planes Reguladores Costeros, Arq. Antonio Farah M. jefe Departamento Planeamiento I.C.T.
4. Aplicación de la Normativa para fijar Canon en ZMT; un ejemplo práctico Municipalidad de Quepos.
5. Mba. Víctor Acuña e Ing. David Valverde S., ZMT Quepos.

Revisión de Trámites de Expediente de Concesiones (**MPD-ZMT-05**), y Planos Constructivos (**MPD-ZMT-04**). En materia de metas se atendió con el 100% de los expedientes de concesiones remitidos por las municipalidades al ICT. Asimismo, se atendieron la totalidad de trámites de valoración técnica de los planos constructivos de la ZMT, según lo dispuesto en el reglamento para el trámite de visado

6. Inscripción de Concesiones ante el Registro Nacional, Máster Yessenia Espinoza Jiménez, Registro Inmobiliario del R.N



DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO 2017

Durante el 2017, el Departamento de Desarrollo Turístico en cumplimiento de sus objetivos, programas y metas, proyectos y articulaciones, orientados en promover y apoyar iniciativas y proyectos que apoyen el desarrollo local de comunidades turísticas. De manera que se mejore la gestión y competitividad de los diferentes actores involucrados en la industria turística. Todas estas acciones realizadas con diversos actores locales e institucionales, pretenden apoyar la diferenciación de producto y la competitividad de los destinos; en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los costarricenses, en congruencia con nuestro modelo turístico.

Los programas y acciones desarrollados en el 2017 son las siguientes:



PROGRAMAS DESARROLLADOS POR EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO.

Los programas desarrollados se dirigen a apoyar la gestión integral de los destinos turísticos, enfocados a potenciar las ventajas comparativas locales, el uso eficiente del acervo natural y cultural, promoviendo una distribución equitativa de los beneficios de la industria turística y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades receptoras.

Durante el 2017, se ejecutaron 140 eventos de capacitaciones a la industria turística en las que participaron 2674 empresarios o trabajadores de la industria turística. En el Programa de CR Aventuras se capacitaron 2311 niños de diferentes escuelas del país, en Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario se visitaron y se asesoraron 143 empresas turísticas y se elaboraron 20 folletos nuevos para apoyar la promoción. En el programa de apoyo a Cámaras de Turismo y Municipalidades se instruyeron 356 personas, en el Programa de Fortalecimiento de Mipymes se capacitaron 922 personas. En Programa de Gastronomía 778 personas, en el Programa de Artesanías con Identidad se educaron 56 nuevos artesanos y se crearon dos colectivos nuevos y se capacitaron 177 artesanos de los anteriores

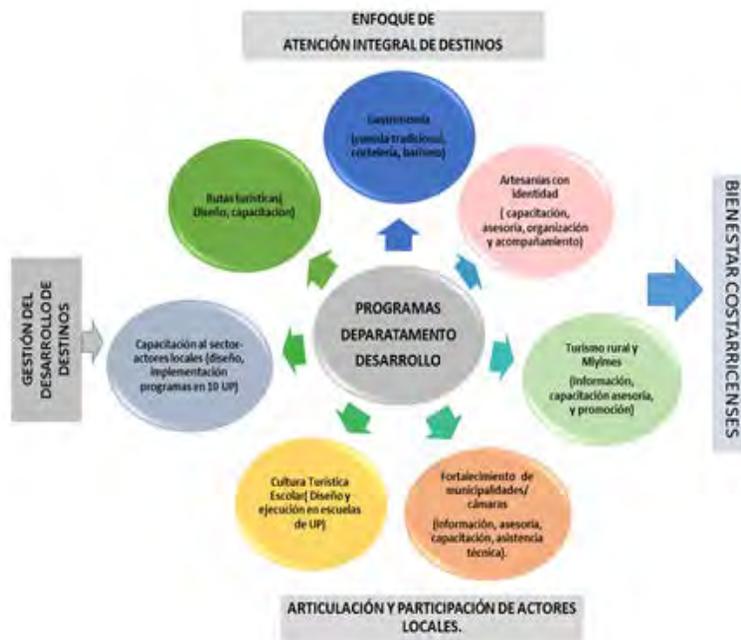
Colectivos de Artesanías. En cuanto al Programa de Circuitos y Ruta Turísticas participaron en los seminarios educativos 38 empresarios y se capacitaron 131 guías turísticos en aviturismo. Todos estas acciones se realizaron en diferentes Unidades de Planeamiento del País

Con el propósito de responder a lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 (MIDEPLAN, 2014) para el Sector Turismo, el Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Anual Operativo del Instituto Costarricense de Turismo 2017, se ejecutan siete programas primordiales:

1. Programa de Capacitación y Asesoría.
2. Programa de capacitación en Cultura Turística Escolar
3. Programa de Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario
4. Programa de Turismo Social.
5. Programa de Cámaras de Turismo y Municipalidades.
6. Programa de Apoyo a Mipymes Turísticas.
7. Programa de Capacitación en Gastronomía Costarricense
8. Programa de Artesanías con Identidad
9. Programa de Circuitos y Rutas Turísticas.

1. Programa de Capacitación y asesoría.

Este programa fortalece el capital humano para apoyar un mejor desempeño en la gestión y calidad de la atención de los turistas, incrementar las capacidades locales y la capacitación en turismo de los diferentes actores involucrados en la industria turística (municipalidad, cámaras regionales de turismo, asociaciones, empresarios, MIPYMES, y comunidades, entre otras).



Cursos de capacitaciones año 2017					
No	Nombre del evento	Lugar	Total de participantes	Mujeres	Hombres
1	Cocina con identidad	Santos	25	13	12
2	Redes Sociales	Alajuela	25	12	13
3	Barismo	Heredia	24	14	10
4	Cocina con identidad	Jaco	19	11	8
5	Curso de franses conversional	Valle Central	10	6	4
6	Negociación y resolución de conflictos	Valle Central	9	5	4
7	Barismo	Heredia	26	12	14
8	Servicio al Cliente	Heredia	16	10	6
9	Curso gastronomía y coctelería	Tortuguero	25	15	10
10	Servicio al Cliente con enfoque Turístico	Cahuita	30	20	10
11	Servicio al Cliente con enfoque Turístico	Tortuguero	30	15	15
12	Curso de franses conversional	Valle Central	10	4	6
13	Servicio al Cliente con enfoque Turístico	Jaco	15	8	7
14	Legislación turística	Sarapiquí	14	8	6
15	Servicio al cliente	Coronado	29	15	14
16	Trabajo en equipo	Valle Central	9	4	5
17	Servicio al cliente	Guanacaste	22	7	15
18	Primeros auxilios	ICETUR	14	2	11
19	Planificación estratégica	Valle Central	12	5	7
20	Francés Conversacional	Valle Central	10	3	7
21	Planificación estratégica	Valle Central	13	5	8
22	Servicio al cliente con enfoque turístico	Bahía Drake	11	9	3
23	Servicio al cliente con enfoque turístico	Guapiles	51	37	14
24	Gastronomía y coctelería	INA, Marina San Carlos	20	13	7
25	Servicio al cliente con enfoque turístico	Valle Central	15	6	9
26	Gastronomía y coctelería	INA, Marina San Carlos	20	12	8
27	Francés conversacional	Valle Central	9	4	5
28	Servicio al cliente	San Carlos	36	22	14
29	Curso servicio al cliente	Alajuela	21	14	7
30	Redes Sociales y tips con enfoque Mpyes	Sarapiquí	15	7	8
31	Curso servicio al cliente	Poas	45	26	19
32	Curso gastronomía y coctelería	Monteverde	27	13	14
33	Francés conversacional	Valle Central	16	8	8
34	Curso de gastronomía y coctelería	Poas	17	12	5
35	Curso de gastronomía y coctelería	Poas	17	12	5
36	Curso de introducción al barismo	Valle Central	22	12	10
37	Curso de gastronomía y coctelería	Poas	17	12	5
38	Curso de frances conversacional	Valle Central	15	7	8
39	Curso de frances conversacional	Valle Central	20	9	11
40	Inglés básico conversacional	Cartago	14	11	3
41	Curso de gastronomía y coctelería	Tilarán	16	10	6
42	Curso de gastronomía y coctelería	Tilarán	18	9	9
43	Curso de gastronomía y coctelería	Tilarán	18	9	9
44	Inglés básico conversacional	Cartago	11	10	1
45	Proceso de administración empresarial	Jose Maroto Castillo INDER	16	8	8
46	Curso de gastronomía y coctelería	Turrialba	17	9	8
47	Servicio al cliente con enfoque turístico	Jose Maroto Castillo INDER	16	8	8
48	Procesos contables en los procesos turísticos	Jose Maroto Castillo INDER	18	8	10
49	Servicio al cliente con enfoque turístico	Jose Maroto Castillo INDER	22	21	1
50	Curso de cultura del café [barismo]	Poas	23	13	10
51	Inglés conversacional	Cartago	11	10	1
52	Barismo	INA Fortuna	18	8	10
53	Barismo	INA Fortuna	19	8	11
54	Barismo	INA Fortuna	18	8	10
55	Inglés conversacional	Cartago	8	7	1
56	Cultura del vino en C.R [SOMELIER]	Limon	11	7	4
57	Primeros Auxilios y RCP	Heredia	50	10	40
58	Inglés básico conversacional	Cartago	12	11	1
59	Cocina con identidad	Puntarenas	24	12	12
60	Servicio al cliente con enfoque turístico	Valle Central	36	10	26
61	Cocina con identidad	Puntarenas	24	16	8
62	Curso de servicio al cliente	Nicoya	30	22	8
63	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	24	5	19
64	Cocina con identidad	Puntarenas	28	16	12
65	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	23	7	16
66	Capacitación etiqueta y protocolo municipal y empresarial	Coronado	45	26	19
67	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	23	14	9
68	Inglés conversacional	Cartago	12	11	1



Durante el 2017, se desarrollaron 140 eventos de capacitaciones en las que se capacitaron 2693 personas en diferentes Unidades de Planeamiento del país, (1251 hombres y 1442 mujeres) el desglose de las mismas se presenta a continuación:





2. Programa de capacitación en Cultura Turística Escolar:

Como parte de los esfuerzos institucionales en promover acciones orientadas a generar una cultura turística y sostenible 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 8 módulos para escolares de primaria y un CD interactivo, los cuales mediante un

Cursos de capacitaciones año 2017					
No	Nombre del evento	Lugar	Total de participantes	Mujeres	Hombres
69	Etiqueta y Protocolo Empresarial	Naranjo	35	15	20
70	Taller de vinos	Liberia	20	9	11
71	Taller de vinos	Liberia	6	5	1
72	Servicio al cliente con enfoque turístico	Puntarenas	39	10	29
73	Primeros auxilios y RCP	Puntarenas	31	5	26
74	Primeros auxilios y RCP	Puntarenas	31	5	26
75	Habilidades sociales para sensibilizar y mejorar el servicio al cliente.	Valle Central	32	16	16
76	Inglés básico conversacional	Cartago	13	12	1
77	Gestión de Desarrollo Turístico Municipal	Valle Central	4	1	3
78	Gestión de Desarrollo Turístico Municipal	Valle Central	4	2	2
79	Gestión de Desarrollo Turístico Municipal	Valle Central	7	7	0
80	Gestión de Desarrollo Turístico Municipal	Valle Central	9	5	4
81	Gestión de Desarrollo Turístico Municipal	Valle Central	9	5	4
82	Gestión de Desarrollo Turístico Municipal	Valle Central	9	4	5
83	Servicio al cliente con enfoque turístico	Bajos del toro	29	18	11
84	Barismo	Monteverde	23	11	12
85	Servicio al Cliente con Enfoque Turístico	Coronado	13	11	2
86	Barismo	Monteverde	24	13	11
87	Inglés básico conversacional	Cartago	12	10	2
88	Barismo	Monteverde	25	12	13
89	Relaciones humanas, trabajo en equipo, manejo de conflicto	Puntarenas	5	3	2
90	Servicio al cliente	Turrialba	41	29	12
91	Relaciones humanas, trabajo en equipo, manejo de conflictos	Quepos	6	4	2
92	Evento relaciones humanas, motivación, trabajo en equipo	Golfito	5	3	2
93	Ruta nacional de aves	Upala	25	12	13
94	Relaciones humanas, motivación trabajo en equipo	Liberia	7	6	1
95	Cultura del Vino (Sommelier)	Puntarenas	24	7	17
96	Servicio al cliente con enfoque turístico	Tilarán	47	30	17
97	Servicio al cliente con enfoque turístico	Turrialba	20	27	16
98	Relaciones humanas, trabajo en equipo y resolución de conflictos	Cartago	13	2	11
99	Relaciones humanas, trabajo en equipo y resolución de conflicto	Guapiles	12	9	3
100	Servicio al cliente con enfoque turístico	Naranjo	34	29	14
101	Técnicas de coctelería	Puntarenas	13	8	5
102	Primeros auxilios y RCP	Naranjo	32	14	18
103	Servicio al cliente con enfoque turístico	San Vito	47	28	19
104	Cultura del café, [Barismo]	Guanacaste	25	13	12
105	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	25	14	11
106	Cultura del café [BARISMO]	Naranjo	27	14	13
107	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	25	14	11
108	Servicio al cliente con enfoque turístico	Puerto Jimenez	54	29	25
109	Servicio al cliente con enfoque turístico	Heredia, San Rafael	11	9	2
110	Servicio al cliente con enfoque turístico	Monteverde	41	20	21
111	Cultura del vino en C.R [SOMELIER]	Osa	16	10	6
112	RCP y Primeros auxilios	Monteverde	26	6	20
113	Cultura del vino en C.R [SOMELIER]	Perez Zeledon	30	14	16
114	RCP y Primeros auxilios	Puntarenas	26	6	20
115	Capacitación general del ICT	Valle Central	17	13	4
116	Cifras numéricas	San vito	35	26	9
117	Primeros auxilios y RCP	San vito	35	23	12
118	Servicio al cliente con enfoque turístico	Horquetas	44	28	16
119	Servicio al cliente con enfoque turístico	Sarapiquí	50	41	9
120	Barismo [Cultura del café en C.R.]	Puntarenas	26	16	10
121	Barismo [Cultura del café en C.R.]	Puntarenas	26	16	10
122	Primeros auxilios y RCP	Santa María Zarate	25	11	14
123	Cifras numéricas	Santa María de Dota	24	8	16
124	Relaciones humanas y manejo de conflictos	Cariari, La Lucha	18	6	12
125	Nuevas tendencias de hospitalidad sostenible	Valle Central	65	41	20
126	Curso de avistamiento de aves	-	10	7	3
127	Servicio al cliente con enfoque turístico	Guapiles	32	22	10
128	Patrimonio y Cultura	Alajuela	35	10	25
129	Primeros auxilios y RCP	Limon	30	11	19
130	Actualización Turística	Limon	33	20	13
131	Servicio al cliente con enfoque turístico	Caño Negro	20	10	10
132	Cultura del vino en C.R [SOMELIER]	Heredia	36	16	20
133	Cultura del vino en C.R [SOMELIER]	Heredia	11	3	8
134	Servicio al cliente con enfoque turístico	San Vito	25	14	11
135	Clientes Difíciles	Valle Central	16	11	5
136	Autorización Turística	Bahía Drake	17	14	3
137	Servicio al cliente en la industria turística	Bahía Drake	29	10	19
138	Primeros auxilios y RCP	Bahía Drake	23	7	16
139	Gestión de capacitación de plataforma territorial	INA Fortuna	22	12	10
140	Gestión de capacidades y plataforma territoriales	Asent.Javilla	21	6	15
			TOTAL	MUJERES	HOMBRES
			2674	1442	1251

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. En este programa se capacitaron 2311 niños.



NODO	ESCUELA	CANTIDAD DE ESTUDIANTES
TORTUGUERO	Suerre	164
	La Marina	111
SAN VITO DE COTO BRUS	Federico Gutiérrez Braun	119
	Valle Azul	60
	San Antonio	115
CORCOVADO	Central Río Claro Golfito	197
	San Ramón de Río Claro	68
PUERTO VIEJO DE SARAPIQUI	San Bernardino	60
	Las Vegas	61
	Juan Santamaría	186
PUERTO VIEJO DE SARAPIQUI	El Cruce	68
	Buenos Aires	298
CAHUITA	La Bomba	96
	IDA Río Banano	175
CARARA	Quebrada de Ganado	196
	Republica de Guyana	85
SAN GERARDO DE DOTA	Las Juntas de Pacuar	150
	Chimirol	60
	Linda Vista	42

CUADRO TOTAL DE ESTUDIANTES CAPACITADOS POR NODO	
NODOS	ESTUDIANTES CAPACITADOS
TORTUGUERO	275
SAN VITO COTO BRUS	294
CORCOVADO	265
PUERTO VIEJO DE SARAPIQUI	307
PUERTO VIEJO DE SARAPIQUI	366
CAHUITA	271
CARARA	281
SAN GERARDO DE DOTA	252
Total	2311



3. Programa de Turismo Rural (T.R.) y Turismo Rural Comunitario (T.R.C.)

Este programa está enfocado a promover la autogestión comunitaria, el uso inteligente de los recursos naturales y su conservación, beneficiando de forma directa a las comunidades rurales del país, la diversificación de ingresos de las personas involucradas en la actividad y de las comunidades receptoras.

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. Las acciones desarrolladas durante el 2017 son las siguientes:

TOTAL DE EMPRESAS VISTADAS 2017	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
ACTIVIDADES TEMÁTICAS	56
HOSPEDAJE	35
GASTRONOMIA	23
AGENCIAS DE VIAJE - TOUR OPERADORAS	11
OTRAS	18
TOTAL:	143

TOTAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y NO TURÍSTICAS VISITADAS EN EL AÑO 2017, POR CANTÓN.	
CANTON	NO. EMPRESAS
Dota	18
Golfito	4
Coto Brus	3
Buenos Aires	3
Los Chiles	3
Turrialba	19
Osa	2
Guatuso	3
Upala	8
Valverde Vega	11
Alajuela	7
Poás	14
San Ramón	4
San Carlos	1
Sarapiquí	5
Hojancha	3
Orotina	2
San Mateo	5
Jicaral - Lepanto	3
Cabuya - Cóbano	3
Quepos - Aguirre	3
Parrita	1
Otras (empresas no turísticas)	18
TOTAL:	143

el Pelicano, Hotel Rosa Blanca, SIWAKABATA, Hotel Uran y Osa Wild.

Adicionalmente con el propósito de apoyar a las empresas con Declaratoria Turística, se elaboraron folletos promocionales para las empresas de turismo rural; como un mecanismo para facilitar el conocimiento y la promoción de la nueva oferta de TR y TRC, dentro de los que se encuentran:



4. Turismo Social.

El programa de Turismo Social es un programa que se sustenta en la Ley N8811 “Ley Incentivo de la Responsabilidad Social Corporativa Turística”, el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2010-2017.

En el primer trimestre del año 2017, se formula la propuesta del plan piloto para implementación del Programa de Turismo Social a ejecutar al 2017, se elabora el estudio de mercado y los términos de referencia para la contratación, así como los requerimientos de presupuesto y recursos humanos necesarios para la ejecución. Se remite propuesta a Presidencia a fin de que sea valorado y se autorice la implementación. Sin embargo, el programa por una directriz de la Gerencia es trasladado para su implementación a la Gerencia General.

AGRITUBRIT, (Asociación de Guías Indígenas de Turismo Bribri Talamanca), Hotel Alto Palomo, Aventuras Sarapiquí, Hotel Cañon de la Vieja, Carrillo Adventures, Turismo Curu, Iriira Tours, Mardigi Tours, Hotel Mimos, la Casona de Monteverde, Casitas Tenorio, Hotel Mystica, Hotel Oroca, Casitas Tenorio, Osa Canopy, Hotel

5. Programa de Cámara de Turismo y Municipalidades

El departamento en el tema de divulgar y ejecutar los planes en todas las zonas del país, cuenta con profesionales

asignados para promover procesos de divulgación de planes, ejecución de acciones, proyectos o programas en conjunto con las cámaras de turismo, las municipalidades, instituciones y otros actores para paulatinamente hacer los destinos más competitivos en el marco de los requerimientos para cada zona del país. Las acciones desarrolladas fueron:

Actividad	Fecha y lugar	detalles	GENERO
Talleres para Municipalidades e invitados a Cámaras de Turismo	Auditorio ICT	1er taller, 2do taller, 3er Taller Se realizó una distribución de Municipalidades en coordinación con IFAM	82 Hombres 92 mujeres Total 174 personas
Reunión Comisión Plan de desarrollo ACOSTA	21 de junio	Participación de instituciones: MOPT, MAG, SINAC, IMAS, INDER, ICT, Municipalidad	7 Hombres 5 Mujeres Total 12 personas
Reunión Territorial Desamparados- Acosta y Aserrí.	22 de junio	Participación de Instituciones de gobierno	16 hombres 12 mujeres Total 28 personas
Monteverde	28 de junio	Taller de fortalecimiento Municipalidad - Cámara	8 hombres 7 mujeres Total 15 personas
Golfoito	4 de julio	Taller Plan Municipal	2 hombres 5 mujeres Total 7 personas
Monteverde	3 de agosto	Taller de fortalecimiento para Cámara y Municipalidad	5 hombres 6 mujeres Total 11 personas
Reunión Poás en ICT Sala de sesiones	16 de agosto	Reunión de todas las competencias coordinadas por Casa Presidencial	7 hombres 8 mujeres Total 15 personas
Talamanca/ Puerto Viejo	21-22 de agosto	Taller de Turismo Rural y presentación de la labores del Municipio	4 hombres 6 mujeres Total 10 personas

6. Programa de Mipymes:

El programa de Mipymes tiene como objetivo, contribuir en el mejoramiento de la capacidad de gestión y la competitividad de las MYPIMES en operación, formales e informales, vinculadas a los centros de desarrollo y circuitos turísticos definidos en el PNDT.

El programa estimula el desarrollo de capacitación, asesoría técnica especializada y acompañamientos para promover capacidades, la adopción de instrumental y herramientas y la promoción de encadenamientos productivos que les permita a las Mipymes ser más competitivas, en este sentido el mismo

Actividad	Fecha y lugar	detalles	GENERO
Pre gira Poas	23-24 de agosto	Recorrido por la gira establecida y recomendada por Cámaras y municipalidades de la zona Vista a las empresas participantes	7 mujeres 24 hombres Total 31 personas
Evaluaciones Poas	28-29 de agosto	Visitas a emprendimientos recomendados por las Cámaras y Municipalidades	24 hombres 10 mujeres Total 34 personas
Sarapiquí	6-8 de setiembre	Taller de fortalecimiento de Cámara y Municipalidad	5 hombres 4 mujeres Total 9 personas
Tortuguero	20-22 de setiembre	Taller de fortalecimiento de Cámara y Municipalidad	6 hombres 4 mujeres Total 10 personas
total			219 mujeres 137 hombres Total 356 personas



Se continuó con la aplicación del modelo de consolidación de las MIPYME Turísticas consta de 3 estrategias, las cuales se desarrollaron durante el 2017, a saber: 1. Sensibilización y formalización de las MIPYME, 2. Capacitación y Asesoría Técnica en turismo, 3. Articulación y encadenamientos de las MIPYME turísticas.

El modelo planteado de MIPYMES se articula a la propuesta integral de desarrollo de las rutas o circuitos turísticos. Además, respeta los valores de la marca país Esencial Costa Rica: Excelencia, Sostenibilidad, Innovación, Progreso Social y Origen.

En el modelo propuesto de fortalecimiento de las MIPYMES turísticas se pretende articular y acompañar la consolidación de las MIPYME (mejoramiento de las capacidades y competitividad) con el desarrollo de capacidades de cada comunidad, según el trabajo con cámaras de turismo, municipios turísticos, colectivos de artesanos, gastronomía costarricense, líderes locales, para generar los encadenamientos productivos y el valor agregado al producto turístico que se ofrece. De esta forma se pasará del desarrollo nuclear a uno de tipo espiral que permeé desde las empresas y las comunidades irradiando a las rutas turísticas, Centros de Desarrollo Turísticos de las regiones del país. Las acciones desarrolladas durante el 2017 en cumplimiento de la estrategia señalada son las siguientes:

1. Ajustes a la propuesta del Programa de atención a Mipymes.

2. Asesoría a Mipymes en temas de comercialización y negociación.
3. Sensibilización y asesoría a Mipymes localizadas principalmente en torno a los 12 nodos de la Ruta de las Aves, para motivarlos a que apliquen a los programas de calidad D.T. (Declaratoria Turística) y C.S.T. (Certificado de Sostenibilidad Turística); además de que se inscriban ante el MEIC como Mipymes a derecho. Lo anterior con la finalidad de cumplir la Meta Plan Nacional de Desarrollo y aplicación de la ley de Mipymes.
4. Desarrollo de programa de Capacitación a Mipymes (ver cuadro siguiente)

Capacitaciones a Mipymes, su Producto Turístico, Declaratoria Turística Generalidades, enfoque en Agencias de Viajes, Actividades Temáticas, Hospedaje y Calidad de los Servicios, entre Otros

#	Nombre del evento, actividad o reunión	Lugar	TOTAL
1	Reunión Comisión de Logística en Nicoya	COOPENAE Nicoya	14
2	FEDOMA		15
3	I.C.T.-INDER Taller T.R.C. y su producto turístico y Declaratoria Turística	Fortuna – San Ramón	11
4	Reunión OVOP y visitas a empresas.	Zarcelero	8
5	Reunión Encuentro Zona Azul	MS Nicoya	12
6	I.C.T.-INDER Taller T.R.C. y su producto turístico y Declaratoria Turística	Salón Comunal de Caño Negro	37
7	INDER-ICT	Bijagua	16
8	I.C.T.-OVOP-ADEL Turrialba y Jiménez	Turrialba	35
9	MIPYMES turísticas Taller “Promoción Digital y Negociaciones con touroperadores internacionales”.	I.C.T.	41
10	Taller T.R.C. y su producto turístico	Escuela La Guaría, Piedras Blancas de Osa.	21
11	Taller de capacitación en temas de TR-TRC y su producto y Declaratoria Turística	Municipalidad de Upala	23
12	Taller Formalización de Agencias de Viajes	Asociación China Verde - Bijagua	5
13	Taller de capacitación en temas de TR-TRC y su producto a empresarios	Matambú	13
14	Taller de capacitación para MIPYMES Zonas Azules y producto turístico	Minist.Salud Nicoya	31
15	Participación MIPYMES en EXPOTUR	Parque Viva	30
16	Taller T.R.C. y su producto turístico CANTURURAL – DINADECO	I.C.T.	46
17	Capacitación de Declaratoria Turística sus generalidades y su enfoque en empresas de hospedaje y Actividades temáticas	Salón de Altamira, Biolley.	38
18	Apoyo metodológico para actualización Plan de Desarrollo Turístico Biolley	Biolley	9
19	Taller T.R.C. y su producto turístico CANTURURAL – DINADECO	I.C.T.	61
20	Taller de capacitación en temas de TR-TRC y su producto y Declaratoria Turística	I.C.T.	23
21	Capacitación a Coordinadores Regionales del MAG	MAG	15
22	La Cruz	Auditorio Municipalidad de La Cruz	37
23	La Candelaria Palmares	Asociación de Tambor	16
24	UNED Central y UNED Orotina	I.C.T.	31
25	Comisión de Turismo de la Municipalidad de Talamanca	I.C.T.	11
26	Capacitación para empresarios de POAS y visitas a empresarios turísticos.	ICT	35
27	Capacitación para MIPYMES de Nicoya y alrededores	Coopea-Iianza	28
28	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico y Visitas a las empresas para conocer la oferta turística y el producto	La Cruz	33
29	Foro Herramientas para la competitividad de las MIPYMES turísticas.	San José	65
30	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico, Declaratoria Turística y Calidad en los servicios.	Municipalidad de San Mateo	14
31	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico y Calidad Turística por Actividad.	INDER- Sarapiquí	21
32	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico y producto turístico, Declaratoria Turística y Calidad en los servicios por actividad.	Ministerio de Salud Jicaral y Cabuya Resort	15
33	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico y Declaratoria Turística y Calidad en los servicios.	Salón Parroquial de Coronado	20
34	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico	Municipalidad de Guácimo	52
35	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico, Declaratoria Turística y Calidad en los servicios por actividad.	Museo del Boyero en Venecia	25
36	Capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico y Declaratoria Turística.	Recinto de la UNED en Quepos	15
TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS			922

cursos de cocina con identidad en donde se capacitaron 120 personas (ver siguiente cuadro)

7. Programa de Gastronomía Tradicional:

Desde el 2011, el ICT ha desarrollado el Programa de Gastronomía Tradicional e Innovación Costarricense, (Cocina Tradicional Costarricense y la nueva Coctelería Costarricense) que 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.

Durante el 2017 se realizaron 11 talleres de capacitación en Gastronomía Costarricense en diversas localidades del país, para un total de 212 personas capacitadas, en esos Talleres se utiliza los 8 libros de “Cocina Tradicional Costarricense” de las diferentes regiones del país, generados por el Ministerio de Cultura y el libro de Coctelería Costarricense con los aportes del INA, esfuerzos que tienen una total sintonía con los objetivos que plantea el Plan Nacional de Gastronomía Costarricense Sostenible y Saludable, PNGCSS. Además, se realizaron 19 cursos de cultura del café (barismo) donde participaron 446 personas. Y por último, cinco

No	Cursos de gastronomía 2017		
	Curso	Lugar	Total
1	Cocina con identidad	Santos	25
2	Cultura del café [BARISMO]	Heredia	24
3	Cocina con identidad	Jaco	19
4	Cultura del café [BARISMO]	Heredia	26
5	Curso de gastronomía y coctelería	Tortuguero	25
6	Curso de gastronomía y coctelería	INA, Marina San Carlos	20
7	Curso de gastronomía y coctelería	INA, Marina San Carlos	20
8	Curso de gastronomía y coctelería	Monteverde	27
9	Curso de gastronomía y coctelería	Poas	17
10	Curso de gastronomía y coctelería	Poas	17
11	Cultura del café [BARISMO]	Valle Central	22
12	Curso de gastronomía y coctelería	Poas	17
13	Curso de gastronomía y coctelería	Tilaran	16
14	Curso de gastronomía y coctelería	Tilaran	18
15	Curso de gastronomía y coctelería	tilaran	18
16	Curso de gastronomía y coctelería	Turrialba	17
17	Cultura del café [BARISMO]	Poas	23
18	Cultura del café [BARISMO]	INA Fortuna	18
19	Cultura del café [BARISMO]	INA Fortuna	19
20	Cultura del café [BARISMO]	INA Fortuna	18
21	Cocina con identidad	Puntarenas	24
22	Cocina con identidad	Puntarenas	24
23	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	24
24	Cocina con identidad	Puntarenas	28
25	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	23
26	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	23
27	Cultura del café [BARISMO]	Monteverde	23
28	Cultura del café [BARISMO]	Monteverde	24
29	Cultura del café [BARISMO]	Monteverde	25
30	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	25
31	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	25
32	Cultura del café [BARISMO]	Naranjo	27
33	Cultura del café [BARISMO]	Guanacaste	25
34	Cultura del café [BARISMO]	Puntarenas	26
35	Cultura del café [BARISMO]	Puntarenas	26
		Total	778



Este colectivo se une a los grupos de artesanos detallados en el cuadro subsiguiente:

8. Programa de Artesanías con Identidad

Programa de artesanías con Identidad para Turrialba – Jiménez y San José, meta establecida en el PND 2015-2018 (40 artesanos).

En el año 2017, se crearon dos colectivos, Calzada Dulce (Turrialba – Jiménez) integrado por 21 artesanos (4 hombres y 17 mujeres) y Encontraste (Gran Área Metropolitana) integrado por 35 artesanos (5 hombres y 30 mujeres), los cuales recibieron capacitación que consistió en 14 sesiones de 8 horas cada una.

El total de artesanos capacitados fue de 56 (9 hombres y 47 mujeres).



Colectivo Artesanal	Sede	Hombres	Mujeres	Total
Puerto – Puerto	Puntarenas	1	8	9
Arroz con Mango	Alajuela	3	10	13
Limón Dulce	Limón	4	25	29
La Grúa	Cartago	6	23	29
La Zona	Gófito	3	7	10
La Huaca	Liberia	3	14	17
Cardumen	Quepos	4	15	19
Zona Norte - Norte	Upala – Guatuso – Los Chiles	4	47	51
Calzada Dulce	Turrialba - Jiménez	4	17	21
Encontraste	Gran Área Metropolit ana	5	30	35
Total		37	233	270



AD

26

ACTIVIDADES GRUPO TURRIALBA



Charla "Como entender el diseño en el arte precolombino"
MARTES 24 DE OCTUBRE 2017, CASA DE LA CULTURA



Demostración de técnicas manuales de alfarería
MARTES 24 DE OCTUBRE 2017, TALLER ALFARERIA



Definición del nombre del colectivo Calzada Dulce
MARTES 24 DE OCTUBRE 2017, CASA DE LA CULTURA



Demostración de Elaboración de moldes para cerámica
MARTES 24 DE OCTUBRE 2017, TALLER ALFARERIA

ACTIVIDADES GRUPO SAN JOSÉ



Taller Diseño Editorial (diagramación y diseño gráfico)
MARTES 31 DE OCTUBRE DE 2017, AUDITORIO ICT SAN JOSE



Taller de Serigrafía
MARTES 31 DE OCTUBRE DE 2017, AUDITORIO ICT SAN JOSE



Taller de elaboración de moldes y de papel hecho a mano
MARTES 31 DE OCTUBRE DE 2017, AUDITORIO ICT SAN JOSE



Selección del nombre colectivo Enconstraste
MARTES 7 DE NOVIEMBRE DE 2017, AUDITORIO ICT SAN JOSE



OTRAS ACTIVIDADES:

Actividad	Lugar y fecha	Hombres	Mujeres	Total
Festival Internacional de las Artes	Parque Nacional, San José, 29 de junio al 9 de julio	5	24	29
Expotur 2017	Hotel Crown Corobicí, La Sabana 10 de mayo		4	4
Feria El Gustico. Participaron 8 colectivos, La Huaca, Puerto – Puerto, Cardumen, La Zona, Limón Dulce, Arroz con Mango, Zona Norte – Norte y Cabuya Cuenta	La Sabana, San José 28, 29 y 30 de mayo	5	35	40

El Instituto Costarricense de Turismo con el apoyo de cámaras empresariales, asociaciones especializadas y otros actores relevantes, impulsan un proyecto de mediano y largo plazo que tiene como principal objetivo el fortalecimiento de una red de localidades de observación de aves en las comunidades rurales de Costa Rica, esto con el fin de apoyar al sector privado en el desarrollo de productos de alta calidad y valor agregado capaces de generar experiencias únicas y encadenamientos productivos en torno a la actividad de observación de aves. Este proyecto sectorial responde a lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 (MIDEPLAN, 2014) para el Sector Turismo.

72

9. Programa de Ruta o Circuitos Turísticos:



El circuito de aves de Costa Rica está enfocado en el segmento de observadores de aves (nacionales y extranjeros, especialistas y principiantes) que integra prácticamente todo el territorio nacional con puntos y localidades del país seleccionadas especialmente para brindar al turista una experiencia de alto valor agregado; no solo por la alta diversidad de especies de aves, sino por los complementos de cultura, ruralidad y comunidades locales que se estarán integrando. El diseño de esta ruta contempla las aves como recurso central, y la participación de pueblos y comunidades cercanas a los puntos de avistamientos así como toda la gama necesaria de recursos naturales, culturales y humanos, y servicios ofrecidos al turista.

Las acciones desarrolladas para apoyar el circuito para la observación de aves en diferentes nodos en el 2017 fueron:

Acciones.

- 1- Seguimiento a la Ruta Nacional de Aves en diferentes zonas del país (sitios principales de avistamiento de aves y oferta de servicios existente para operar la ruta).
- 2- Dos Seminarios educativos (workshop) (ver cuadro siguiente) que consisten en un taller de trabajo intensivo de 8 horas de trabajo desarrollados por grupos interdisciplinarios de diferentes departamentos y áreas del ICT, en los que se capacita, se levanta información y se efectúan alianzas con empresarios, instituciones y organizaciones locales sobre el concepto de la ruta, nodos de avistamiento de aves, temas de calidad, TR y TRC, CST y elementos esenciales para la gestión y el desarrollo de las ruta de aves.

Seminarios Educativos Ruta Nacional de Aves

NOMBRE DEL EVENTO	PERIODO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	MUJERES	HOMBRES
Seminarios Educativos en San Gerardo de Rivas-Chirripó	29 al 30 de mayo y del 1 al 2 de junio 2017	42	18	24
Seminarios Educativos en Puntarenas	13 al 15 de junio 2017	26	12	14
Total		68	30	38

- 3- Visitas de evaluación a **174** empresarios de los 6 nodos de aves interesados en formalizarse, desarrollar los programas

de TR y TRC, CST, y participar activamente en la ruta de las aves.

Talleres para Guías sobre Observación de Aves Período 2017

NOMBRE DEL EVENTO	PERIODO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	MUJERES	HOMBRES
Taller para guías Palo Verde	19 al 21 de mayo 2017	24	1	23
Taller para guías Caño Negro	22 al 24 de mayo 2017	24	8	16
Taller para guías Carara	22 al 24 de junio 2017	20	3	17
Taller para guías Corcovado	10 al 12 de agosto 2017	19	3	16
Taller para guías Monteverde	7 al 9 de setiembre 2017	24	8	16
Taller para guías Sarapiquí	12 al 14 de setiembre 2017	20	3	17
Total		131	65	66

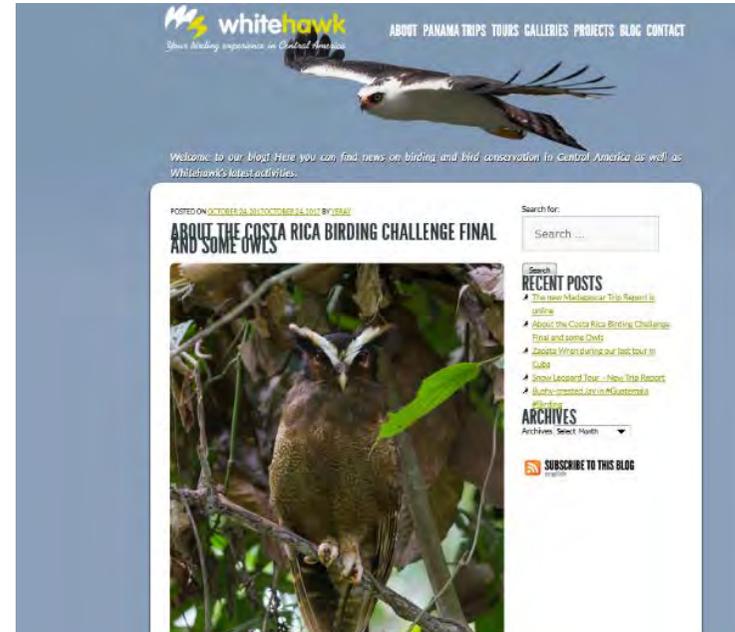
- 4- Talleres de capacitación a Guías de Turismo en el tema de Avistamiento de Aves, que pretende la actualización de los guías en el tema, buscando actualizar conocimiento en los nodos en el que se desarrollará la ruta de las aves, el siguiente cuadro, muestra información al respecto.



5- Elaboración del Folleto Informativo sobre la Ruta de Aves en coordinación con el Departamento de Servicio al Turista.



6- Coordinación con EXPOTUR para promocionar la observación de aves.



7- Se realizaron dos acciones de coordinación con el Área de Atención de Prensa Internacional de la Dirección de Mercadeo del ICT, a saber, la visita de periodistas internacionales para fomentar el aviturismo. Y se apoyó a FUTUROPA, en la realización de Birding Challenge, del 11 al 20 de octubre 2017. Donde se atendió a prensa, agentes mayoristas y gurús de aves de Europa. Que recorrieron los nodos de la ruta nacional de aves.

Se efectuaron publicaciones en diferentes revistas y medios electrónicos tales como:

Lost in Birding

Costa Rica Bird Challenge: Day 1, part I (12 Oct 2017)

Raptors and Hummingbirds Shine in an Explosive Opening...



Following a brief 5am tea (no coffee for this traditional Englishman) and cookie, we hit the road from downtown San Jose (from the Hotel Aurora Holiday Inn) and headed up into the mountains on the edge of Poas Volcano. Once in the shadow of the volcano, we got straight into some montane species right off the bat, with a fleeting stop at **Freddo Fresas, Poasito**. The hummingbirds were the main attraction here, with a male Volcano Hummingbird appearing right on cue, competing for our attention with Lesser Violetears (formerly known as Green, before this was spliced into two species recently), Purple-throated Mountain-Gems, and Green-crowned Brilliant. A glowing male Flame-colored Tanager also lent some colour to proceedings. Another short search of some cloudforest led us to a perfectly positioned **Hoffman's Two-toed Sloth**.

Lost in Birding

Costa Rica Bird Challenge: Day 1, part I (12 Oct 2017)

Raptors and Hummingbirds Shine in an Explosive Opening...



Following a brief 5am tea (no coffee for this traditional Englishman) and cookie, we hit the road from downtown San Jose (from the Hotel Aurora Holiday Inn) and headed up into the mountains on the edge of Poas Volcano. Once in the shadow of the volcano, we got straight into some montane species right off the bat, with a fleeting stop at **Freddo Fresas, Poasito**. The hummingbirds were the main attraction here, with a male Volcano Hummingbird appearing right on cue, competing for our attention with Lesser Violetears (formerly known as Green, before this was spliced into two species recently), Purple-throated Mountain-Gems, and Green-crowned Brilliant. A glowing male Flame-colored Tanager also lent some colour to proceedings. Another short search of some cloudforest led us to a perfectly positioned **Hoffman's Two-toed Sloth**.



2.-Ruta histórica -Cultural

Se trabajó en el levantamiento del diagnóstico y la estructuración de la propuesta de la nueva ruta de TR. La coordinación de su formulación ha sido designada por la Dirección a Alberto Sánchez del Departamento de Planeamiento. El equipo de Desarrollo ha contribuido con aportes técnicos e insumos para la elaboración de la misma. Se concluyó su formulación en el II semestre del año 2017.

DIRECCIÓN DE MERCADEO

Nuestra Ley Orgánica en su Capítulo 3, Artículo 5, inciso b, establece como función del ICT: “*Dirigir y efectuar en el exterior, por todos los medios adecuados, la propaganda necesaria para dar a conocer el país, con la finalidad de incrementar la afluencia de visitantes.*” Esta Dirección es un pilar estratégico en el quehacer institucional, ya que en el cumplimiento de sus relevantes labores se llevan a cabo esfuerzos y acciones estratégicas en materia de mercadeo, año con año, contribuyendo al posicionamiento que ha logrado Costa Rica como destino turístico en los mercados internacionales.

Cada vez resulta más necesario incrementar la presencia y exposición de nuestro país en medios de comunicación internacionales y nacionales, así como desempeñarnos destacadamente con respecto a otros destinos competidores. Mercadear en forma continua a Costa Rica como destino turístico, en los principales mercados de interés; realizando campañas innovadoras, utilizando medios idóneos que nos diferenciarán de otros destinos y que contribuyan con nuestro posicionamiento como destino turístico, son parte de los retos que año con año

debemos asumir, siempre con el fin último de contribuir a la atracción de turistas desde nuestros mercados prioritarios.

La atracción de turistas de diversos mercados principales y emergentes a nuestro país, involucra beneficios a la economía en general, debido a que, en promedio, hay un mayor nivel de gasto por parte de nuestros visitantes, reduce la estacionalidad (distribuye las temporadas a través de todos los posibles mercados), contribuye a la regeneración de los destinos, promueve la divulgación de conocimientos y potencia la innovación y la creatividad. El impulso y desarrollo de acciones de mercadeo para promocionar a Costa Rica como destino turístico sostenible, sus riquezas naturales y culturales, generan importantes aportes y contribución al desarrollo del sector turismo y del país.

La Dirección de Mercadeo presenta su informe anual de labores para el año 2017, el cual resume las principales acciones y logros alcanzados en materia de promoción y mercadeo turístico.

Aspectos relevantes.

Se apoyaron las oportunidades de desarrollo de rutas y generación de asientos desde los principales mercados de interés para Costa Rica por medio de la firma de acuerdos cooperativos con las principales líneas aéreas de esos mercados. La gestión para la participación en las ferias especializadas en aerolíneas y las campañas cooperativas firmadas con las aerolíneas: British Airways, KLM, Air France, Edelweiss Air, Lufthansa, Air Canadá y LATAM, han contribuido al aumento de asientos disponibles desde los principales mercados de interés.

El desarrollo de acciones para exposición del destino en los mercados de Estados Unidos y Canadá, tales como: publicidad de imagen, innovadora campaña de publicidad internacional, la presencia en ferias internacionales, relaciones públicas, viajes de prensa internacional, presentaciones de destino, campañas cooperativas con socios mayoristas y una línea aérea, lograron mantener presencia de Costa Rica en los dos principales mercados generadores de turistas para nuestro país.

Asimismo, en el ámbito internacional, se resalta la implementación de acciones estratégicas y proyectos para diversificar los mercados geográficos prioritarios buscando emisores de turismo internacional de las regiones de Europa y/o Latinoamérica. Dentro de la mezcla de mercadeo utilizada para

lograr esta diversificación, sobresalen las acciones de relaciones públicas, participación en ferias internacionales, campañas cooperativas, publicidad, la atención de prensa y agentes de viajes, entre otras.

En materia de relaciones públicas en los principales mercados de Europa, se buscó comunicar y difundir la nueva imagen del turismo en Costa Rica más allá de la percepción de nuestro país como un destino verde, de ecoturismo y aventura. Se promueve a Costa Rica como un destino de experiencias únicas para un turista moderno, responsable, de alto poder adquisitivo y que respeta la naturaleza, las tradiciones y lo auténtico, posicionando a nuestro país como un destino sostenible, un refugio, un lugar diverso, con bienestar, lleno de experiencias con una oferta de calidad y “pura vida”. Se ha logrado tener presencia del destino en los medios de comunicación más prestigiosos de Europa, dirigidos al consumidor final y a la industria o trade. Se concretó el desarrollo de contenidos específicos sobre el destino, tales como (guías, manuales de venta, documentales, monográficos) de calidad y el establecimiento de alianzas estratégicas con socios de prestigio (marcas comerciales, empresas trade, organizaciones turísticas, etc.), así como relaciones con personas claves de la prensa, el trade, líderes de opinión.

Se logró la aparición del destino en los principales medios de comunicación de los mercados europeos, el desarrollo de guías y manuales de ventas especializadas en el destino, alianzas con marcas comerciales que comparten los mismos valores que la

marca país, entre otras acciones. Todo esto en un momento coyunturalmente único, donde se dispone de vuelos directos al país, desde los cinco principales mercados de interés en ese continente y se está próximo a tener el sexto vuelo directo, con la entrada en marzo próximo del vuelo de la aerolínea Lufthansa desde Frankfurt Alemania al Juan Santamaría.

También se participó en ferias internacionales, que constituyen una vitrina de exposición de Costa Rica en el mercado internacional, dado que muestran entre otras cosas, la variedad de productos y actividades que tiene el destino para ofrecer. Las ferias internacionales son también una plataforma idónea de negociación y como tal, facilitan la consecución de acuerdos comerciales con socios estratégicos tanto para el ICT como para el sector privado costarricense.

Con la nueva identidad turística My Choice, Naturally, se ha mantenido presencia en diversos mercados como Francia, Inglaterra y México por medio de la cadena CNN.

En el mes de Julio salió al aire el programa Destinos Costa Rica de 30 minutos, que fue transmitido en todo Latinoamérica.

Gracias a todos los esfuerzos y metas alcanzadas en este año, se ha logrado posicionar el nombre de Costa Rica, en los mercados internacionales de interés, ante la innumerable cantidad de destinos de competidores que a diario compiten, con

presupuestos mucho mayores al nuestro, por captar la atención de los turistas potenciales.

También en el 2017 se promovió el turismo interno, a través de la campaña de turismo nacional “Vamos a Turistear”, apoyos con publicidad o patrocinio a las organizaciones turísticas de diferentes zonas del país, relaciones públicas nacionales, giras de prensa nacional y expoferias turísticas.

Principales acciones y logros del año 2017.

El turista tiene muchas opciones en el mundo disponibles para vacacionar y los destinos están haciendo muchos esfuerzos para atraer este público. Si no mercadeamos no se dan cuenta que Costa Rica existe. En el año 2017 nuestro equipo de trabajo se destacó por los esfuerzos de mercadeo turístico para exponer y promocionar a Costa Rica como destino turístico en los mercados internacionales así como en el nacional, permitiendo dar a conocer las riquezas naturales y culturales con que cuenta Costa Rica y así captar la atención de nuestros mercados meta.

Mercados internacionales:

Campañas Cooperativas:

El programa de Campañas Cooperativas es un esfuerzo de cooperación integral del ICT con líneas aéreas y agencias mayoristas para promocionar en forma conjunta el destino turístico incluyendo imagen y producto turístico para alcanzar al mejor cliente potencial. En este año se contabilizaron 15 campañas cooperativas aprobadas y/o ejecutadas, a saber:



- 1- Air Canada (Canadá)
- 2- British Airways (UK)
- 3- Air France (Francia)
- 4- Edelweiss Air (Suiza)
- 5- LATAM (Latinoamérica)
- 6- KLM (Holanda)
- 7- Lufthansa (Alemania)



- Collette Vacations (EEUU)



- The Holiday Place (UK)
- Dertour (Alemania)
- Latino Travel (Suiza)
- ITG Companies (Holanda)
- Profetur Operadora (México)

A través de este programa se logró alta exposición de nuestro destino turístico en periódicos, publicidad out-of-home, revistas especializadas, publicidad con portales digitales, capacitar agentes de viajes, entre otros; en los distintos mercados de interés. Seguidamente, se presentan algunos ejemplos de publicaciones realizadas.

<p>AIR FRANCE: Anuncio en la revista de a bordo de la aerolínea</p> 	<p>AIR FRANCE: anuncio y juego realizado en el sitio web de la aerolínea, versión en alemán</p> 	<p>EDELWEISS AIR: Anuncios en exteriores en Suiza</p> 
--	--	--

<p>EDELWEISS AIR: anuncio en el periódico 20 minuten</p> 	<p>Air Canada Vacations, publicación en periódico Journal de Montreal-Canadá</p> 	<p>Anuncio Tipo Gatefold, Campaña Collette 2017</p> 
<p>Mega Poster en Zúrich, Latino Travel 2017</p> 	<p>Publicación En La Revista Inspired, Itg Companies 2017</p> 	<p>Planificador anual de Collete Group Planner</p> 
<p>Banner que se está promocionando con Air Canada y Air Canada Vacations</p> 	<p>Banner sitios web y redes sociales campaña con aerolínea Latam</p> 	

Inteligencia de mercados internacionales

Mediante las investigaciones de inteligencia de mercados se ha logrado la recopilación de datos y se ha generado información de valor para la toma de decisiones del Instituto y del apoyo al sector privado. En el año 2017 se presentaron logros importantes en inteligencia de mercados internacionales, de los cuales podemos citar:

- Investigaciones para seis mercados (Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania y España en los aeropuertos Santamaría y Daniel Oduber). Se finalizó el trabajo de campo de: 1-Perfil, 2-Expectativas y Percepciones, 3-Satisfacción y se completó el Testeo Internacional de nuevo concepto creativo Costa Rica Mi elección naturalmente. También se completó el Estudio de Mejores Prospectos Canadá 2016-2017.
- Se contó con las Suscripciones al día, de las bases de datos: Euromonitor International, ADI de SABRE, OAG , ForwardKeys, Meltwater News que permiten realizar las caracterizaciones de más de 10 mercados y estimar el número de vuelos y asientos mensuales y se tienen las Membrecías al día de las siguientes asociaciones internacionales: FCCA, ICCA, USTOA, OITS, FAMILY TRAVEL ASSOCIATION, ATTA. Ser miembro de estas asociaciones le permite al ICT participar en ciertos eventos para la industria de turismo de reuniones, cruceros, turismo de familias y tener presencia

como destino turístico entre los operadores turísticos de los EE.UU.

- También cabe destacar que se logró contar con un avance de un 80% del Estudio Mejores Prospectos USA 2017-2018 y un avance del 20% del Estudio de posicionamiento de seis mercados, los cuales se estiman completarse en el primer semestre del 2018.

Atracción y fortalecimiento de líneas aéreas.

Como se indicó anteriormente, en este año 2017 se aprobaron y/o ejecutaron las siguientes campañas cooperativas con líneas aéreas: Air Canada (Canadá), British Airways (UK), Air France (Francia), Edelweiss Air (Suiza), LATAM (Latinoamérica), KLM (Holanda) y Lufthansa (Alemania)². También se participó en dos eventos especializados en negociación con líneas aéreas Feria Routes America en la ciudad de las Vegas, Estados Unidos y en Routes Mundial.

Relaciones públicas (RRPP) internacionales:

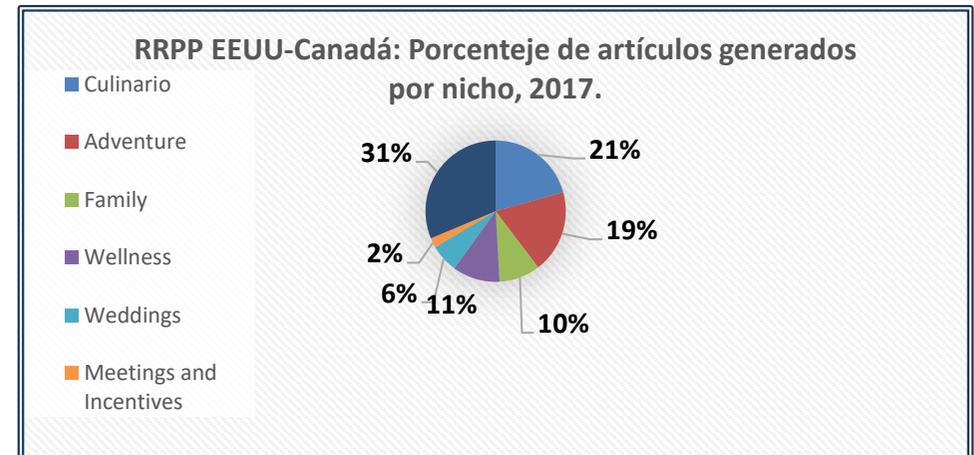
Relaciones públicas en Estados Unidos-Canadá:

² Aprobada en sesión de Junta Directiva del 27/11/2017 y para ejecución en el período 2018

En el año 2017 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá con la Agencia de Relaciones Públicas Cheryl Andrews Marketing Communications (CAMC), tácticas que tienen relación directa con los medios de comunicación, se trabajaron alianzas estratégicas, comunicados de prensa y monitoreo de temas sensibles, entre otros.

Seguidamente, se presenta un resumen con los principales logros obtenidos de las acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos-Canadá:

✚ 3.128 Artículos generados³ en los diferentes nichos.



³ Datos disponibles a octubre de 2017.

✚ 13 Comunicados de prensa.

✚ 4 Declaraciones reactivas a los medios en los EEUU sobre diversos temas.

Se procuraron artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios en América del Norte, como por ejemplo: The Daily Meal, Travel & Leisure, Bussiness Traveler Magazine, Organic Spa, Houston Chronicle, USNews, Mamas Spot, Travel Pulse, Global News Canada, Global Traveler Magazine, Matador Network, The San Diego Tribune y About.com.

Alianzas: Se llevó a cabo la producción del programa de Jack Hanna, visitando los Parques Nacionales de Santa Rosa y Tortuguero, el proyecto de Rescate Animal Asís en La Fortuna y la Tirimbina en Sarapiquí. Se transmitieron dos programas uno en Octubre y otro en Noviembre. Durante su viaje, la producción realizó posteos en las redes sociales de Jack Hanna; se realizaron 8 posteos, 5 en Facebook y 3 en Twitter para un valor total estimado de \$611,78.



Press Trips: Se realizaron cuatro press trips: 1. MICE del 19 al 24 de febrero (3 periodistas de Estados Unidos y 1 de Canadá), 2. Press Trip Expotur del 8 al 12 de mayo (2 periodistas de Estados Unidos y 1 de Canadá), 3. Press Trip Pura Vida I del 12 al 17 de junio (5 periodistas de USA) y 4. Press Trip Pura Vida II del 16 al 21 de julio (2 periodistas de Estados Unidos y 2 periodistas de Canadá).

Apoyos y otras acciones: Se participó en el New York Times Travel Show, donde se patrocinó el Press Room, el coffee break

y coctel del día de profesionales, se realizaron 4 presentaciones culinarias realizadas por uno de los Chefs Bandera del Plan Nacional de Gastronomía Sostenible y Saludable con un promedio de 150 personas en cada una, 1 conferencia de prensa para influenciadores con la participación de 15 periodistas, 1 panel sobre gastronomía costarricense con expertos costarricenses y 1 conferencia sobre turismo en Costa Rica. Se participó en el evento Travel Media el 26 de enero, en reuniones uno a uno con periodistas del segmento de viajes.



Se llevó a cabo el patrocinio del South Beach Food & Wine en Miami, del 24 al 26 de febrero, donde fuimos patrocinadores del “press room” y se efectuaron dos presentaciones culinarias con uno de los Chefs Embajadores del PNGSS.



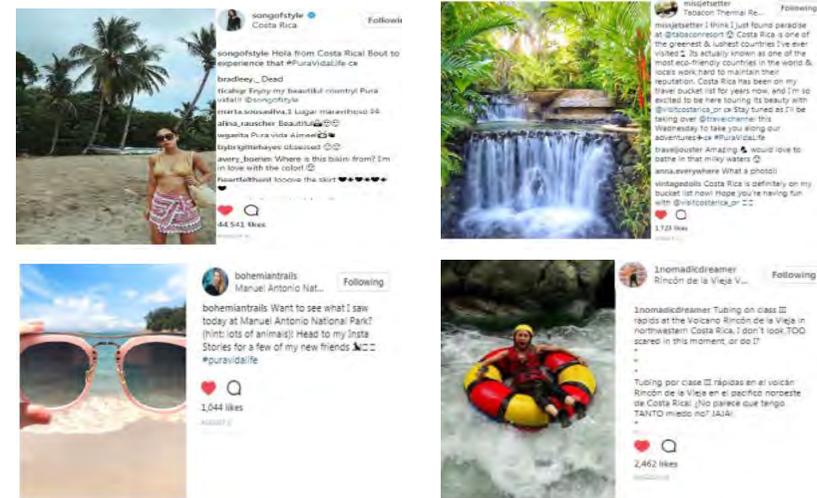
Se realizó un evento en el mes de junio un **ICT Cooking Class**, en la ciudad de San Francisco, con la participación de uno de los Chefs Bandera del PNGSS, en el que participaron 9 periodistas, quienes colaboraron con el Chef en la preparación de los alimentos. En diciembre se realizó uno en Calgary y otro en Los Ángeles, con la participación de 15 periodistas, influenciadores y blogueros.



Se efectuó un **media tour** dirigido al segmento de Wellness en la ciudad de Houston con la participación de 10 periodistas, tanto en entrevistas uno a uno como en un coctel organizado por la agencia; y otro en Seattle con la participación de 6 periodistas, en entrevistas uno a uno y un coctel. Además se realizó otro **media tour** en la ciudad de Montreal con la participación de 20 periodistas.



Programa Influenciadores: se recibieron en Costa Rica 9 influenciadores de los Estados Unidos que recorrieron el país como parte de un proyecto especial que se le aprobó a la agencia, para generar recomendaciones sobre el destino entre sus seguidores de redes sociales.



También la Agencia CAMC ha continuado con el proyecto especial de administrar redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) dirigidas a periodistas en los Estados Unidos y Canadá, el cual se mantiene desde el año anterior.

Apoyo USTOA: la agencia como parte de su labor apoyó en el evento de USTOA en el mes de noviembre, entre sus acciones se encuentran: invitación a medios de comunicación para la conferencia de prensa, atención a medios de comunicación durante el evento, coordinación de entrevistas y apoyo logístico durante las diferentes acciones del evento (Conferencia de Prensa, Terry Talk y World Bazar).

Un aspecto importante de mencionar es el total de publicity estimado de enero a octubre 2017: \$176.462.245.

Finalmente, se contabilizaron 15 proyectos de relaciones públicas ejecutados en el mercado de Estados Unidos-Canadá con la Agencia de Relaciones Públicas.

Relaciones Públicas en Europa:

También en el año se continuó con la implementación de acciones de relaciones públicas en los principales mercados de ese continente, a saber: Reino Unido, Alemania, Francia, España y Suiza. También se realizaron acciones puntuales en los mercados de Italia y Holanda. A continuación se exponen los principales logros en los 4 principales mercados de Europa⁴:

a) REINO UNIDO

Gestión con prensa: Se generaron y distribuyeron 6 notas de prensa y se tuvo contacto permanente con medios trade y de consumidor, así como contacto con LATA para incluir noticias importantes de Costa Rica en el boletín. Logró invitar a 13 periodistas al destino entre viajes grupales e individuales, entre los que destacan el viaje de blogueros e influenciadores y medio reconocidos como: Wanderlust, Sunday Time Travel, Manchester Evening News, Scotland on Sunday, entre otros.



Acciones con el Trade: Se lanzó Pura Vida university UK. Se realizó la formación online donde participaron 548 agentes de Reino Unido a la fecha 424 han aprobado el curso. 2 eventos de formación con TTG en Southampton y Londres donde se alcanzó un total de 119 agentes de viajes. Roadshow en 3 ciudades de UK: Manchester, Londres y Glasgow se alcanzó un total de 208 agentes de viajes. Lanzamiento Mega Fam trip (marzo-abril) para promocionar la participación de agentes de viajes en la formación de CR y viajar al destino en un fam. Se realizaron 3 viajes de familiarización de agentes de viajes con un total de 15 agentes de viajes.

⁴ Información con corte al 9 de diciembre de 2017.



Evento de formación con TTG en Southampton y Londres.

Acciones varias de Relaciones Públicas: * Campaña con Absolute Radio (marzo-abril): 600.000 oyentes que escucharon 3 veces los mensajes emitidos. 9 millones de personas alcanzadas. 8.318 participantes, 16.640 visitas al sitio web, el ganador de la oferta visitó Costa Rica en Junio 2017. *Publicidad en exteriores con pantallas digitales en las principales estaciones del metro en Londres: Waterloo, Euston, Liverpool Street y Canary wharf, con un alcance de 13 millones de personas *Campaña National Geographic Traveller (mayo) con 200.000 ejemplares entregados suplemento de 20 páginas de Costa Rica. 1 banner de Costa Rica en natgeotraveller.com, la página del concurso que se realizó recibió 12.476 visitas, se generaron 152,2220 impresiones y 460 clics. Costa Rica patrocinador de los premios National Geographic Traveller Reader Awards 2017. *Campaña digital The Telegraph (marzo-abril) 65,483 páginas vistas. Los artículos más populares fueron: “6 most unforgettable things to do in Costa Rica in 2017”, ‘Top 10 things to do in Costa Rica’ y ‘Things to do in San Jose and the Central Valley’” 9,654 entradas al concurso y 453,380 impresiones por publicidad. Ganador visitará Costa Rica en Junio 2018. *Campaña para el consumidor con The Times (marzo-junio): El concurso en la revista Sunday Times Travel Magazine alcanzó a 1,239,116 lectores. La parte digital de la campaña llegó a 180,448 personas. *Campaña con Conde Nast, (abril-junio) publicación de 2 artículos digitales fueron: ‘10 Amazing Things to Do in Costa Rica’ y ‘Pura Vida Wellness’ se obtuvieron 3.473 usuarios únicos y 4.368 páginas vistas.

*Campaña de fotografía con Wanderlust & Nikon, de diciembre 2016 a 2018: proyecto que continúa.



Acción con Absolute Radio



Publicidad en gran formato estación de metro Canary Wharf en Londres



Publicidad en gran formato con movimiento estación del metro Waterloo Station en Londres



Publicidad en gran formato con movimiento, estación London Liverpool Street en Londres



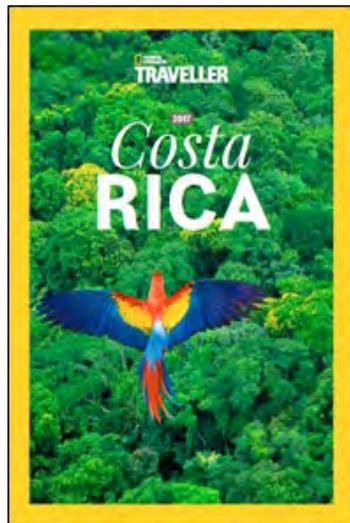
Publicidad gran formato con movimiento, en Euston Station, Londres



Reportaje Costa Rica de costa a costa en National Geographic



Promoción impresa y digital integrada con The Telegraph



Reportaje Costa Rica de costa a costa en National Geographic

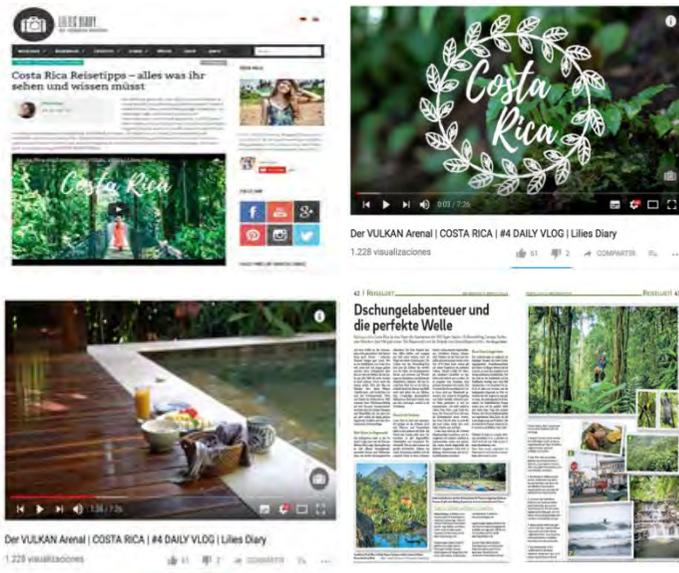


Promoción impresa y digital integrada con The Telegraph

Monitoreo y acompañamiento: *Monitoreo especial: Tormenta Tropical Nate, Terremoto en Costa Rica y Muerte de Turista en Isla del Coco. *Acompañamiento en feria WTM, se gestionaron 6 entrevistas con medios trade. *Participación y representación de CR en las ferias Destination Travel Show, Experience Latin America donde se realizaron reuniones individuales con 37 gerentes de producto. *Número de apariciones en medios anuales PR: 261 apariciones. *AVA (valor económico publicitario) de las apariciones anuales: £1,974,895. *Número de apariciones Top (en medios estrella) 180. *Número de periodistas alcanzados con información de Costa Rica en un año 900. *Número de turoperadores y agentes viajes alcanzados con información de Costa Rica en un año: 16.000. *Número de nuevos TOs, agencias y aerolíneas que incluyan productos turísticos costarricenses: 10. *Número de periodistas y agentes de viajes que reciban formación de destino en un año: 500 cara a cara.

b) ALEMANIA

Gestión con prensa: Se generaron y distribuyeron 16 notas de prensa. *Se gestionaron 19 entrevistas. *Se realizaron 19 visitas a editoriales de interés en Alemania. *Alianza con influenciadores Off the path. Se realizaron 5 viajes de prensa grupal y 14 viajes de prensa individual.



Acciones con el Trade: *Se realizaron 4 “webinars in-house” para el mercado alemán y 1 “elearning” con FVW con ambas acciones se alcanzó a 1000 profesionales del trade alemán. *Se produjo el suplemento Touristik Aktuell Suplemento (circulación

de 30.093 + 1.500 copias más) dedicado a Costa Rica, herramienta de formación para el trade. *Participación en el “roadshow” de FTI donde se lograron 300 contactos con información sobre Costa Rica. *Participación en el “roadshow” de ARGE donde se lograron 300 contactos con información sobre Costa Rica. *Acciones de comunicación mediante la herramienta Mytricc, comunicación con 5.000 contactos profesionales alemanes. *Participación en el DER Campus Summer Opening donde se lograron 1500 contactos con información sobre Costa Rica. *Alianzas con 6 TOs alemanes: Chamaleon, Explores Reisen, FTI, Wikinger, Best Reisen. *Cooperaciones B2C con Condor, Iberia (Networking y capacitación de 20-30 TTOO) y Lufthansa. *Cooperación con Travel Audience consumidores directos de Costa Rica en buscadores web. Se realizaron 2 fam trips (visita de agentes de viajes) con la Fundación Willy Scharnow y FVW. Además se han realizado acciones con el trade en conjunto con ARGE Lateinamerika, FTI, entre otros.

89



Guías sobre Costa Rica para profesionales del trade alemán.

Acciones varias de Relaciones Públicas (RP):

* 3 Alianzas estratégicas con las marcas Panasonic, Vaude y Sportcheck. *Producción y publicación de la revista Costa Rica Magazin en Alemán. *Prolongación de alianza con la guía especializada de RP SRT. *Campaña crosmediática con Spot on news promoviendo CR, se logró alcanzar a 50 millones de usuarios únicos.

*Campaña mediática con Reise vor 9 editorial sobre Costa Rica.

*Cooperación mediática con la revista Honeymoon Connoisseur Circle con “advertorial” de 2 páginas impresas y online, contenido en redes sociales, presentación “slider” en página web durante 2 semanas. 1 artículo sobre CR en la categoría Lifestyle.

*Cooperación mediática con National Geographic, creación de un mapa sobre Costa Rica y principales atractivos con la integración de un sorteo concurso, con valor agregado de 9.000 mapas adicionales para uso de ICT.

*Cooperación mediática con ECOS y semanal DIE ZEIT: Suplemento de 8 páginas sobre Costa Rica en semanal nacional DIE ZEIT (3 regiones: 200.000) y revista en idioma español 300.000 ejemplares.

*Cooperación mediática con la revista online Travelbook impulso de tráfico a través de AdBundle, teaser editorial co-branded con el logo, 600.000 AdImpressions. *Cooperación mediática con la emisora radio Antenne Mainz Programa de 3 horas sobre Costa Rica.

*Campaña mediática con ZankYou Bodas Boletín exclusivo, una publrreportaje en la revista online, leads a agencias de viajes,

postings en los canales de social media, recomendación en “newsletter”.

*Campaña mediática con diario nacional WELT. Aviso de 1 página en suplemento de viajes “Reise Gudie” distribuido en diario WELT.

*Campaña televisión y digital con weg.de Co-branded spots en Pro7 y Sat1 en cooperación con OTA weg.de y un landing page.

*Cooperación crosmedial Funke Media Group Enfoque sostenibilidad: Publicaciones print en la revista „natürlich reisen” y online.

*Campaña mediática con la revista online Reisen Exclusiv Storytelling Content Special multimedial: presentación del destino y razones por visitar Integración de videos, fotos, música; Adicional: Promoción del Content Special en redes sociales.

*Campaña cooperativa con cines alemanes, Spot que se reprodujo en la salas de los cines, se utilizaron imágenes del video footage de Costa Rica, además del logo oficial.

*Campaña mediática con blueplanet TV proyecto con la producción televisiva Blue Planet TV para una grabación de 22 minutos, televisado en los canales n-tv y ANIXE. Viaje de una persona VIP, muy famosa en Alemania, al país y muestra su Costa Rica y sus experiencias auténticas en el destino con enfoque a las actividades diversas.

*Cooperación mediática con Wedding Style: 2 páginas publrreportaje en la revista + prolongación de publrreportaje online por un año más.

*Acciones extras conseguidas a coste cero Publicación Abenteuer und reisen; publicación de 18 páginas en spa inside, videos y fotos; revista Costa Rica Magazin (10.000 revistas gratis) y suplemento gratuitos ECOS (aviso de 1 página gratis).



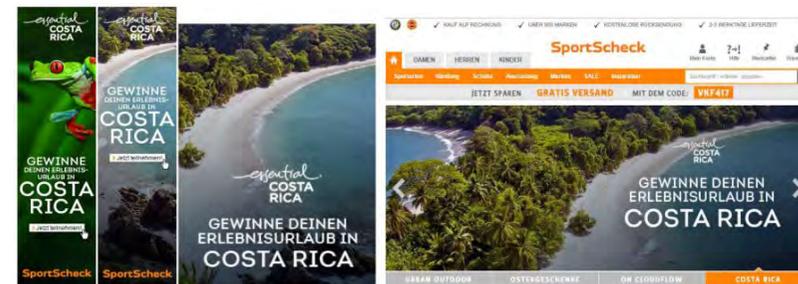
Alianza estratégica con la marca alemana Sportscheck. Alianza con Panasonic Lumix Photo Adventure.



Alianza estratégica con la marca alemana VAUDE



Producción de la Revista ECOS dedicada a Costa Rica para el mercado alemán que gusta viajar y que desea aprender el idioma español



Producción de la Revista ECOS dedicada a Costa Rica para el mercado alemán que gusta viajar y que desea aprender el idioma español

Monitoreo y acompañamiento: *Acompañamiento en 7 ferias alemanas: ITB, Imex, Photo & Adventure, Fernweh Festival, CMT Stuttgart, Free Munchen y Reisen Hamburgo. *Número de apariciones en medios anuales PR: 666 apariciones. *AVA (valor

económico publicitario) de las apariciones anuales: 10.325.889 EU. *Número de apariciones Top (en medios estrella) 2. *Número de periodistas alcanzados con información de Costa Rica en un año 600. *Número de turoperadores y agentes viajes alcanzados con información de Costa Rica en un año: 40.093. *Número de nuevos TOs, agencias y aerolíneas que incluyan productos turísticos costarricenses: 9. *Número de periodistas y agentes de viajes que reciban formación de destino en un año: 34.843.

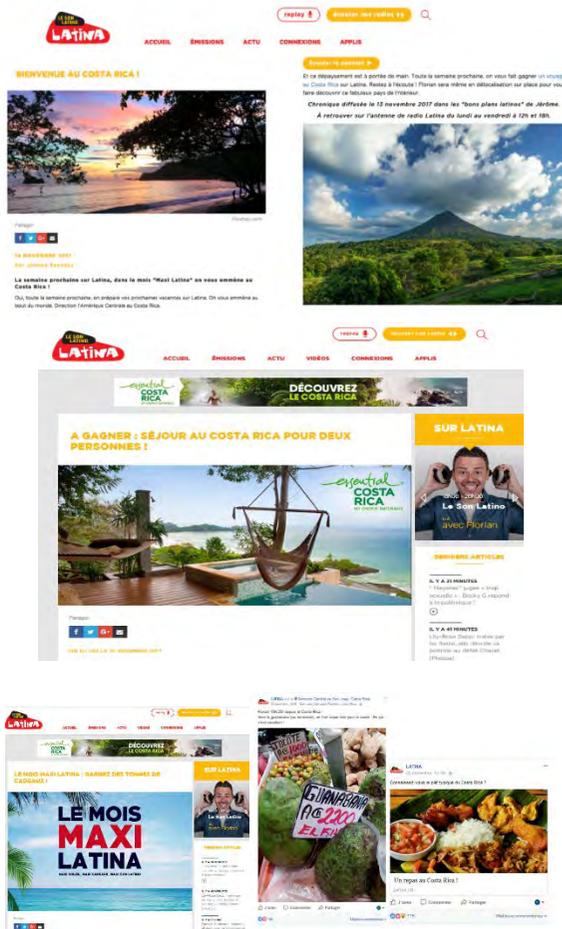
c) FRANCIA

Gestión con prensa: *Se generaron y distribuyeron 16 notas de prensa. *Se gestionaron 150 entrevistas en todo el año. *Se realizaron 4 eventos periodistas. *Se generaron y distribuyeron 10 “newsletters”. * Se realizaron viajes de prensa 3 grupales y 10 periodistas individuales.

Acciones con el Trade: *Realización de 7 eventos trade con los TOs Kuoni, TUI, Jet Tours, Jet Set y la asociación COTAL. *Programa de elearning con PromoAGV y COTAL. *Realización de roadshow en 3 ciudades de Francia: Lille, Nantes y Strasburgo. *Alianzas estratégicas con TOs Kuoni, TUI, Jet Tours, Jet Set, Maison des Ameriques Latines, Altiplano. *Participación en 2 eventos con Leclerc Voyage y Ponant. *Se realizó un roadshow en 3 ciudades de importancia en Francia: Strasbourg, Lille y Nantes.

Acciones varias de Relaciones Públicas (RP): *Realización de 5 eventos B2C con Leclerc, Altiplano, Ponant, La Maison des Amériques Latines. *Realización de 1 evento Street marketing Paris. *Colaboraciones mediáticas con 8 medios trade: Colaboraciones con medios: Meet and Travel Mag / Tendances Nomad / Désirs de Voyages / Luxe Magazine / Radio Latina / Votre Tour du Monde / FAQ (Quotidien du Tourisme) / Hôtel & Lodge.

		
<p>Producción Revista Meet and Travel Mag dedicada a Costa Rica</p>	<p>Producción separata Desir de Voyage dedicada a Costa Rica.</p>	<p>Acción con Votre Tour du Monde y el bloguero Bruno Maltor dedicado a Costa Rica</p>



Acción con Radio Latina Francia

Monitoreo y acompañamiento: *Acompañamiento en 1 feria Top Resa y realización de 1 evento en el stand entrega de certificado de participación de elearning. *Número de apariciones en medios anuales PR: 550 apariciones. *AVA (valor económico publicitario) de las apariciones anuales: 5.535.676 euros. *Número de apariciones Top (en medios estrella) 150. *Número de periodistas alcanzados con información de Costa Rica en un año 160. *Número de turoperadores y agentes viajes alcanzados con información de Costa Rica en un año: 86.000. *Número de nuevos TOs, agencias y aerolíneas que incluyan productos turísticos costarricenses: 2. *Número de periodistas y agentes de viajes que reciban formación de destino en un año: 716.

d) ESPAÑA

Gestión con prensa: *Se generaron y distribuyeron 26 notas de prensa. *Se realizaron 8 newsletters.

Gestión de crisis: canadiense en Limón, volcán Poás, Nate, terremoto y tiburón isla del Coco. *Monitoreo especial: El Presidente de Costa Rica invitó a Emma Stone a visitar Costa Rica y visita del Presidente a España, Fiestas del Pilar, P3. *ICT- Costa Rica fue galardonado con el premio Oxígeno como “Mejor Viaje de Aventura Internacional”. *3 newsletter con Destinos. *Se trajeron al país 2 grupos de prensa y 7 periodistas individuales.

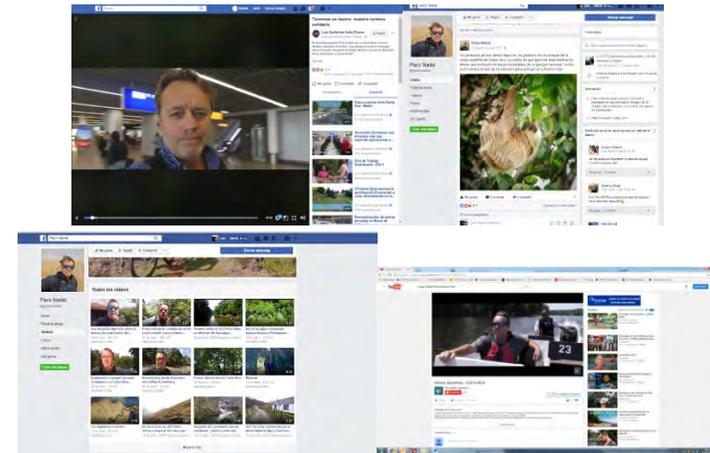
Acciones con el Trade: *Gestión de newsletter en alianza con el CEAV. *Organización del almuerzo con el trade durante FITUR 29 invitados Directores de Producto y Directores de los principales TO y agencias de España. *Organización de un evento para CATA en el stand de CR durante FITUR para 60 personas, entre los participantes estuvo la primera dama de CR, la embajadora de CR en Madrid y el

ministro de turismo. *Cooperaciones con TOs: Terres de Sombrigue, TUAREG, Baraka. *Presencia de CR en revista Meet In para mercado MICE print y online, entrevista a don Juan Carlos Borbón, 2 newsletters y video promocional del destino. *CondeNast Traveler organización de evento gastronómico en Madrid para 40 personas TOs y agentes de viajes, adicionalmente cooperación mediática para dar a conocer la gastronomía costarricense, cultura y wellness Pura Vida. *Acción con Kamaleón Producción de 2 videos de 2min de duración aproximadamente sobre la sostenibilidad y los héroes anónimos, 6 artículos publicados en su web, Publicación de contenido en redes sociales y Publicación de los videos en su página de Facebook y campaña de Facebook Ads para garantizar un mínimo de 30.000 visualizaciones de cada video. *Agenttravel Entrevista de 1 página a director de mercadeo, 1 página de publicidad de apoyo a esta entrevista, 1 mes de banner en junio en el diario online, Patrocinio 1 mes secciones Business & Mice, Publireportaje del destino 1 página. *Hosteltur 2 Webinars con la participación de 33 agentes de viajes, 4 newsletter con información sobre pura vida university, 2 medias páginas de publicidad en la revista mensual de Hosteltur. *BookingFax 1 webinar con la participación de 144 agentes de viajes. *Elearning 132 profesionales turísticos han finalizado los módulos sobre Costa Rica. . * Se realizó el fam trip con Nuba agentes de viajes que realizaron la formación sobre el destino.

Acciones varias de Relaciones Públicas (RP): *Se gestionaron 5 entrevistas con medios top para el ministro con EFE, Hosteltur, MeetIn, Fitur News y La Razón. *Se gestionaron 7 entrevistas con medios top para el director de mercadeo con SER, Radio, Agenttravel, Onda Cero, Antena 3, informativos TVE y RNE. *Organización de la

participación de CR en las fiestas del Pilar y la participación del Grupo Malpaís, se gestionaron entrevistas con medios y se obtuvieron alrededor de 100 apariciones en medios. *Desarrollo del proyecto Héroes anónimos con Paco Nadal con 3 videos sobre Costa Rica y uno general sobre su viaje. *Destinos en el periódico de Cataluña monográfico de 12 páginas para Costa Rica. *2 páginas redaccional sin coste con el Club del Deportista y entrevista especial con Dani Carvajal. *Presencia de 9 meses en el App del Club del deportista. *3 publireportajes en Deviajes. *Luxonomist acción al consumidor 3 publireportaje sobre Wellness Pura Vida y naturaleza. *Viajar 3 páginas de publicidad y 1 articulo redaccional sobre el destino de 4 páginas. *Revista Oxigeno 5 páginas comunicando lo que ofrece el destino en distintos meses del año, destino 365 días, soporte con acciones en redes sociales y articulo en su website. *Zankyod Bodas Proyecto que incluye varias acciones para promover Costa Rica entre el mercado luna de miel en España. Envío de 2 boletines exclusivos a 33.000 usuarios registrados, 2 publireportajes en la revista online ZankYou sobre Costa Rica viaje de luna de miel desde diferentes ángulos. *Hola y Hola.com 1 página de extensión de publireportaje con un valor añadido. Un reportaje en papel de 4 páginas. Este reportaje es puramente editorial, no es publireportaje y no tiene costo. Adicional 1 foto galería de Costa Rica en HOLA.com/viajes. *App Labishi- Playas de Costa Rica: Catalogación de las playas con Bandera Azul, Las playas permanecerán en la APP en sección permanente, ordenadas, clasificadas y con fotos. *El Español: 6 reportajes con patrocinio exclusivo de Turismo de Costa Rica haciendo un recorrido por la gastronomía, la cultura, la artesanía y los valores de héroes anónimos de la mano de un escritor. *GEO 3 páginas de publicidad y 1 redaccional de 3 páginas. *Acción Street marketing en el Centro Comercial

Pedralbes Barcelona. Sorteo de un viaje a CR, vivir experiencias ticas música, cultura, gastronomía durante 7 días, número de participantes que se han registrado al final de la ruta de las experiencias para entrar en el sorteo: 2.159. Impactos de público que pasa por el centro ve la acción pero no interactúa: 7.000 por día aprox. El periódico de Cataluña hizo acción de promoción de Costa Rica. *Espíritu Viajero.com Presencia durante 3 meses en espírituviajero.com: 3 reportajes de diferentes temas de destino (septiembre, octubre, noviembre). Artículos de unas 1.500 palabras y unas ocho fotos cada uno. *Partido de España-Costa Rica Acción de comunicación presencial y también dirigida a telespectadores para hacer un llamado de atención e inspirar sobre el destino Costa Rica aprovechando las grandes audiencias del partido amistoso de fútbol entre las selecciones de España y Costa Rica. Telecinco se llevó la jornada del sábado tras cerrar el día con una media del 12,9%. La cadena principal de Mediaset España fue la más vista de la noche gracias al partido de fútbol amistoso que disputó la selección de España contra la de Costa Rica. El partido superó los 3,9 millones (3.918.000), a partir de las 21:30 horas, lo que se tradujo en un impresionante 23,6%.



Videos dedicados a Costa Rica realizados por el periodista Paco Nadal



Producción del monográfico de Costa Rica con la Revista Destinos con el periódico de Cataluña.



Newsletters con el periódico de Cataluña.



Reportaje de la visita a Costa Rica de Dani Carvajal (jugador del Real Madrid)



Acción con el Club del Deportista



Publirreportaje en revista DEViajes



Acción publirreportaje y publicidad con Meetin.



Publirreportaje en revista Viajar.

Monitoreo y acompañamiento: *Apoyo a presidencia de ICT con el evento en Madrid de la visita del presidente Solís a España. Invitación, seguimiento y coordinación del evento. *Acompañamiento en feria FITUR, gestión de citas con profesionales trade de importancia como: Tandem o Nuba (lujo) o Tuareg (aventura-trekking, principales OTA's del mercado español, Destinia y Viajes Eroski, además de CATAI, Barceló, Nautalia, TUI y Viajes El Corte Inglés. *Número de apariciones en medios anuales PR: 1437 apariciones. *AVA (valor económico publicitario) de las apariciones anuales: 4.456.302 EU. *Número de apariciones Top (en medios estrella) 820. *Número de periodistas alcanzados con información de Costa Rica en un año 4.000. *Número de turoperadores y agentes viajes alcanzados con información de Costa Rica en un año: 16.200. *Número de nuevos TOs, agencias y

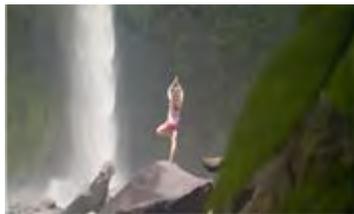
aerolíneas que incluyan productos turísticos costarricenses: 14. *Número de periodistas y agentes de viajes que reciban formación de destino en un año: 20.200.

Publicidad internacional y patrocinios:

La publicidad se mantuvo durante el año 2017, siendo importante señalar que durante el mes de mayo se da el lanzamiento de la nueva identidad turística Costa Rica My choice, Naturally (Mi elección, naturalmente). Por otra parte, se mantuvo la pauta en los diferentes mercados seleccionados (Estados Unidos, Canadá, Inglaterra, Francia y México) mediante la cadena CNN (recursos televisivos, sociales y digitales). En julio, salió al aire el programa Destinos CR, que fue un segmento de este afamado programa, dedicado únicamente a Costa Rica durante 30 minutos y se repite en al menos 3 ocasiones, dicho programa corrió para todo Latinoamérica y es de índole editorial. Igualmente, debido al buen desempeño del programa mencionado, durante el mes de diciembre volvió a salir 3 ocasiones más. Se han ejecutado 6 “*ad feature*”, que son crónicas sobre temas especiales de Costa Rica, por ejemplo se han publicado uno de Bienestar, Naturaleza, Pura vida, Gastronomía, “Sunshine”, Música. En cuanto a TV, empezamos a pautar comerciales de 60 segundos y luego cambia a 30 segundos, se ejecuta en julio un *Take over* de Costa Rica, para todos los canales digitales de la cadena, esto por 24

horas. Se empezó a realizar más fuertemente la pauta en Europa, respetando los "booking window" (tiempos de reserva).

Seguidamente, se presentan ejemplos de "MY CHOICE":



- 401 millones de impresiones en total
- 2,983,664 engagements en Facebook
- 899,675 vistas de video en Youtube

Adicionalmente, como complemento a la estrategia de pauta en CNN; se realizaron diferentes acciones publicitarias, se continuó la publicidad en Estados Unidos y Canadá en medios de interés como Expedia, Trip Advisor, Matador, Adara, Outbrain entre otros, los cuales han dado un buen resultado en pautas anteriores.

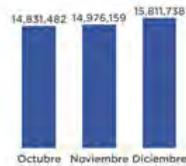
Las redes sociales han generado una importante interacción con buenos resultados a nivel de engagement y viralización de contenidos, se implementaron diferentes contenidos y más videos cortos de lugares de interés, con buena participación de los usuarios, generando conversación en las mismas redes sobre lugares y en general sobre Costa Rica. Se detallan algunos resultados numéricos de las redes sociales:

A nivel de logros numéricos tenemos (datos disponibles al 31 de dic. 2017):

Facebook

ALCANCE

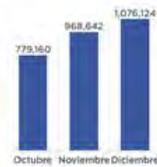
El alcance en el mes de diciembre aumento un 6% respecto a noviembre.



INTERACCIÓN

me gusta+comentarios+compartidas

La interacción en el mes de diciembre aumento un 11% respecto a noviembre.



TOP POST POR INTERACCIÓN EN DICIEMBRE

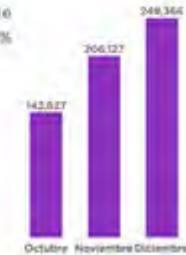


Instagram

INTERACCIÓN

me gusta+comentarios

La interacción en el mes de diciembre aumento un 20% respecto a noviembre.



TOP POST POR INTERACCIÓN EN DICIEMBRE



Se incorporó la opción de Historias en Instagram, con lo cual, inicialmente se ha notado una importante interacción con los usuarios y potenciales visitantes.

HISTORIA

Un 71% de las personas que decidieron ver las historias se quedaron hasta la última.



En cuanto al canal Youtube, denota un aumento paulatino en las visualizaciones de los videos y también en el promedio de tiempo invertido en ver los videos publicados.

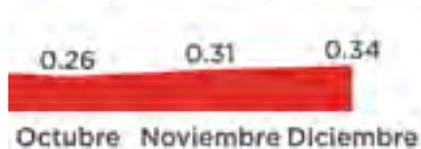
VISUALIZACIONES

Las visualizaciones en el mes de diciembre aumentaron un 25% respecto a noviembre.



Duración promedio de las reproducciones

Este indicador depende de la duración de los videos que publicamos (3 de 4 videos de My Choice son de 30s o menos).



Con respecto a los medios, tenemos datos a octubre del 2017 por ejemplo, con el medio Matador hemos logrado 2,055,008 impresiones entre desktop y móviles. Este medio ha sido de gran

resultado por su desarrollo de contenidos nativos, medios más directos como lo son Expedia tenemos un total hasta el momento de 17,828,173 impresiones y medios como Trip Advisor 5,718,717.

Se adjuntan videos de Matador producidos como contenido y notas de Travel Zoo

<https://matadornetwork.com/read/10-unforgettable-moments-youll-trip-costa-rica/>

<https://matadornetwork.com/read/11-travel-experiences-costa-rica-die/>

<https://matadornetwork.com/read/11-facts-costa-rica-surprise/>

<http://www.travelzoo.com/blog/essential-costa-rica-adventures/>

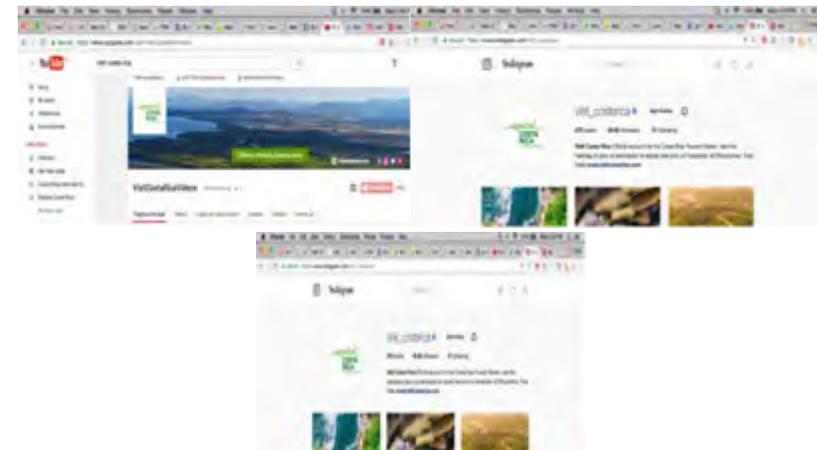
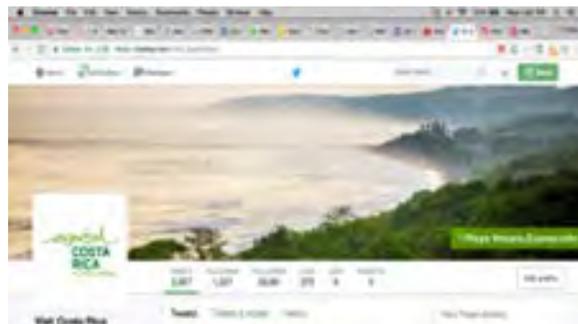
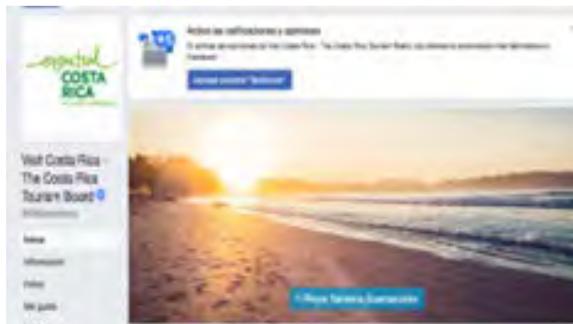
<http://www.travelzoo.com/blog/costa-rica-and-chill/>

Con Google tenemos entre search y Display tomando en cuenta móviles y desktop un total de 13,350,662 Youtube el cual se ha convertido en un medio importante debido al gran potencial de videos tenemos: 23,477,364 impresiones y views de videos 899,675.

Las redes sociales han estado en completa evolución desde que empiezan a cambiar, cambian sus algoritmos y tienen nuevas funciones de reacciones las cuales nos permiten interactuar cada vez más con las personas: Facebook: Impresiones 72,120,308.

Engagement 2,983,664, Video Views: 6,873,012. Instagram: Impresiones 13,492,113, Engagement 724,504. Twitter: Impresiones 2,354,687, Engagement 6,449.

Se adjuntan pantallazos de imagen nueva de MY CHOICE en redes sociales.



También se implementaron **acciones de carácter publicitario y/o patrocinio** para apoyar actividades realizadas en Costa Rica con proyección internacional, tales como:

- 1- **Patrocinio del Mundial de Pesca, Offshore World Championship** con una participación de 256 pescadores representados en 50 equipos provenientes de 29 países, junto con sus acompañantes al evento llevado a cabo en Quepos durante la última semana de abril.



2-Patrocino del torneo de golf “essential Costa Rica Classic” de la PGA.



3-Patrocino de Expotur 2017 en Parque Viva, Alajuela del 10 al 12 de mayo, con la participación de 158 empresas mayoristas y 186 delegados compradores de 39 países, así como 320 empresas vendedoras entre hoteles, tour operadores, agencias de viajes, arrendadoras de vehículos, aerolíneas entre otros.



4- Patrocinio del IRONMAN 70.3 Costa Rica, realizado el 16 de junio de 2017 en Playa del Coco, con una visitación estimada de

6.000 personas, el registro de 2.100 triatletas, 1.963 competidores de 39 países, Costa Rica incluido.





452.953
Reproducciones

157.392
Personas alcanzadas

9.976
Reacciones, comentarios y veces que se compartió

5- Patrocinio de la Conferencia Internacional de Turismo Sostenible P3, realizada en San José del 9 al 11 de octubre con la participación del Secretario General de la OMT, Taleb Rifai.



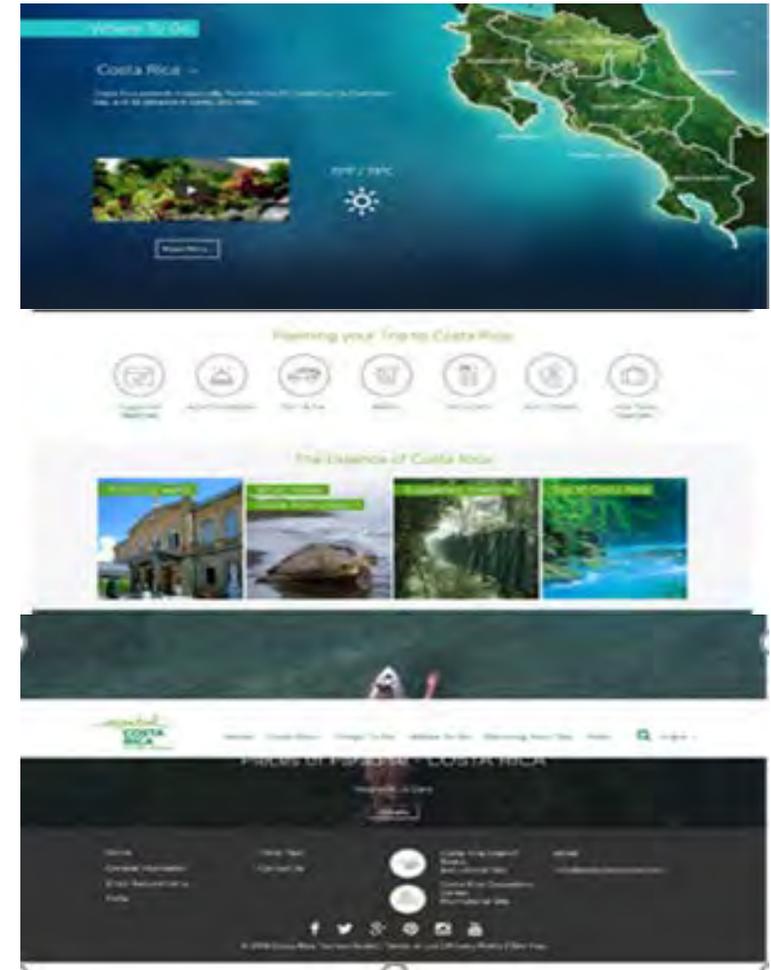
- 6- Publicidad Carbono Neutral IMEX Frankfurt.
- 7- Publicidad Carbono Neutral FIESPO.
- 8- Panamericano de Kayaks Slalom, en el Río Pejibaye.
- 8- Patrocinio del Festival Afro-cultural Limón Roots y Conferencia Internacional Expo Caribe.

Sitio web:

Mercadeo llevó a cabo acciones relacionadas con el **diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento, del nuevo portal web del ICT (sitio promocional y sitio institucional)**. En junio del 2017 se puso al aire el nuevo portal Web de la Institución. Un portal completamente renovado, para brindar información estratégica a los públicos meta nacionales e internacionales interesados en viajar al país y contribuir con el posicionamiento de Costa Rica como destino turístico.

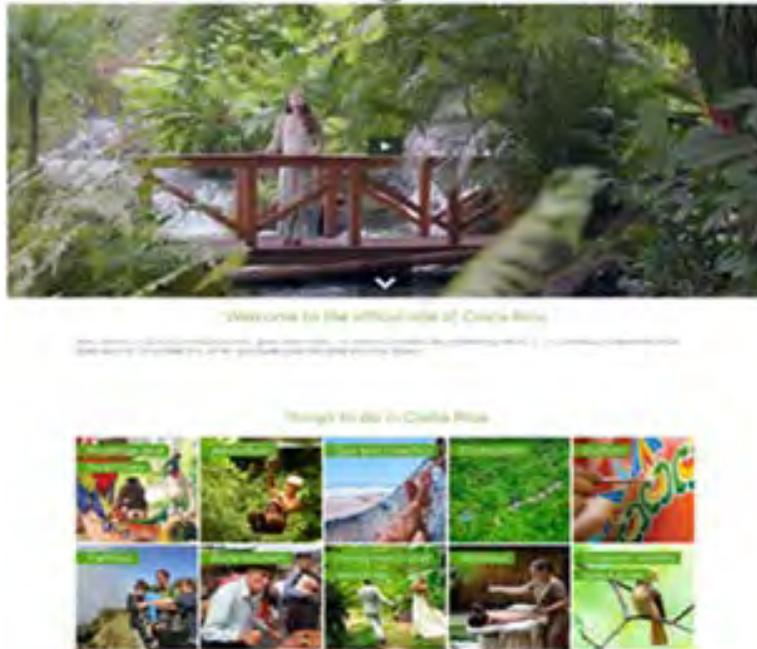
Dicho portal con los objetivos de poder brindar a los distintos públicos del ICT una herramienta que satisfaga en forma innovadora sus necesidades de información relacionadas con el producto turístico de Costa Rica, además de mantener e incrementar la presencia de Costa Rica en el mercado turístico mundial en Internet, para contribuir con su posicionamiento como destino turístico, con el fin de brindar un servicio eficaz y eficiente a clientes y usuarios del ICT, internos y externos, actuales y potenciales.

En estos tiempos de tanta tecnología se requiere de un sitio web que funcione como una herramienta de comunicación con sus públicos de interés. Este sitio reviste especial importancia, pues constituye la principal vitrina para la promoción de Costa Rica como destino turístico. Es un portal multiplataforma, que funciona perfectamente en plataforma web, teléfonos móviles y tabletas, es decir, es responsive. También ofrece al usuario, de forma fácil,

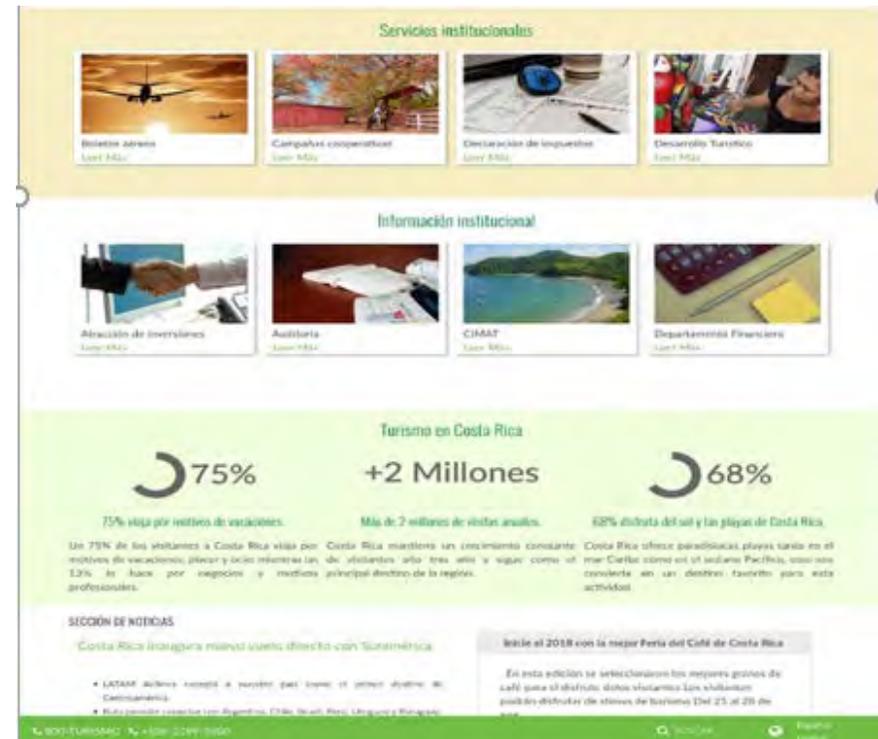


atractiva, interactiva e integrada, el acceso a la información que requiere para tomar la decisión de visitar Costa Rica. Para ello incluye recursos tecnológicos avanzados que permitan el

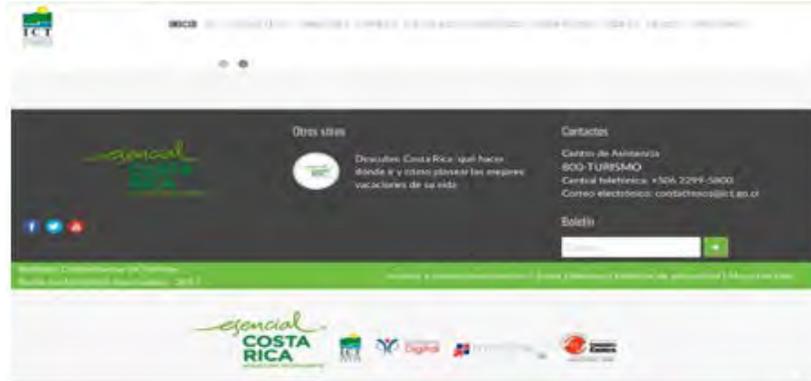
aprovechamiento de las herramientas disponibles actualmente para el logro de los objetivos citados.



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



El sitio web institucional incluye toda la información que la Institución crea necesario publicar, de carácter informativo e institucional.



Está dirigido a periodistas nacionales e internacionales principalmente, funcionarios del ICT, sector turístico costarricense que cuente con declaratoria turística y/o certificado de sostenibilidad, agencias de viajes, mayoristas, estudiantes y público en general que requiera información relacionada al Instituto y sus servicios.

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

En este año se atendió un total de 183 medios, como se detalla a continuación:

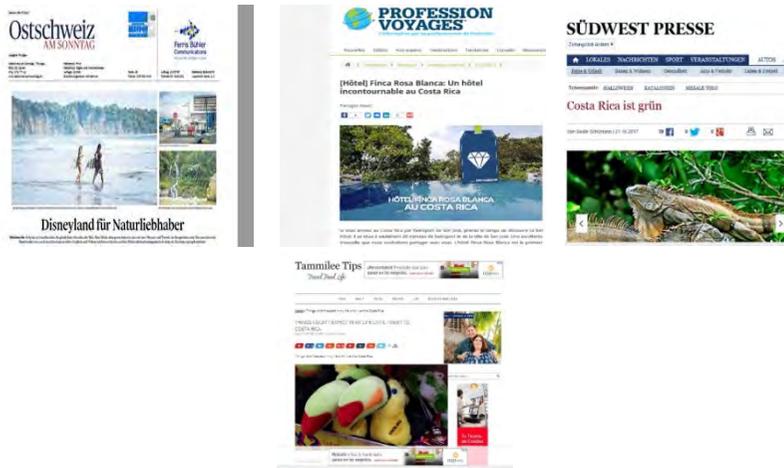
33 medios atendidos de Estados Unidos-Canadá: 24 EEUU y 9 Canadá. De ellos fueron: 1 periódico, 2 televisión, 19 blogs y 11 revistas.

150 medios atendidos de Europa-Latinoamérica y otros mercados de interés: 2 China, 17 Suiza, 1 Republica Checa, 28 Alemania, 24 Francia, Bélgica 1, España 16, Holanda 6, Inglaterra 19, México 13, Brasil 3, Argentina 2, Rusia 1, Italia 13, Israel 1, Serbia 1, Suecia 1, Austria 1. De ellos fueron: 53 blogs, 26 periódicos, 3 Radio, 56 revistas, 12 TV.

Como aspecto importante se destaca el valor de “publicity” estimado: \$8.009.304 (de enero a diciembre de 2017). A la fecha se contabilizaron 185 publicaciones y 18 programas, correspondientes a grupos atendidos en el año 2016 y 118 publicaciones de grupos atendidos en el 2017.

Zonas visitadas: Guanacaste, Monteverde, Pacífico Central, Manuel Antonio, Puerto Jimenez, Corcovado, Caribe Sur, Tortuguero, Volcán Poás, La Fortuna, Pacuare, San José, Sarapiquí, Rincón de la Vieja, Río Celeste, Dominical / Marino Ballena, Limón, Sierpe/ Drake, Isla del Caño, San Gerardo de Dota, Turrialba, Caño Negro, Pérez Zeledón, Sarchí, Volcán Irazú, Cartago, Heredia Orosi, Rincón de la Vieja, San Ramón, Bajos del Toro, Isla del Caño, La Paz Parque Santa Rosa, San Vito, Boca Tapada, Atenas, Bijagua, Heredia, Alajuela.

A continuación se presentan algunos ejemplos de publicaciones:



También en este periodo se atendieron **viajes de familiarización de mayoristas y/o agentes**, a saber: 1 grupo de Latinoamérica, 1 grupo de Francia apoyado por Air France, Famtrip NUBA, España, Agentes Colombia, Agentes Futuropa Suiza, Agentes

Holanda CATA, Agentes Alemania Willy Sharnow, Agentes Italia CATA, Agentes Inglaterra BA, Agentes Francia, Agentes UK Julio, Proimagen México, Agentes UK septiembre, Proimagen Estados Unidos Costa Oeste, Agentes Guatemala, Agentes Francia, Agentes Italia, Agentes Alemania, Agentes España, Agentes Austria.

Atracción de segmento de mercado:

Se participó en la feria de Cruceros Sea Trade en Fort Lauderdale, EEUU. Se cuenta con despleables de cruceros. También, se participó en Reunión de la Asociación de Cruceros de la Florida y del Caribe (FCCA), donde se hace una presentación de Costa Rica y se anuncia que la próxima reunión Costa Rica será la próxima sede. Se dio atención durante la cena realizada en la Reunión de la Asociación de Cruceros de la Florida y del Caribe (FCCA) y se participó en la Reunión Anual de la FCCA para seguimiento de las actividades para la realización de la próxima reunión de cruceros en Costa Rica.

Además, en el primer trimestre del 2017 se realizó el lanzamiento del programa de embajadores “Pure Meetings Costa Rica”, como parte del plan estratégico del Segmento MICE y del centro de convenciones el cual se comenzó a desarrollar el año pasado. Este programa tiene como fin contar con la experiencia profesional y calidad humana de 60 representantes de juntas directivas de diversas asociaciones nacionales, regionales y

mundiales, quienes asumieron el reto y la responsabilidad de representar a nuestro país y realizar con nuestro apoyo el proceso para presentar una candidatura en eventos, congresos y convenciones de gran relevancia en el mundo con el fin de captarlos para Costa Rica en un mediano plazo.

La campaña Pure Meetings es una campaña de Turismo de Reuniones la cual ha venido impulsando a Costa Rica y poniéndola en el mapa en el tema de reuniones, congresos y convenciones. Dicha campaña está corriendo y llevó acciones desde enero a diciembre del año 2017. Los medios tienen un alcance a las personas adecuadas del negocio y comprende los mercados de Estados Unidos, Canadá y Latinoamérica, con una mezcla de medios digitales, impresos y móvil. La segunda ejecución de los medios a nivel de creatividad ha estado pautándose, la cual consiste en los animales típicos de nuestro país realizando una reunión en una sala del futuro Centro de Convenciones de Costa Rica, lo cual ha traído gran aceptación entre el medio.

Se ha realizado una contratación adicional, específicamente para el centro de convenciones la cual fue pautada de setiembre a diciembre, con una nueva gráfica la cual invitó a las personas al nuevo lugar de reuniones, siempre siguiendo con animales los cuales dan una línea interesante, fresca e innovadora por el tipo de mercado al que se quiere llegar.

Adicional se ha incursionado en las redes sociales desde mayo del 2017, las cuales han tenido una interesante aceptación y poco a poco vamos ganando tanto seguidores como fans. Se adjuntan pantallazos de las redes y la publicidad que se ha venido pautando hasta el momento.

Revista Convenciones 25 mil ejemplares
Eventos Latinoamericanos 35 mil ejemplares



LAM 11 mil ejemplares



Giros (Convenciones) 10 mil ejemplares



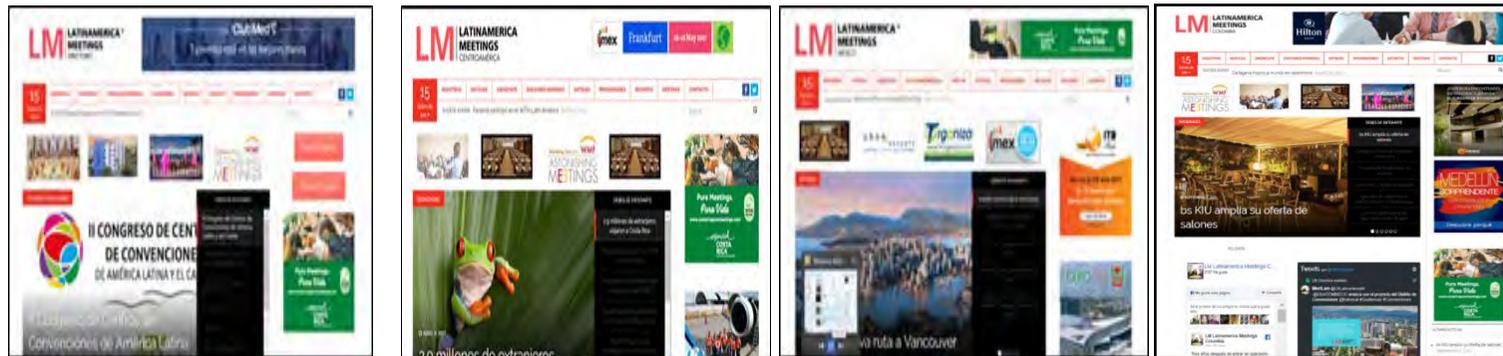
Travel 2 Latam



Resultados a Diciembre

MEDIO	CANAL	VERSION INVISIBLES			VERSION ANIMALES									
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Travel 2 Latam	Web Impresiones	52,325	54,762	55,542	60,453	58,055	56,227	62,435	60,679	57,560	62,232	58,027	54,210	
	Newsletter	262,810	262,910	264,521	265,313	223,215	255,754	157,350	199,474	236,418	223,215	235,098	178,412	
	Usuarios Unicos	23,381	65,134	11,901	12,014	37,878	31,732	32,760	37,899	32,760	39,073	33,461	23,381	
	Notas Editoriales	11,423	5,475	6,140	4,312	5,824	6,745	15,654	4,163	8,009	11,476	9,209	4,944	
	Clics	17,135	18,031	6,108	6,519	8,592	11,277	6,892	8,309	10,358	6,307	9,953	6,457	
	CTR	32.7%	32.9%	11.0%	10.8%	14.8%	20.1%	11.0%	13.7%	18.0%	10.1%	17.2%	11.9%	

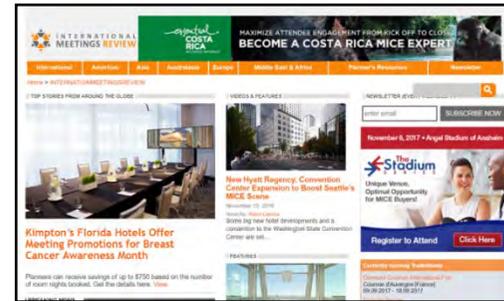
LAM



Resultados a Diciembre de los Medios.

MEDIO	CANAL	VERSION INVISIBLES			VERSION ANIMALES									
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
LAM	Web Impresiones	0	29,487	20,814	31,084	54,294	63,528	90,504	69,442	79,308	54,808	69,442	27,128	
	Clics	0	8,074	6,013	8,743	10,048	10,111	37,735	19,298	18,289	14,789	19,298	8,220	
	CTR	0	27.4%	28.9%	28.1%	18.5%	15.9%	41.7%	27.8%	23.1%	27.0%	27.8%	30.3%	

CONVENCIONES



Envío Masivo
8 de Setiembre

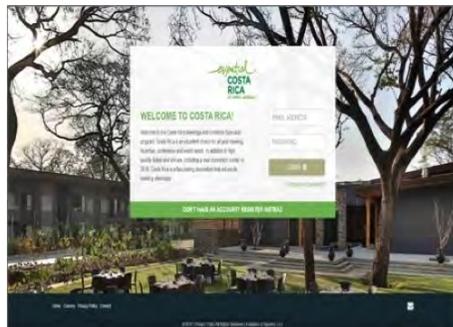
Envío Masivo
15 de Setiembre

Envío Masivo
27 de Setiembre



MEDIO	CANAL	VERSION INVISIBLES					VERSION ANIMALES						
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Revista Convenciones	Web Impresiones	28,892	28,883	66,866	43,671	48,847	44,727	51,858	61,708	46,932	64,606	53,102	39,099
	Clics	300	280	250	255	271	258	210	260	261	391	419	287
	CTR	1.0%	1.0%	0.4%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.6%	0.6%	0.6%	0.8%	0.7%
	Visitas	13,690	13,592	14,977	13,379	14,159	13,274	13,839	14,869	13,972	15,297	14,105	13,910

Questex



Resultados a Diciembre

MEDIO	CANAL	VERSION INVISIBLES			VERSION ANIMALES								
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Questex	Mice Users	0	5	27	15	17	48	4	9	168	293	586	231
	Leisure Users	7	17	96	73	58	105	153	505	801	1,054	1,286	690
	Total Impresiones	98,402	70,285	86,321	191,467	225,554	201,964	184,410	483,961	348,966	130,757	202,209	78,303
	Total Clics	641	574	860	1,361	1,574	1,951	1,747	5,300	5,599	3,699	4,341	717
	Total CTR	0.7%	0.8%	1.0%	0.7%	0.7%	1.0%	0.9%	1.1%	1.6%	2.8%	2.1%	0.9%



Ejemplos de posteos REDES SOCIALES FACEBOOK, COSTARICAPUREMEETINGS



Para las redes sociales de MICE se ha estado trabajando un calendario en el cual se van posteando los eventos de actualidad y además se van viendo inclusive contenidos de interés para el país.

Artes utilizados

Se participó en ferias internacionales, **IMEX AMERICA** en Las Vegas-EEUU y en **M&I** en México como se indica en el apartado de Ferias Internacionales. Además de las ferias se realizaron participaciones internacionales en los eventos:

LAMITE: La Reunión Latinoamericana y el Intercambio de Viajes de Incentivos (LAMITE) se celebró del 20 al 23 de junio de 2017 en La Antigua, Guatemala. Este evento es organizado en colaboración con SITE, la Sociedad para la Excelencia en Viajes de Incentivos, contó con un componente educativo presentado por **Meeting Professionals International**, actividades y citas pre-programadas uno a uno. **LAMITE** es un evento para traer proveedores de viajes a América Latina para citas cara a cara con planificadores de reuniones y compradores de incentivos basados en esta región que colocan negocios a nivel mundial. Los proveedores de cada evento representarán a líneas de cruceros, operadores turísticos, empresas de gestión de destinos y destinos de incentivos, hoteles, resorts y spas de todo el mundo. Este año Costa Rica participó como país invitado en LAMITE, como parte de la estrategia del plan de turismo de

reuniones, para poder continuar con el posicionamiento de Costa Rica como un destino apto para la industria de reuniones e incentivos en alianza con el Costa Rica Convention Bureau, 4 DMC y 4 Hoteles prestadoras de servicios para este segmento y además son miembros del CCVB. Cada uno de ellos realizó un total de 20 citas por día siendo una de las rondas de negociación más efectiva en un período de 2 días. Además de continuar con la promoción del destino en la industria de reuniones, el fortalecimiento de la imagen del CCVB, el objetivo de la participación de Costa Rica era poder continuar con el proceso de intención para captar este evento para el 2019 y presentar todas las razones de por qué Costa Rica. En el marco de LAMITE 2017 se confirmó a Costa Rica como sede del evento del 2019.

WORLD MEETING FORUM 2017. El World Meetings Forum (WMF) 2017, es un evento donde se reúnen los principales líderes de asociaciones, destinos y empresas vinculadas al sector del turismo de reuniones. Dicho evento se realizó en ciudad de México. El encuentro, busca ser un espacio para compartir información, y cubrir un amplio programa de profesionalización, certificación y actualización, en la quinta edición Costa Rica fue el País Invitado. El programa de este año, contó con la presencia de representantes de organizaciones como el Consejo Mexicano de la Industria de Reuniones COMIR, Asociación Internacional de Congresos y Convenciones ICCA, Asociación Mexicana de Profesionales de Ferias,

Exposiciones y Convenciones, A.C. AMPROFEC, Sociedad Independiente de Organizadores de Eventos SISO, International Association of Exhibitions and Events IAEE, MPI, PCMA, entre otros.

6th ICCA Latin American Meeting/11th Client Supplier Business Workshop se realizó en Ciudad de Panamá, Panamá. Anualmente ICCA efectúa reuniones para sus miembros, en las cuales se realizan eventos de capacitación especializados en el sector internacional de Congresos y Asociaciones, además se exponen datos sobre esta industria, análisis de los canales de comunicación, y las oportunidades de desarrollo de negocios. Durante el **Client Supplier Business Workshop**, se concretaron un total de 21 reuniones con los presidentes de asociaciones latinoamericanas potenciales para realizar su próximo evento en nuestro país del 2019 en adelante, se encontró una tendencia que en muchos de los casos las asociaciones no reconocen al contacto local, lo cual es fundamental para poder presentar una candidatura para dichos eventos. Entre las asociaciones con que se tuvo contacto se pueden mencionar la Sociedad Latinoamericana de Alergia, Asma e Inmunología, Federación Latinoamericana de Psicoterapia, Unión Latinoamericana de Ciegos, Asociación Latinoamericana de Tórax, Asociación Médica Latinoamericana de Rehabilitación, entre otras. Costa Rica será sede de este evento el próximo año.

Participación en ferias y eventos internacionales:

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

- Permiten reforzar la imagen y posicionamiento del destino por medio de una construcción visual que muestra las fortalezas de Costa Rica como destino turístico, su naturaleza, su variedad de atractivos, de aventura, su cultura, entre otros.
- Permiten la exposición gráfica de la marca en los stands de Costa Rica en los diferentes mercados de interés, y en el material promocional. Es gracias a las diferentes acciones o actividades que desarrolla el ICT en dichas ferias, que se contribuye al posicionamiento del país como destino turístico, mediante entrega de material promocional, activaciones, contactos con el público, turistas, profesionales, tour operadores, mayoristas, reuniones, etc.
- Refuerzan la imagen y posicionamiento del destino contribuyendo con la diversificación de mercados geográficos.
- La participación en ferias le permite al ICT identificar novedosas tácticas y tendencias de mercadeo, por medio de la asistencia a seminarios sobre el tema o por la simple

observación de cómo los competidores exponen su marca.

- Brindan una oportunidad clave y facilitan la consecución de acuerdos comerciales con socios estratégicos. Muchas de las campañas cooperativas que apoya el ICT, inician su contacto y negociaciones durante las ferias internacionales.
- Constituyen una importante plataforma de negociación para el sector privado costarricense.

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

a) Participación en ferias o eventos Estados Unidos-Canadá:

- 1- Feria New York Times Travel Show.
- 2- IMEX AMERICA, Las Vegas, EEUU.
- 3- International Tourism and Travel Show- Montreal, Canadá.
- 4- USTOA, Hollywood, FL, EEUU.

Se participó en la feria **New York Times Travel Show**, en conjunto con 13 empresas del sector privado, se distribuyó información sobre el destino a profesionales y público general. Además en conjunto con la agencia de RRPP en ese mercado se coordinó la realización de una Social Media Hour, con la participación de 15 blogueros previamente seleccionados. Además se participó en el panel “Costa Rica Culinary Ecotourism” y se realizaron activaciones en la tarima gastronómica. Se estima

que la participación total de profesionales de turismo en la feria fue de 19.253.

New York Times Travel Show



IMEX AMERICA, Las Vegas, EEUU. La exposición de la industria de reuniones y turismo, celebró este año una nueva edición en la ciudad estadounidense de Las Vegas, entre los días 10 al 12 de octubre de 2017 en las instalaciones del recinto ferial Sands Expo and Convention Center. Esta es la feria más importante de la industria de reuniones a nivel mundial, siendo una plataforma de comercialización para los destinos ya que reúne a los principales compradores de esta industria. Se participó en la feria con 30 empresas del sector privado. Según

datos de la organización se contó con un total de 3.286 compradores. IMEX AMERICA 2017 Las Vegas fue un evento en el cual estuvieron presentes expositores de todo el mundo, entre los cuales se incluyen los siguientes: Nacionales y las oficinas regionales de turismo, oficinas de convenciones y visitantes, hoteles, palacios de congresos, cruceros, proveedores de tecnología, alquiler de autos, los destinos de golf, líneas aéreas, trenes de lujo, agentes de terreno, centros de exposiciones, balnearios, asociaciones comerciales, empresas de gestión de destinos, eventos especialistas en gestión, empresas de transporte, las publicaciones comerciales.

International Tourism and Travel Show- Montreal, Canadá. Del 20 al 22 de octubre 2017. La Feria Internacional de Viajes y Turismo es una de las ferias de público más importante del mercado franco-parlante en la Provincia de Quebec, Canadá. Registró 33,000 visitantes, un ligero aumento en comparación con la edición anterior. Se ha llevado a cabo por más de 27 años en el centro de convenciones Place Bonaventure, donde participan más de 400 expositores, entre ellos agencias de viajes mayoristas, minoristas, museos, tour operadores, aerolíneas, proveedores de la industria turística y oficinas de turismo representando 52 países. En vista de que Canadá es un mercado importante para el país y se espera un vuelo directo de Montreal a San José a partir de diciembre, se hace necesaria la presencia como destino en la feria.

USTOA, Hollywood, FL, EEUU. Del 27 de noviembre al 1 de diciembre 2017. La Asociación de Tour Operadores de Estados Unidos (USTOA, por sus siglas en inglés), es una asociación comercial voluntaria que tiene como objetivo promover la integridad dentro de la industria de operadores turísticos. Esta organización cuenta con más de 40 años de trayectoria y agrupa a 45 empresas tour operadoras del mercado de Estados Unidos como miembros activos. La feria USTOA es un evento completamente privado, donde se reúnen varias de las empresas mayoristas más reconocidas de Estados Unidos junto con las empresas comercializadoras y destinos afiliados a la asociación. Costa Rica tuvo presencia este año con un encargado por parte de Mercadeo para la atención de citas, y el señor Ministro de Turismo participó en un conversatorio como invitado especial así como en una conferencia de prensa y entrevistas con medios de comunicación, con el apoyo de la agencia de RRPP en USA.

Participación en Ferias o eventos en Europa, Latinoamérica y otros mercados:

- 1- FITUR en Madrid
- 2- Vakantiebeurs en Utrech Holanda
- 3- FESPO en Zurich Suiza
- 4- ITB en Berlin Alemania
- 5- IMEX, Frankfurt
- 6- Expotur, San José, Costa Rica
- 7- FIEXPO, Chile
- 8- M&I, México

- 9-Travel Mart Latin America
- 10-Top Resa IFTM
- 11- Thermatalia
- 12- FIT- Buenos Aires, Argentina
- 13-WTM- Londres
- 14-IBTM, World- Barcelona, España
- 15- CATM, El Salvador

La feria Vakantiebeurs tuvo lugar del 11 al 15 de Enero 2017 y se contó con la participación de 5 empresas del sector privado. En el caso de las ferias FITUR e ITB se dio un incremento en el espacio de exhibición por la demanda de participación del sector privado y la realización de activaciones, pasando de 250 m2 a 300 m2 y 290 m2 respectivamente. En ambas ferias se realizaron activaciones culturales las cuales incluían degustación de café costarricense, copos y algodones de azúcar, además se contó con la presentación de un grupo de folclor durante los días de público. Todo ello para brindarles a los asistentes un acercamiento con la cultura costarricense, que forma parte integral de una experiencia turística en Costa Rica. FITUR, efectuada del 18 al 22 de enero, contó con la mayor participación del sector privado de los últimos 10 años con 43 empresas y en la feria ITB que se efectuó del 8 al 12 de marzo, participaron 37, 4 más que en la edición anterior.



Se participó en la feria **IMEX**, Frankfurt, del 16 al 18 de Mayo 2017, con el fin de posicionar a Costa Rica como destino apto para el turismo de reuniones, congresos y convenciones mediante la participación en ferias especializadas en este segmento de mercado para contribuir a la diversificación de la oferta de productos y servicios turísticos del país. Además, la participación permitió conocer las tendencias de las ferias del segmento de Incentivos y Reuniones mediante la recopilación de información relevante para la toma de decisiones estratégicas de mercadeo. Como parte de las alianzas estratégicas, se ha realizado junto con la feria Imex, el programa de compensación de emisiones para IMEX Frankfurt 2017, ratificando nuestro compromiso de realizar

eventos sostenibles. Por esta razón, se dispuso de un stand para brindar toda la información y diferentes activaciones de mercadeo para los buyers durante los días de feria.



EXPOTUR, San José, Feria Internacional que se realiza en el mes de mayo en Costa Rica. Este año se llevó a cabo en Parque Viva. Se participó por primera vez con un stand país bajo el concepto de marca “*My Choice*”, además se trató de asemejarlo a los stands que se realizan en Europa. Este stand contó con la carreta costarricense como parte de la decoración, así mismo, tuvo activaciones como: el espacio de foto “*booth*”, donde las personas se toman fotos con un fondo del país y se la llevan impresa, además se contó con un área de cafetería con café y copos costarricenses.

Se participó por primera vez en una feria en el mercado suizo, **FESPO**, que se realizó en la ciudad de Zúrich, del 26 al 29 de Enero 2017, lo cual representó una oportunidad para la promoción de la ruta Zúrich-San José que inició en abril 2017. Este es un evento dirigido a público general y el interés que generó la participación de Costa Rica fue muy positivo. Participaron en conjunto con el ICT, 15 empresas del sector privado, se realizó

además una conferencia de prensa con la participación de medios de comunicación de ese mercado y con apoyo de la agencia de RRPP en Europa.



Se participó en **FIEXPO, Chile**; realizada del 5 al 7 de junio 2017, con el fin de posicionar a Costa Rica como destino apto para el turismo de reuniones, congresos y convenciones en ferias especializadas en este segmento de mercado, y así contribuir a la diversificación de la oferta de productos y servicios turísticos del país. También fue posible la recopilación de información relevante para la toma de decisiones estratégicas de mercadeo. Se contó con la asistencia de 7 empresas costarricenses.

Travel Mart Latin América es una feria de negociación entre mayoristas y empresas suplidoras (tour operadores y destinos) de Latinoamérica. La organización realiza la feria bajo la modalidad de **“hosted buyers”**⁵ con lo cual garantiza la participación de compradores y un cumplimiento alto de las citas de negociación. Esta es una feria especializada de negociación con mayoristas en la cual se participa de forma individual, al evento asisten otras empresas del sector privado costarricense pero cada una de forma independiente. Este año se efectuó del 13 al 15 de setiembre del 2017.

Top Resa IFTM tuvo lugar en París, Francia, del 26 al 29 de octubre del 2017. Es la principal feria de viajes de ese país y es reconocida como la principal oportunidad para llegar a los compradores profesionales de viajes franceses. A la feria asisten

⁵ Hosted Buyers: cuando la feria asume los gastos de participación de los compradores, cancelando los tiquetes aéreos, hotel y en algunos casos de alimentación, con el objetivo de garantizar la participación de compradores de alto nivel.

profesionales de los segmentos de “leisure”, negocios, reuniones, incentivos y congresos y cuenta con un espacio exclusivo “Le Village des TO” para la negociación con tour operadores del mercado francés. Se contó con la participación de 23 empresas del sector privado costarricense.

Thermatalia efectuada del 20 al 23 de setiembre del 2017. Es una feria que reúne a expertos en la industria del bienestar y especialmente en el termalismo, de los cuales el ICT y los empresarios turísticos puedan aprender y realizar “*networking*”, que es uno de los objetivos primordiales de participación. Es un evento especializado en el turismo termal, de salud y bienestar. La feria se realiza anualmente, de forma itinerante alternando sus sedes entre la ciudad de Ourense, España, la cual es la segunda ciudad europea en importancia en cuanto a la oferta de termas para uso lúdico y medicinal y otros destinos especializados en termas del mundo. La feria no solo presenta oferta de hoteles, spas y balnearios, sino que ha ido diversificándose y también ofrece información del sector culinario. Se realiza además una cata de aguas de diferentes partes del mundo, pues este tema se relaciona directamente con las propiedades de salud y bienestar de este líquido. Se está en proceso de analizar, si para una futura edición de Thermatalia, Costa Rica puede ser el país anfitrión ya que cuenta con recurso hídrico y potencial para el desarrollo de este tipo de eventos.

M&I en México. Este evento es organizado por la empresa Worldwide Events, con sede en Londres. Se realizó del 7-10 Mayo 2017 en Cancún, México, se contó con una mesa de negociación, un delegado, una agenda con 40 citas preestablecidas, y acceso a la zona de membresía con los hosted buyers, lo cual es de alta importancia ya que se puede realizar networking con los buyers con los que no se han podido establecer citas. Es una plataforma de comercialización especializada en el segmento de Turismo de Reuniones. Emplea la dinámica de reuniones uno a uno, con tomadores de decisiones de las principales agencias de eventos, empresas gubernamentales y asociaciones empresariales ligadas al segmento de reuniones, congresos, convenciones e incentivos, que buscan destinos para el desarrollo de sus eventos. Según datos de la organización el último evento contó con la participación de 185 buyers, 150 exhibidores, se realizaron 4 días de negociación en los que se efectuaron un total de 6000 citas, arrojando un promedio de 40 reuniones por exhibidor. Según datos de la organización se generaron alrededor de \$9.000.000 dólares en negociaciones.

Se participó en la **feria FIT- Buenos Aires, Argentina, del 28 al 31 de octubre 2017.** Es la principal feria de turismo del mercado argentino. Debido a la crisis económica que afectó a este mercado el ICT dejó de participar en esta feria desde el año 2012, sin embargo, debido a la apertura de la ruta con LATAM y a las acciones de apoyo que a raíz de ello está solicitando la aerolínea, se retomó la inclusión de la misma en el programa de ferias 2017-

2018, y participamos junto con 6 empresas del sector privado costarricense. Es una feria de profesionales y público que en su pasada edición 2016 tuvo la participación de 1.614 exhibidores y una visitación total de 31.764 profesionales y 63.068 personas de público general. Convoca no solo a agencias de la ciudad de Buenos Aires, sino de centros de población importantes como Santa Fe, Rosario, Córdoba y La Plata entre otros y permite alcanzar tanto a la cadena de comercialización como al consumidor final.

La feria turística **World Travel Market (WTM) de Londres**, que se celebró del 6 al 8 de noviembre, recibió la cifra récord de 87.794 visitantes en los tres días que tuvo lugar, con un 70,4% más respecto a 2016, según los datos provisionales de la organización, que cifró en 3.000 millones el volumen de negocios generando, superando los 2.800 millones del año pasado. **WTM** es considerado como un evento de mucha relevancia a nivel mundial para la industria de viajes. Es una feria dirigida exclusivamente al segmento de profesionales principalmente del mercado inglés pero que recibe expositores y visitantes de todo el mundo. Es una de las ferias que cuenta con mayor participación del sector privado costarricense, y con la entrada en operación del vuelo de British Airways la cantidad de participantes del sector privado pasó de 47 a 53 empresas este año. La **WTM** 2017 de Londres batió récord de visitantes y volumen de negocio.

IBTM World 2017, celebrada del 28 al 30 de noviembre en el recinto de Gran Vía de Fira de Barcelona, se orienta al segmento de Congresos y de Incentivos desde hace 29 años. En la misma participan casas de incentivos, agencias corporativas, organizadores de grupos, organizadores de congresos, planificadores de viajes independientes, asociaciones y sociedades Internacionales, ONG's, medios de comunicación especializados en el segmento. Ha contado con 3.000 empresas expositoras de más de 150 países y un total de 3.463 compradores. La feria cerró con más de 74.000 citas, un 23% en comparación con 2016, estableciendo un nuevo registro para el programa de compradores y aumentando las previsiones de la organización, que alcanzaban los 71.000 encuentros. Esto según datos de la organización. Este año participaron con nosotros 20 empresas del sector privado.

CATM es la feria de turismo de Centroamérica, exclusiva para destinos centroamericanos y empresas privadas del área, la cual se realizó del 6 al 8 de octubre 2017 y tiene sede itinerante desde el año 2004. El objetivo principal de la feria es promover Centroamérica como multidestino ante los mercados emisores de Europa y Asia. La feria corresponde a un acuerdo de CCT y es exclusivamente de negociación mediante cita pre programadas en línea. La feria trabaja bajo la modalidad de "hosted buyers". El país sede se encarga de cubrir los costos de invitación a los mayoristas, el evento, pre y post tours y sistema de citas en línea. En este momento en que se cuenta con vuelos directos desde los

principales mercados emisores de Europa la participación de Costa Rica es fundamental, por su liderazgo en el área y el objetivo de fortalecer las relaciones con la cadena de comercialización.

Además se participó en **2 eventos especializados en negociación con líneas aéreas**, cuya coordinación y participación estuvo a cargo del Departamento de Atracción de Inversiones del ICT:

1- **Feria Routes America** en la ciudad de las Vegas, EEUU. Del 14 al 16 de febrero 2017 y 2- **Routes Mundial Barcelona**. Del 26 al 28 de septiembre 2017

También, estuvimos presentes en Sea Trade en Fort Lauderdale, EEUU, es una feria especializada en el mercado de cruceros. Para esta edición efectuada del 6 al 8 de marzo 2017, se contó con la participación de representantes del INCOP y JAPDEVA, con el objetivo de mostrar una imagen sólida como destino que además incluya el componente técnico de los puertos disponibles en el país para el atraque de cruceros. Se realizaron reuniones con navieras y organizaciones representantes del sector como la Florida Caribbean Cruise Association.



1. Mercado interno: Publicidad nacional y patrocinios nacionales

Se realizaron **acciones estratégicas con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica, enfocadas al mercado interno y otros**, a saber:

- 1- Continuación de Coordinación de gestión y soporte de patrocinios.
- 2- Producción de la campaña de turismo interno (Vamos a Turistear) como apoyo a las zonas afectadas por el huracán OTTO.
- 3- Generación de contenido para redes sociales y promoción de las distintas zonas del país (fotografía y video).
- 4- Producción y Colocación en medios de la Campaña de Turismo Interno Montaña Viva (Vamos a Turistear) Campaña Poás.

También se realizó la coordinación y producción (artes y otros) de la campaña de Turismo de Reuniones y Publicidad Internacional.

También, **se apoyó patrocinios y/o la publicidad de 10 actividades específicas que se ejecutaron en las diferentes regiones turísticas del país, dirigidas a los costarricenses:**

- 1- Contratación de publicidad en el Periódico La Nación / La Teja apoyar actividades turísticas, culturales o deportivas
- 2- Contratación de publicidad en la República
- 3- Contratación de publicidad en la Extra
- 4- Coordinación de la campaña para las zonas afectadas por el Huracán Otto
- 5- Patrocinio Festival Internacional de las Artes
- 6- SINART
- 7- Festival de ballenas y delfines
- 8- Patrocinio al festival internacional de las artes
- 9- Patrocinio de la Ruta de los Conquistadores
- 10- Publicidad Feria de turismo interno, Montaña Viva.

También se implementaron **7 acciones de carácter publicitario y/o patrocinio que permitieron apoyar actividades realizadas a través de las Cámaras, Asociaciones, a saber:**

- 1- Publicidad en la revista Guanacaste The Sunny Side of Costa Rica, Sitio Web CATURGUA
- 2- Publicidad en el catálogo de FUTUROPA

3- Boletines informativos sobre actividades turísticas FUTUROPA

4- Publicidad durante los premios de CANATUR

5- Apoyo por medio de prensa escrita a organizaciones relacionados con eventos turísticos, culturales y deportivos, abiertos a la comunidad.

6- Seminario de ACOT

7- Feria de turismo interno, Montaña Viva.

Campaña de Turismo Interno:

Como parte de la promoción del turismo interno por medio de la campaña vamos a turistear se mantienen activas las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.

Se mantiene activo el sitio web www.vamosaturistear.com con información variada de interés. Se realizó un refrescamiento de la gráfica del contenido, de las redes sociales de la campaña. Actualmente se encuentra en desarrollo una nueva plataforma web en pro de una mejor experiencia del usuario.

Como parte de la Campaña Vamos a Turistear, se llevó a cabo una campaña en apoyo a las zonas afectas por el huracán OTTO cuyo plan de medios incluía televisión, web, radio y prensa escrita. En cumplimiento de los objetivos planteados para la Campaña VAT, se llevó a cabo una Campaña denominada "Montaña Viva" cuyo fin era promover el turismo y apoyar a las zonas aledañas al volcán Poás, mediante una feria que se llevó

a cabo durante dos días en Sarchí y un plan de medios que incluía web, prensa, televisión y radio.

Se lleva a cabo pauta continua en medios de prensa escrita para apoyar la promoción de iniciativas de cámaras, asociaciones y actividades culturales, turísticas y deportivas.

En el mes de julio continuaron activos los mensajes promocionales de promociones de último minuto de las empresas afiliadas. Se cuenta con 219 empresas afiliadas (a diciembre 2017). Se plantearon dos propuestas para el manejo de la campaña Vamos a Turistear. La estrategia está aprobada por Junta Directiva y se está en proceso de la escogencia de la productora que llevará a cabo el comercial, ya con la propuesta definida.

Expoferias turísticas:

Con el fin de fomentar con el apoyo local la promoción de las zonas turísticas, destacando los recursos turísticos, ecológicos, culturales y deportivos, se apoyó 4 eventos:

- 1- Expoferia Orosi.
- 2- Expoferia del Río Tulín.
- 3- Expoferia del Agua y la Vida.
- 4- Expoferia del Aguacate.

Relaciones Públicas nacionales y giras de prensa nacional

En este año se realizaron acciones de Relaciones Públicas en el ámbito nacional, para la promoción de zonas turísticas o productos específicos, tales como:

Comunicados de prensa y gestiones de prensa. Conferencias de prensa de diversos temas como por ejemplo: el anuncio del Índice de Progreso Social, colocación de la primera piedra del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, llegada de nuevos vuelos, Expotur, lanzamiento de Wellness Pura Vida, entre otros. Edición del boletín "Notas Turísticas" y comunicados al sector. Redacción de notas web que son breves noticiosas que se incluyen en el sitio www.visitecostarica.com. Los monitoreos diariamente y se realizaron monitoreos especiales (hasta el III trimestre agencia CCK). En los últimos meses del año se llevó a cabo un monitoreo de noticias (agencia Publimark). El acompañamiento de voceros se ha realizado de manera permanente.

También se llevó a cabo soporte de proyectos: apoyo con la coordinación, asesoría y/o fotografía en diversos proyectos tales como: Bandera Azul Ecológica, Expotur, Ironman, Lanzamiento Wellness Pura Vida, Primera piedra del CNCC, Anuncio de aerolínea KLM, la llegada del vuelo inaugural de Edelweiss, la preparación previa del IronMan 2017, Anuncio de Lufthansa, Conferencia de hospitalidad sostenible, ICT lanza al mundo essential Costa Rica. My choice, Naturally, ICT destinará tres millones de dólares para Parques Nacionales, Conferencia Planeta, Personas, Paz genera espacios de cooperación en

sostenibilidad turística y cambio climático, entre otros. Apoyo en vuelo inaugural de KLM y Southwest. También proyectos especiales como por ejemplo: la colocación de la primera piedra del CNCC, lanzamiento de estrategia de Wellness Pura Vida, gira para promover el turismo en la zona del Poás. Apoyo en el Encuentro de Zonas Azules.

En el 2017 se atendieron **4 giras con medios de comunicación nacional** para promocionar las diferentes regiones turísticas del país y/o impulsar la promoción de atractivos, a saber:

1- El 28 de febrero y 1 de marzo se desarrolló la **Primera Gira de Prensa Nacional dedicada al Turismo de Reuniones** en el marco del avance de la construcción de Centro Nacional de Congresos y Convenciones y la presentación de los embajadores MICE. Se contó con la participación de 15 periodistas nacionales, quienes vivieron la experiencia vivencial de participar en un congreso. Se generaron 35 notas con mención ICT.

2- **La segunda se realizó con el fin de impulsar la zona de Poás y alrededores**, los cuales han visto muy afectada su visitación desde mayo del presente año cuando el volcán Poás fue cerrado por las erupciones. Esta gira forma parte de una serie de acciones institucionales que se están realizando para promover la visitación de turistas nacionales y evitar el cierre de las diversas empresas turísticas que se encuentran en la zona. La gira se realizó el 1 y 2 de setiembre.

3- **Gira de prensa a la inauguración del Festival de Ballenas y Delfines**: Con el fin de dar cobertura a la inauguración del

Festival de Ballenas y Delfines se procedió a visitar la zona con equipo de fotografía y vídeo. Esta visita era de suma importancia ya que durante el acto inaugural del IX Festival de Ballenas y Delfines, el ICT entregó los planos del anteproyecto de la obra al INCOP, con el objetivo de que se realicen los trámites respectivos para el inicio de la construcción del mismo de forma expedita. La visita se realizó el 9 de setiembre.

2. **Gira de prensa nacional cobertura Encuentro Mundial de Zonas Azules**: Como parte de seguimiento de cobertura del Encuentro Mundial de Zonas Azules desarrollado los días 16, 17 y 18 de noviembre se contó con la presencia de algunos medios nacionales como Café Nacional de Radio Nacional que realizó un programa “en vivo” de tres horas en Costa Rica Radio, 101.5 FM (antigua Radio Nacional) Además estuvieron presentes desarrollando material periodístico sobre el encuentro y su relación con el turismo desde el enfoque de Wellness Pura Vida otros medios como Aldea Global de La Nación, Más que Noticias de Canal 7, Con Sello de Oro de Canal 13, Telenoticias, Radio Columbia entre otros. Destacó la cobertura informativa de medios locales como el periódico Mensaje, La Voz de Guanacaste, Nicoya TV, Guanacaste TV, Radio Pampa, entre otro

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA

CENTRO NACIONAL DE CONGRESOS Y CONVENCIONES

Dentro de las metas con las que cuenta la Dirección de Gestión Turística está el dar continuidad al proyecto “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 potenciarlas fortalezas comerciales de Costa Rica y su base en sostenibilidad, con el fin de convertirse en un destino de convenciones líder en la región.

El proyecto se ubica a 7.5 km del aeropuerto internacional Juan Santamaría y a 10 km de San José ciudad capital de Costa, Rica, en los radios de acción de 3 km, 5 km y 7 km cuenta con una capacidad de hospedaje de 4.578 habitaciones respectivamente.

Inversión estimada: \$38.8 millones. Si se incluye el terreno sería de \$70.8 millones.

El proyecto integral está conformado por:

- Un edificio principal de una planta, de 15600 m², con una capacidad de expansión al doble del área.
- Actualmente contara con 923 espacios para parqueo de vehículos livianos y 11 espacios para buses.
- Área para exposiciones: 4.000 m² con alfombra modular, de tránsito pesado desmontable, con 12 m de altura con cajas de piso a cada 9 metros prevista de electricidad, internet, agua potable, instalación para aguas residuales, aire comprimido etc.
- Este salón tiene una capacidad para 3.038 personas en plenaria, se subdivide en tres espacios por medio de una pared móvil permitiendo subdivisiones de 1/2 salón con una capacidad para 1.320 personas, división en 1/3 del espacio para una capacidad de 1.023 personas, o en 2/3 con una capacidad de 1.650 personas en plenaria.
- Un salón de 1.314 metros cuadrados, debidamente alfombrado para reuniones, el cual permite la división en tres salones de áreas de 630, 344, 340 metros cuadrados.

- Un salón de 268 metros cuadrados debidamente alfombrado, subdividídle en tres salones.
- Seis salas de reuniones individuales.
- Sala de espera VIP.
- Sala de prensa.
- Áreas públicas para circulación, áreas de exposiciones temporales espera, admisión y registro, guardarropa, boletería, enfermería. Total: 2.085m².
- Oficina para organizadores de eventos.
- Área para administración y fiscalización de 330 m² con recepción, área del director, oficinas, estaciones de trabajo, sala de reuniones mediana.
- Área ruta de servicio. Total: 1872 m².
- Área de servicios de soporte: 4575 m². Cuenta con oficinas de atención a contratistas, salas de audiovisuales y control de sonido, talleres eléctricos, mantenimiento para eventos, cuartos de servicio técnico, cuartos de equipamiento eléctrico, cuartos eléctricos, áreas de casilleros para empleados, cuartos de limpieza, bodegas, áreas de mantenimiento, 2 tanques de almacenamiento de agua de 400 m³ cada uno, 912 m² de cocina totalmente equipada, 6 baterías de servicios sanitarios etc.
- Área exterior para acceso desde la Ruta Nacional N^o1, para circulación vehicular y peatonal, para parqueos de vehículos livianos, autobuses, microbuses, área para zonas verdes, jardinería y arborización: Total: 60.000 m².
- Áreas para carga y descarga con capacidad para seis camiones simultáneamente.
- Sistemas de recolección, evacuación y disposición de aguas pluviales, incluyendo obras para contención.
- Planta de tratamiento de aguas residuales, con caudal de diseño de 725 m³/día.
- Sistemas de recolección, evacuación y disposición de aguas servidas y residuales.
- Sistemas de iluminación de toda el área exterior del edificio.
- Cerramientos perimetrales. Cabinas de vigilancia ubicadas en el predio, cámaras perimetrales de vigilancia y cuarto de monitores
- Acometidas de servicios públicos para abastecer: agua potable, energía, telecomunicaciones.

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 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.



Imagen N°1: Centro Nacional de Congresos y Convenciones
Fuente: ICT

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 revisita 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, aumentado 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.

130

AVANCE DEL PROYECTO AL PERIODO 2017:

En enero del 2017 se inicia la etapa constructiva y en diciembre del mismo año se cuenta con un 85% de avance y se maneja el cronograma establecido para cumplir con la fecha de inauguración en abril del 2018.



Imagen N°2: Etapa constructiva CNCC
Fuente: ICT

INFRAESTRUCTURA

En la realización de mejoras de las condiciones de infraestructura y servicios de los atractivos turísticos, se destinaron recursos financieros en el periodo 2017 para:

- Mejorar las condiciones de infraestructura y servicios de parques nacionales para facilitar la atención de turistas nacionales e internacionales.

- Generar infraestructura náutica portuaria (Atracaderos) para facilitar a las empresas y pueblos costeros el desarrollo de actividades turísticas en la que se utilizan pequeñas embarcaciones.

MEJORAR LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS DE PARQUES NACIONALES, PARA FACILITAR LA ATENCIÓN DE TURISTAS NACIONALES E INTERNACIONES.

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en conjunto con el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), logró la elaboración del Convenio de Cooperación, suscrito el día 5 de mayo de 2017, el mismo fue adicionado mediante un Primer Addendum, de fecha 24 de agosto de 2017, asimismo se identificaron los Parques Nacionales, que se verán beneficiados con nueva infraestructura y financiados con recursos del ICT, lo cuáles son Parque Nacional Manuel Antonio y Parque Nacional Volcán Tenorio, con monto de inversión de ₡470.030.000,00.

Se concluyó el periodo con un 30% de avance, donde se llevó a cabo, la tramitología interna (Asesoría Legal, Gerencia General, Junta Directiva) para sus respectivas aprobaciones, así como la elaboración y envío del borrador cartel de contratación a la

Proveeduría Institucional de las mejoras a realizar en el Parque Nacional Manuel Antonio.

En el caso del proyecto Parque Nacional Volcán Tenorio, el cartel de contratación se remitió a la Proveeduría para revisión, sin embargo se debió suspender el proceso por una situación ajena a la Institución, debido que el día 30 de octubre de 2017 mediante el oficio SINAC-DE-1783, El Sistema Nacional de Áreas de Conservación, informa sobre el impedimento legal para avanzar en la construcción de obras en el Parque Nacional Tenorio, debido: *“Para poder desarrollar la obra, el SINAC conocía de hecho que se requería que la Fundación para el Desarrollo del Área de Conservación Arenal (FUNDACA), la cual nace para el apoyo y fortalecimiento del Área de Conservación Arenal Tempisque, (a la que pertenece el Parque Nacional Volcán Tenorio), trasladará al Estado los terrenos correspondientes a la entrada del parque y a un sector del Sector del sendero. Estos terrenos fueron adquiridos por FUNDACA, justamente para hacer la entrada al Parque, pero que nunca fueron trasladados al Estado. Asimismo la Junta Directiva no está de acuerdo en el traslado, imposibilitando el avance, debido a que no se puede hacer inversión del Estado en terrenos que no están nombre de éste”.*

GENERAR INFRAESTRUCTURA NÁUTICA PORTUARIA (ATACADEROS) CON EL FIN DE FACILITAR LAS

ACTIVIDADES DE EMBARCACIONES CON FINES TURÍSTICOS

Se identificaron los Atracaderos a desarrollar, lo cuales son: Playa Piñuelas, Puerto Viejo y Playa Cahuita, que se verán beneficiados con la contratación de diseño e inspección en Playa Piñuelas y los servicios de diseño y construcción de obras en Puerto Viejo y Cahuita, con un monto de inversión de ₡550.200.000.00.

Se concluyó el periodo con un 40% de avance, donde se realizan las siguientes acciones:

PLAYA PIÑUELA

El 19 de abril de 2017, se suscribe el Convenio Específico de Cooperación entre el INCOP, el ICT y el SINAC, para la construcción de un atracadero en el Parque Nacional Marino Ballena.

Asimismo se realizó el proceso de elaboración y publicación del cartel de licitación y se obtuvo la viabilidad ambiental. Se adjudicó la contratación (2017 LA-000006-0001200001, Contratación de Servicios de Consultoría en Ingeniería para la elaboración del Anteproyecto, planos constructivos (muelle y obras complementarias) de un Atracadero e inspección del Muelle a desarrollarse en Playa Piñuelas, Parque Marino Ballena, Osa, Puntarenas. Se encuentra en proceso de ejecución fase I, pendiente inspección fase II.



Imagen N°3 Diseño Atracadero Playa Piñuela
Fuente: ICT

PUERTO VIEJO Y PLAYA CAHUITA

El día 9 de mayo de 2017, se suscribe el Convenio de Cooperación entre el ICT y la Municipalidad de Talamanca. Se remite el borrador del Cartel de Puerto Viejo y Playa Cahuita a la Proveduría para su revisión.

Asimismo se encuentra en proceso de obtención de la Viabilidad Ambiental ante SETENA, requerida previo a la contratación de los servicios para ambos proyectos.

Se otorgó la adjudicación a la empresa GEOCAD Estudios ambientales S.A., para la gestión del mismo, la orden de inicio se emitió el 13 de octubre 2017, según cronograma propuesto en la oferta por el Adjudicatario, se presentó los formularios y demás documentación ante dicha entidad.



ATRACCIÓN DE INVERSIÓN TURÍSTICA

Durante el año 2017 se siguió con las labores propias de la Unidad de Atracción de Inversiones, implementando el objetivo de la Unidad: 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:

Se asistió a la conferencia Routes Americas con las siguientes citas:

- United Airlines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica.
- LATAM Airlines Group - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica.
- Finnair - Costa Rica Tourism Board (Req by Finnair)
- Aeroméxico – Liberia
- Southwest Airlines - Costa Rica Tourism Board
- Orlando Sanford Airport – Liberia
- Spirit Airlines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica
- Corporación Quiport – Liberia
- Focus on Latin America - Routes Theatre
- Volaris – Liberia
- Iberia Airlines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica (Req by Iberia Airlines)
- BlueSky Airlines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica (Req by BlueSky Airlines)
- Alaska – Liberia
- Interjet - Costa Rica Tourism Board
- COPA Airlines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica
- Lufthansa - Costa Rica Tourism Board
- COPA Airlines - Daniel Oduber Quirós Airport - Liberia, Costa Rica
- United Airlines - Daniel Oduber Quirós Airport - Liberia, Costa Rica
- WestJet Encore - Daniel Oduber Quirós Airport - Liberia, Costa Rica
- Southwest Airlines - Daniel Oduber Quirós Airport - Liberia, Costa Rica
- Delta Air Lines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica

- GOL Linhas Aereas Inteligentes - Costa Rica Tourism Board
- VivaAeroBus - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica
- Aeroméxico - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica (Req by Aeroméxico)
- American Airlines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica.
- Delta – Liberia
- PAWA Dominicana - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica (Req by PAWA Dominicana)
- Bogotá - El Dorado Intl Airport - Costa Rica Tourism Board - Table 107 + Spirit – Liberia
- Alaska Airlines - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica
- Norwegian - Costa Rica Tourism Board
- Sunwing Airlines - Costa Rica Tourism Board
- JetBlue Airways - Juan Santamaría Int Airport, San José, Costa Rica
- American Airlines - Daniel Oduber Quirós Airport - Liberia, Costa Rica
- Interjet - Daniel Oduber Quirós Airport - Liberia, Costa Rica

4. TAG
5. KLM
6. Air Europa
7. Evelop
8. Eurowings
9. All Nippon ANA
10. Lufthansa
11. Emirates
12. Copa
13. American Airlines
14. Condor
15. Alaska
16. Allegiant
17. Delta
18. Air Canada
19. Air France
20. Iberia
21. Finnair
22. United
23. Wamos
24. Spirit

Se asistió a la conferencia World Routes en Barcelona donde se tuvieron las siguientes reuniones:

1. Latam
2. Level
3. Tui

2. Se logró la llegada al país de los siguientes vuelos inaugurales del periodo 2017:

- Edelweiss: Vuelo directo del Aeropuerto Internacional de Zurich, Suiza al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
 - KLM: Vuelo directo del Aeropuerto Internacional de Amsterdam, Países Bajos al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
 - Southwest: Vuelo directo del Aeropuerto Internacional de Fort Lauderdale, Estados Unidos al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
 - Volaris Costa Rica inauguró vuelos a San Salvador, El Salvador y Managua, Nicaragua.
3. Se logró el aumento de dos a tres frecuencias semanales de Air France en su ruta París-San José.
4. Se sostuvo reunión con los representantes de la empresa United para promover el vuelo San Francisco-San José, directo, tres veces por semana, en un 757-200. Se hicieron exposiciones al respecto donde consideramos que la empresa quedó convencida del vuelo. Sólo requieren encontrar el avión disponible para el vuelo, que pretende salir de San Francisco a las 1:00 p.m., llegar a Costa Rica a las 6:00 a.m. y salir de vuelta a las 7:00 a.m.
5. Se sostuvo reunión con los representantes de la empresa Southwest para promover los siguientes vuelos:
- Fortalecer las operaciones en Houston en ambos aeropuertos (Santamaría y Daniel Oduber).
 - Nueva operación de Fort Lauderdale a Liberia a partir del invierno 2018 en operaciones diarias.
 - Posibilidad de poner un vuelo Austin-Liberia los sábados.
 - Ir analizando San Diego hacia ambos aeropuertos.
6. Se sostuvo una segunda reunión con los representantes de la empresa Southwest con los siguientes temas:
- Fortalecer las operaciones en Houston, Baltimore y Fort Lauderdale en ambos aeropuertos (Santamaría y Daniel Oduber).
 - Por las frecuencias requeridas no es posible un vuelo Fort Lauderdale a Liberia sino se cambia su política de frecuencias por semana.
 - Se presentó propuesta de campaña cooperativa.
7. Se sostuvo reunión con American Airlines:
- Fortalecer operación en ambos aeropuertos.
 - Mejorar comunicación.
 - Se presentó propuesta de campaña cooperativa.
8. Se atendieron varios 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.

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

- Enero 2017 – Se asistió a la segunda reunión de expertos para la redacción de la Convención sobre Ética en el Turismo, en Madrid, España.
- Enero 2017 – Se participó vía webex en la 9 Reunión del Grupo de Expertos encargado de redactar la convención sobre protección de turistas y operadores turísticos.
- Febrero 2017 – Se contesta el cuestionario sobre “Servicios turísticos privados a través de plataformas digitales” del Programa de Tendencias de los Mercados Turísticos de la OMT.
- Febrero 2017 - Se participó vía webex en la 10 Reunión del Grupo de Expertos encargado de redactar la Convención sobre protección de turistas y operadores turísticos.
- Marzo 2017 - Se participó vía webex en la continuación de la décima Reunión del Grupo de Expertos encargado de redactar la Convención sobre protección de turistas y operadores turísticos.
- Marzo 2017 – Se envía al despacho del señor Ministro criterio técnico sobre candidatos a Secretario General de la OMT.
- Marzo 2017 - Se asistió a la onceava Reunión del Grupo de Expertos encargado de redactar la Convención sobre protección de turistas y operadores turísticos en Madrid, España.
- Mayo 2017 – Se asistió a la 105ª reunión del Consejo Ejecutivo en Madrid (España) los días 11 y 12 de mayo de 2017
- Mayo 2017 – Se participó en la tercera reunión del Grupo de Trabajo sobre la Convención sobre Ética del Turismo el 12 y 13 de mayo.
- Mayo 2017 – Se participó en la 61ª reunión de la Comisión de la OMT para las Américas que tuvo lugar en San Salvador (El Salvador) y en Roatán (Honduras) los días 30 y 31 mayo de 2017.
- Junio 2017 - Se participó vía webex en la continuación de la 11ª Reunión del Grupo de Expertos encargado de redactar la convención sobre protección de turistas y operadores turísticos.
- Junio 2017 - OMT que está trabajando ahora para UNESCO, nos está pidiendo el contacto de alguien que trabaje en Eco Turismo en Costa Rica ya que unos funcionarios del Australian Tourism Industry van a venir a Costa Rica y quisieran contactarle(s).
- Junio 2017 - Se participa en la cuarta reunión del grupo de trabajo encargado de modificar los estatutos de la OMT relativos a la entrada en vigencia de las reformas de la Carta y sus estatutos.

- Agosto - Se participó vía Webex en la cuarta reunión del Grupo de Trabajo sobre la Convención sobre Ética del Turismo.

10. Se incluye una nueva meta en el Plan Operativo Institucional: “Desarrollar y ejecutar por etapas la implementación de una estrategia para la consolidación y fomento de llegadas de cruceros con propósitos turísticos hacia Costa Rica”.

El Instituto Costarricense de Turismo requiere de una empresa con reconocida experiencia en el campo de la atracción de cruceros a nivel Latinoamericano que coadyuve en los esfuerzos que esta misma institución viene realizando en el aumento de operaciones de dichas empresas en ambas costas. La empresa tendrá varias funciones las cuales serán detalladas en el cartel de licitación, incluyendo elaboración de plan de atracción de cruceros, acompañamiento, asesoramiento, entre otros.

Acciones:

- Contratar una empresa asesora en tema cruceros
- Plan estratégico para el desarrollo de los servicios de cruceros
- Informes por temporada de cruceros
- Modelo económico del servicio propuesto

- Citas con empresarios
- Evaluación del plan estratégico

11. Se asistió al curso diseñado específicamente para las entidades de Turismo y todas las demás entidades que toman un interés muy en serio sobre el progreso económico y el número de visitantes de turismo/negocio hacia su destino (es decir organizaciones de turismo, agencias de inversión, organizaciones de convenciones y visitantes, operadores turísticos, autoridades de aeronáutica civil, gobiernos, cámaras de comercio, hoteleros/asociaciones de hoteles, operadores terrestres etc.). El curso se centró en el tema de los Fundamentos del Desarrollo de Servicios Aéreos desde la perspectiva de todas estas entidades.

Las entidades turísticas y dichas partes interesadas del destino tienen un papel muy importante que desempeñar en el proceso del desarrollo de rutas aéreas. Las aerolíneas, muy a menudo, le dicen a ASM (organizador del evento) que el apoyo ofrecido por las entidades de los destinos que colaboran en conjunto es uno de los factores más importantes a la hora de decidir si lanzan o no una nueva ruta, y que prefieren siempre tratar colectivamente con todas estas partes interesadas que tienen un enfoque unificado.

Durante el curso, se mostró cómo utilizar los recursos de forma colectiva para vencer a la competencia y ganar nuevos servicios aéreos.

Los módulos impartidos durante el curso fueron:

- Impactos económicos y los beneficios de los nuevos servicios aéreos
- Cómo construir colectivamente un caso de negocio
- Comprender las líneas aéreas y su mezcla de tráfico
- ¿Qué buscan las aerolíneas de los destinos?
- ¿Quiénes son los diferentes actores y qué papel desempeñan?
- Planificación a futuro: asignación de recursos, acciones y plazos
- Contribuir a un proyecto de campaña de ventas
- Apoyo comercial e incentivos
- Negociación con las aerolíneas y operadores turísticos
- Asuntos legales
- Estudios de casos

12. Basado en el Plan Nacional de Turismo de Costa Rica 2017-2021, el país cuenta y promueve un modelo de turismo donde sus principales actores son: el tipo de turistas, el volumen de inversión, la forma del crecimiento, el grado de inversión privada, las características de la planta turística, los resultados

económicos, los impactos y beneficios ambientales, los productos turísticos y muchos otros más.

Como resultado de este proceso histórico, se ha fortalecido un modelo muy particular de turismo cuya característica más relevante ha sido la utilización (por parte de los actores) de una combinación de capital natural, social y financiero para desarrollar e impulsar una serie de productos turísticos diferenciados y muy competitivos en los mercados internacionales.

La evolución del sistema ha logrado una suerte de punto de encuentro sobre la dinámica comercial, social, ambiental, política del turismo generando una suerte de pesos y contrapesos asentada en tres principios fundamentales que definen la esencia del modelo y aseguran su continuidad y existencia a futuro: sostenibilidad, innovación e inclusión.

En cumplimiento de la meta 1.1.2.6 Contratación de una empresa que haga la parte logística para una feria de Atracción de Inversiones en el país, incluyendo la realización de materiales promocionales e invitación de participantes, se ejecuta mediante la contratación 2017CD-000001-PROTURISMO, donde el Instituto Costarricense de Turismo realiza la Conferencia especializada en Inversiones Sustentables en Hotelería y Turismo, con el objetivo de

colocar a Costa Rica en el mapa mundial de la inversión turística y promover el desarrollo de infraestructura turística.

La contratación 2017CD-000001-PROTURISMO, fue adjudicada a la empresa SAHIC, quien se caracteriza como organizador líder de conferencias de inversión en hotelería y turismo de Latinoamérica que promueve negocios y proyectos inmobiliarios relacionados en la región. Cumpliendo a cabalidad con los establecido en el cartel de contratación.



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

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

GESTIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE DECLARATORIA TURÍSTICA

- Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener la Declaratoria Turística. Donde 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, entre otros.)
- 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.

- Labor de monitoreo de la calidad y servicio de las empresas turísticas, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de categorización, principalmente en empresas de hospedaje, gastronómicas y centros de diversión. Como resultado de esta labor se derivan otras acciones relativas a la apertura de procedimientos ordinario-administrativos de conformidad con el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.
- Atención y asesoría permanente a empresas turísticas y público en general que desea información específica sobre las empresas con Declaratoria Turística.
- Inspeccionar las empresas e implementación de la Guía de Evaluación para los Procesos de Mantenimiento y Seguridad para las Actividades de Turismo de Aventura.

GESTIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE CONTRATO TURÍSTICO

- 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).

- 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.
- 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.
- 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.
- Atención y asesoría permanente a empresas turísticas, instituciones y público en general que desea información específica sobre las empresas con Contrato Turístico.

OTRAS FUNCIONES

- Promover la inversión nacional y extranjera en el sector turístico, preferiblemente en las Unidades de Planeamiento Turístico establecidas por el ICT. Esto implica un trabajo constante de orientación y asesoría hacia inversionistas, así como también coordinar acciones con otras entidades como CINDE, Relaciones Exteriores y cámaras empresariales del sector turístico. En este trabajo se combina un apoyo a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo y al despacho del Sr. Ministro.
- Procurar el desarrollo de una Bolsa de Inversiones para promover la atracción de capitales hacia el sector turístico. (Esto lo está coordinando la Dirección de Planeamiento y Desarrollo).
- Asesoramiento a las empresas turísticas para lograr el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento.
- Apoyar las acciones interinstitucionales que deriven de convenios de cooperación con otras entidades, todo ello en apoyo del sector turístico.
- Guías de Turismo.

PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES DEL 2017

A continuación se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2017, de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes rubros y sub temas:

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

La inversión en actividades turísticas obtenida durante el periodo 2017, alcanza un monto de inversión de **₡104,243,950,728.69**; generando un total de **2054** empleos directos y **998** habitaciones aprobadas.

Desglosándose de la siguiente manera:

Cuadro N° 1 Inversión por Actividad Turística Diciembre 2017				
Actividad Turística	Monto de Inversión	Empleo	Habitaciones	Vehículos
Hospedaje	₡76,846,795,279.19	1012	998	-
Agencias de Viajes	₡499,634,836.90	212	-	-
Gastronomía	₡3,696,425,482.11	296	-	-
Centro de Diversión Nocturna	₡2,896,844,470.00	153	-	-
Transporte Acuático	₡654,000,000.00	43	-	-
Actividad Temática	₡19,650,250,660.49	338	-	-
Total	₡104,243,950,728.69	2054	998	0
Fuente: ICT				

Acciones en materia de Inversiones de Empresas con Declaratoria Turística durante el año del 2017 fueron aprobados 98 reconocimientos de Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades:

Cuadro N° 2 Empresas Nuevas con Declaratorias Diciembre 2017	
TIPOS	OFERTA CON DECLARATORIA
Agencias de Viajes	28
Restaurantes	27
Hospedaje	21
Centros Nocturnos	11
Actividad Temáticas	10
Congresos y Convenciones	0
Transporte Acuático	1
Marinas	0
Renta a Car	0
TOTAL	98
Fuente: ICT	

Gráfico N° 1. Inversión por actividad año 2017

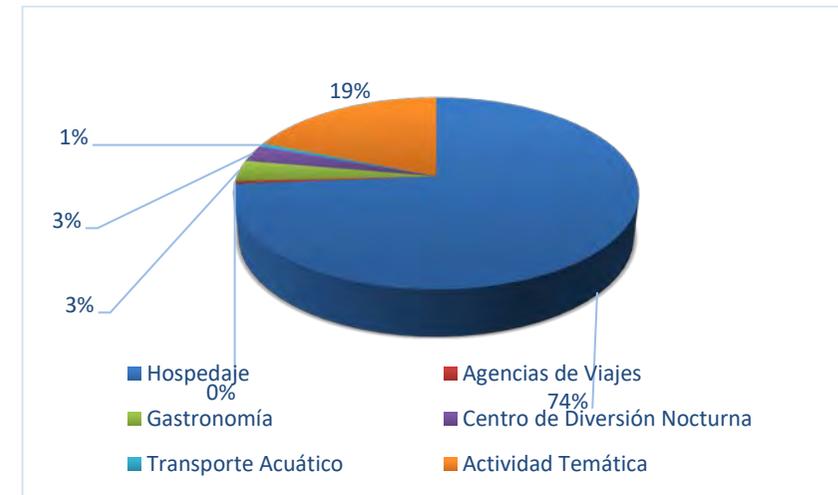


Gráfico N°1 Inversión por Actividad
Fuente: ICT

La actividad de hospedaje aporta el 74% (₡76,846,795,279.19) de la inversión total aprobada, seguida por la actividad Temática cuya inversión ascendió a ₡19,650,250,660.49, correspondiente a un 19%, posteriormente, la tercera fuente de inversión son las actividades de Gastronomía y Centros de Diversión Nocturna con montos de ₡3,696,425,482.11 y ₡2,896,844,470.00, respectivamente.

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 N° 3 Empresas Declaradas Turísticas a nivel de Proyectos como en Operación. Diciembre 2017			
Tipos de Empresas	En Proyecto	En Operación	Total
Hospedaje	15	451	466
Agencias de Viajes	9	314	323
Renta a Car	1	37	38
Transporte Acuático	0	23	23
Gastronómico y Diversión	7	345	352
Líneas Aéreas	1	14	15
Actividades Temáticas	4	39	43
Congresos y Convenciones	0	2	2
Marinas	0	2	2
Total	37	1 227	1 264
Fuente: ICT			

Del total de empresas Declaradas Turísticas se observa que el sector de empresas de hospedaje predomina con 466 establecimientos declarados, seguido por el sector de Gastronomía que cuenta con 352 establecimientos, así mismo, el sector de Agencia de Viajes con 323 empresas como las modalidades de mayor participación y dinamismo.

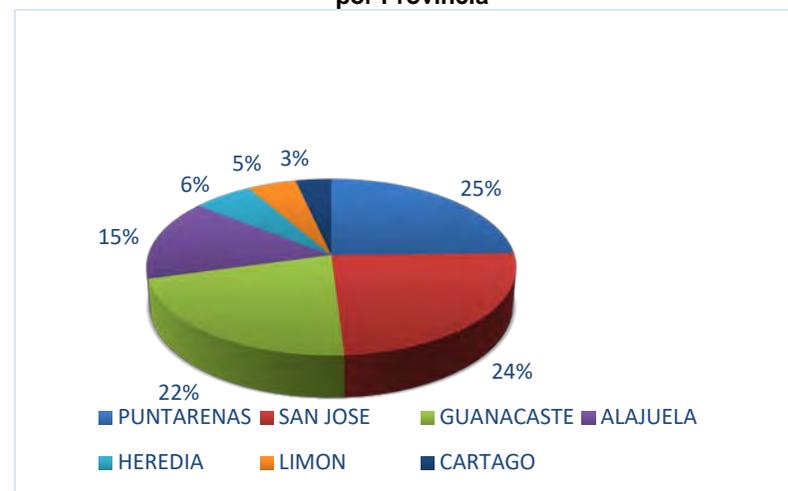
Cuadro N° 4 Costa Rica: Oferta Real de Hospedaje Declarado Turístico y en Operación 1996 a Diciembre 2017		
Año	Empresas	Habitaciones
1996	350	13 128
1997	350	13 437
1998	350	13 413
1999	348	13 714
2000	362	14 122
2001	370	14 990
2002	371	15 162
2003	379	15 611
2004	390	16 003
2005	417	16 696
2006	433	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

Cuadro N° 4 Costa Rica: Oferta Real de Hospedaje Declarado Turístico y en Operación 1996 a Diciembre 2017		
Año	Empresas	Habitaciones
2013	476	22 043
2014	450	22 280
2015	462	22 845
2016	454	22 786
2017	451	22 950
Fuente: ICT		

Al terminar el año del 2017, el país cuenta con una oferta de 451 hoteles y 22.950 habitaciones Declaradas Turísticas como proyecto 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 considerable para el período mencionado.

Cuadro N° 5. Costa Rica: Oferta de Hospedaje en operación según provincias a diciembre 2017		
PROVINCIA	OFERTA CON DECLARATORIA	% EMPRESAS
PUNTARENAS	111	24,61
SAN JOSE	110	24,39
GUANACASTE	98	21,73
ALAJUELA	67	14,86
HEREDIA	27	5,99
LIMON	22	4,88
CARTAGO	16	3,55
TOTAL	451	100,00

Gráfico N° 2 Distribución de Empresas de Hospedaje con Declaratoria Turística por Provincia



Fuente: ICT

Al analizar la composición de la oferta de hospedaje Declarada Turística por provincias se observa que un 24.61% de los establecimientos se ubican en la provincia de Puntarenas, el 24.39 % en San José y un 21.73% de ellas en Guanacaste, con base en lo anterior tenemos que en tres provincias del país se concentra el 70.73% de las empresas de hospedaje.

Cuadro N°6 Oferta Real de Habitaciones y Empleos con Declaratoria Turística en Operación. A diciembre 2017

PROVINCIA	GENERACION DE EMPLEOS	HABITACIONES CON DECLARATORIA	% HABITACIONES
SAN JOSE	4.411	6.283	27,38
GUANACASTE	7.795	6.907	30,10
PUNTARENAS	4.780	4.509	19,65
ALAJUELA	2.702	2.585	11,26
HEREDIA	1.490	1.621	7,06
LIMON	531	722	3,15
CARTAGO	228	323	1,41
TOTAL	21.937	22.950	100,0

Fuente: ICT

Gráfico N° 3 Distribución de Empleos por habitación Declarada Turística por Provincia



Fuente: ICT

La distribución de habitaciones por su parte aporta un 30.10 % en la provincia de Guanacaste, un 27.38 % en San José y el 19.65 % en la provincia de Puntarenas. De acuerdo a lo anterior el 77.12% de las habitaciones se localizan en estas tres provincias.

Cuadro N° 7 Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones con Declaratoria Turística en Operación y Llegadas de Turistas Internacionales Período 1985 a Dic del 2017

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

Cuadro N° 7 Costa Rica: Oferta Real de Habitaciones con Declaratoria Turística en Operación y Llegadas de Turistas Internacionales Período 1985 a Dic del 2017

Año	Habitaciones	% Variación	Turistas
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	2 427 941
2014	22 280	1,08	2 526 817
2015	22 845	2,54	2 660 257
2016	22 786	-0,26	2 925 128
2017	22 950	0,72	N.D.

Fuente: ICT

Cuadro N°8 Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación Con Declaratoria Turística Según Cantones Diciembre 2017

CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
CENTRAL, SAN JOSÉ	52	3.350	14,60%
CARRILLO	24	2.520	10,98%
SANTA CRUZ	30	1.952	8,51%
SAN CARLOS	36	1.699	7,40%
CENTRAL, PUNTARENAS	32	1.719	7,49%
LIBERIA	17	1.376	6,00%
ESCAZU	10	1.142	4,98%
BELEN	10	1.072	4,67%
GARABITO	20	1.301	5,67%

Cuadro N°8 Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación Con Declaratoria Turística Según Cantones Diciembre 2017

CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
QUEPOS	23	776	3,38%
ALAJUELA	14	542	2,36%
SANTA ANA	11	680	2,96%
POCOCI	9	399	1,74%
GOICOECHEA	2	286	1,25%
GOLFITO	15	371	1,62%
SARAPIQUI	8	288	1,25%
NICOYA	11	222	0,97%
OSA	12	188	0,82%
LIMON	5	156	0,68%
MONTES DE OCA	8	154	0,67%
Sn RAFAEL-Heredia	1	35	0,15%
PEREZ ZELEDON	8	246	1,07%
TURRIALBA	7	125	0,54%
CURRIDABAT	1	120	0,52%
PARRITA	4	94	0,41%
CAÑAS	3	124	0,54%
Sn RAMON	4	104	0,45%
CARTAGO CTL	2	107	0,47%
TALAMANCA	5	91	0,40%
HEREDIA CTL	5	92	0,40%
DOTA	5	105	0,46%
Sto DOMINGO	1	81	0,35%
LA CRUZ	3	470	2,05%
UPALA	4	60	0,26%
HOJANCHA	2	58	0,25%

Cuadro N°8 Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación Con Declaratoria Turística Según Cantones Diciembre 2017			
CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
OROTINA	2	38	0,17%
MORAVIA	2	49	0,21%
CORREDORES	1	26	0,11%
NANDAYURE	2	65	0,28%
LOS CHILES	1	42	0,18%
NARANJO	2	33	0,14%
TILARAN	2	46	0,20%
TURRUBARES	3	32	0,14%
PARAISO	5	54	0,24%
ALAJUELITA	1	30	0,13%
GUATUSO	1	26	0,11%
BARVA	1	44	0,19%
VALVERDE VEGA	2	26	0,11%
ESPARZA	1	10	0,04%
ABANGARES	1	10	0,04%
OREAMUNO	1	30	0,13%
ASERRI	1	20	0,09%
PURISCAL	1	20	0,09%
GUACIMO	2	56	0,24%
MORA	2	22	0,10%
ATENAS	1	15	0,07%
TARRAZU	2	19	0,08%
STA BARBARA	1	9	0,04%
ACOSTA	1	8	0,03%
MONTES DE ORO	1	5	0,02%
JIMENEZ	1	7	0,03%
BAGACES	3	64	0,28%

Cuadro N°8 Costa Rica: Oferta de Hospedaje en Operación Con Declaratoria Turística Según Cantones Diciembre 2017			
CANTÓN	EMPRESAS	HABITACIONES	% HABITACIONES
COTO BRUS	1	16	0,07%
SIQUIRRES	1	20	0,09%
BUENOS AIRES	1	3	0,01%
TOTAL	451	22.950	100%

Fuente: ICT

La información contenida en el cuadro N° 8 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 14.60%, seguido del cantón de Carrillo con un 10.98% de la totalidad de habitaciones, asimismo Santa Cruz, con 8.51% y San Carlos con 7.40%, para concentrar en estos cuatro cantones el 41.49% del total de las habitaciones del país identificadas como turísticas.

149

Cuadro N°9 Oferta de Habitaciones Declaradas Turísticas En operación según Unidades de Planeamiento Diciembre 2017			
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	Empresas	Habitaciones	% Habitaciones
UNIDAD VALLE CENTRAL	162	8.422	36,70
UNIDAD GUANACASTE	97	6.873	29,95
UNIDAD PACIFICO MEDIO	47	2.171	9,46
UNIDAD LLANURAS DEL NORTE	50	2.128	9,27

Cuadro N°9 Oferta de Habitaciones Declaradas Turísticas En operación según Unidades de Planeamiento Diciembre 2017			
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	Empresas	Habitaciones	% Habitaciones
UNIDAD PUNTARENAS PLAYAS E ISLAS DEL GOLFO	34	1.734	7,56
UNIDAD PACIFICO SUR	39	900	3,92
UNIDAD CARIBE	22	722	3,15
TOTAL	451	22950	100,0

Fuente: ICT

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 Planeamiento y Desarrollo del Instituto Costarricense de Turismo en el Plan de Desarrollo Turístico. De acuerdo a lo anterior un 36.70% de las habitaciones se encuentran operando en el Valle Central, un 29.95% en la Unidad Guanacaste y el 9.46% en la Unidad Pacífico Medio, para reflejar un 76.10% de la capacidad habitacional del país en estas tres Unidades de Planeamiento.

Cuadro N°10 Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística según categoría por Estrellas a diciembre 2017						
Provincia	Hab según Estrellas					TOTAL
	1	2	3	4	5	
San José	115	319	984	2.654	2.211	6.283
Alajuela	152	295	907	844	387	2.585

Cuadro N°10 Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística según categoría por Estrellas a diciembre 2017						
Provincia	Hab según Estrellas					TOTAL
	1	2	3	4	5	
Cartago	0	109	110	104	0	323
Heredia	10	177	299	363	772	1.621
Guanacaste	147	254	1.346	1.535	3.625	6.907
Puntarenas	225	284	974	2.005	1.021	4.509
Limón	89	90	425	98	20	722
Total	738	1.528	5.045	7.603	8.036	22.950
%	3,22	6,66	21,98	33,13	35,02	100

Fuente: ICT

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 34.8% de sus habitaciones con Declaratoria Turística están en el rango de Cinco (5) Estrellas, el 35.02% con Cuatro estrellas, 33.13% en Tres, 21.98% en Dos 6.66% y el 3.22% en Una Estrella.

CONTRATOS TURÍSTICOS APROBADOS

Para el año 2017, se aprobaron dos nuevos Contratos Turísticos mediante la Ley de Incentivos Turísticos 6990, desglosados de la siguiente manera:

Cuadro N°11 Empresas con Contrato Turístico Diciembre 2017	
Actividad	En Proyecto
Hospedaje	2
Total	2
Fuente: ICT	

CONFECCIÓN DE CARNÉ DE GUÍAS DE TURISMO

Durante el año 2017, se tramitaron un total 641 credenciales de guías, las cuales se detallan a continuación.

Cuadro N°12 Carné de Guías Diciembre 2017	
Tipo de trámite	Total
Por primera vez	252
Renovación	389
Total	641
Fuente: ICT	

CERTIFICADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

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

En el periodo 2017 se tramitaron 1031 Certificados de Transporte y se hicieron 214 inspecciones, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N°13 Certificados de Transporte Turístico Diciembre 2017	
Tipo de trámite	Total
Certificados nuevos	199
Certificados nuevos 4 x 4	4
Certificados de Vehículos de Lujo	3
Certificados cancelados	50
Certificados en procedimientos	40
Aumentos de flotilla	144
Solicitud de renovación	591
Inspecciones a empresas de transporte	214
Total	1245
Fuente: ICT	

CAPACITACIÓN A MUNICIPALIDADES

De manera conjunta con las Oficinas Regionales, se brindó capacitación en el tema de Permisos de Funcionamiento y Patentes Municipales a 72 funcionarios de las distintas Municipalidades de las zonas de: Guanacaste, Puntarenas y Heredia.

CAPACITACIÓN A MYPIMES

Se realizó un convenio con la Escuela Administración de Negocios de la UCR, para capacitar a pequeños empresarios que cuentan con Declaratoria Turística, se capacitó a 72 personas en diferentes áreas como Mercadeo, Protocolo, Finanzas y Relaciones Humanas. Este es un gran esfuerzo que hizo el departamento para poder capacitar estas personas.



DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA

A continuación, se presenta un breve resumen de los principales programas y logros ejecutados en el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística correspondientes al año 2017.

CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

La Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) tuvo origen en 1997, es una certificación que aplica a las empresas turísticas, se otorga de acuerdo con el grado en que la operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Actualmente se certifican empresas de hospedaje, tour operadoras, tour operadoras marino costeras, arrendadoras de vehículos, parques temáticos y empresas gastronómicas sostenibles. 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 o retrocesos que hayan demostrado durante el período evaluado).

ACTUALIZACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA CST.

En el año 2017 inició el proceso de revisión y actualización de la Certificación para la Sostenibilidad Turística, esta labor se llevó a cabo mediante la publicación de un cartel de licitación para la contratación de una empresa que reuniera los requisitos, para la modernización de la estructura del estándar CST y la creación de una plataforma digital totalmente versátil y moderna, que le facilitase a las empresas consolidar sus sistemas de gestión para la sostenibilidad empresarial, con un sistema de información en línea, que permitiese utilizar herramientas complementarias a tiempo real y que logre manejar el contenido de forma automática.

En octubre del 2017 se anunció oficialmente en el marco de la Conferencia Internacional de Turismo Sostenible “Planeta, Personas y Paz” el nuevo estándar de Certificación para la Sostenibilidad Turística, el cual está compuesto por: un eje central o troncal que incluye tres ámbitos: 1. Gestión Organizacional, 2. Social, Económico y Cultural, 3. Impacto Ambiental y un cuarto ámbito que incluye criterios aplicados para cada actividad específica denominado “Sectoriales”.

Asimismo, el estándar se ajustó a los criterios internacionales del GSTC (Global Sustainable Tourism Council), Objetivos del Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización de las Naciones Unidas, así como aspecto importante de resaltar, es que se lleva a Consulta Pública, que permitió cumplir con los requisitos establecidos en el Código ISEAL de Buenas Prácticas para estándares Sociales y Ambientales.

RESULTADOS OBTENIDOS AÑO 2017 PROGRAMA CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con 389 empresas certificadas. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

Cuadro N°14 Empresas con Certificación CST por actividades y niveles

Niveles	Hospedaje	Tour Operadoras	Retadoras de Vehículos	Parques Temáticos	Empresas Gastronómicas	Tour Oper. Marino Costeras	Total por nivel
5	59	25	4	2	0	1	91
4	43	27	2	5	5	5	87
3	68	16	3	8	4	2	101
2	56	10	0	2	1	5	74
1	24	8	0	2	0	2	36
Total	250	86	9	19	10	15	389

Fuente: ICT

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

La categoría Playas, es un gran paso para promover la organización de Comités Locales, en donde existe una participación de líderes de la sociedad civil (empresarios turísticos, municipalidades, cámaras locales de turismo, organizaciones sin fines de lucro, asociaciones de desarrollo, ASADAS, policía turística, direcciones regionales de salud, entre otros).

Permite que éstos se vean inmersos en efectuar diagnósticos de sus propias comunidades costeras, por lo cual efectúan acciones que contrarresten esas debilidades, o necesidades en temas como: educación, información sobre el ambiente, protección y conservación del entorno natural, desarrollo de estrategias para evitar la contaminación, tanto visual, como inorgánica y orgánica, mejor coordinación de esfuerzos de las instituciones involucradas, así como contribuir en el cumplimiento de acuerdos internacionales y compromisos nacionales sobre el cambio climático para convertir el país en una economía baja en emisiones de gases efecto invernadero.

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

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

Durante el año se programaron diversas acciones:

- a. La realización de al menos tres visitas anuales a cada uno de los comités inscritos con la intención de evaluar lo propuesto en el Plan de Trabajo y dar recomendaciones a los Comités, para atender sus inquietudes y necesidades en materia de apoyo técnico.
- b. Además, se asesoró a los Comité BAE para realizar el Informe Final del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas.
- c. La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades y apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, cambio climático, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística y participación activa en programas de reforestación, entre otros.
- d. La exposición se presenta en medios de comunicación y la publicación en medios

escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas. Ello se realiza el día en el cual se entregan los galardones mediante una publicación de todos los comités ganadores de la BAE, mediante comunicados de prensa y mediante la atención de entrevistas que se generen al respecto. Para ello se ha contado con apoyo constante de la Oficina de Prensa del ICT con una gestión completa de atención de medios de prensa el propio día del evento.

155

Al finalizar el 2017 se dieron por finalizadas las evaluaciones de los Comités de Playa BAE que fueron **132**.

Cuadro Nº 15: Comités BAE por Unidad de Planeamiento	
Unidades de Planeamiento	Comités Participantes
GUANACASTE NORTE	42
PUNTARENAS	19
PACÍFICO MEDIO	27
PACÍFICO SUR	23
CARIBE	21
TOTAL	132
Fuente: ICT	

Como ejemplo de ello, se reforzó en dichas playas, la señalización preventiva y educativa, manejo de desechos, reforestación, información a los visitantes y participación de la sociedad civil.

FOTOGRAFÍAS BANDERA AZUL ECOLÓGICA 2017



Imagen N° 4 Rotulación utilizada por los comités para difundir mensajes de alerta e información varía.

Fuente: ICT

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

El Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial (ESCNA) asociada a viajes y turismo, es una iniciativa de turismo responsable que se enmarca desde la esencia misma del modelo de turismo sostenible, por lo que está dirigida a cualquier empresa del sector que tenga relación directa o indirecta.

En el año 2017, se ejecutaron 43 actividades de sensibilización en el tema del Código de Conducta (CC) con las cuales se lograron concientizar 1214 personas, éstas se desarrollaron de la



Imagen N° 5 Campañas de reforestación realizadas por los Comités BAE.

Fuente: ICT

siguiente forma: 17 Talleres para la Suscripción CC, 8 Conversatorios, 17 Charlas de sensibilización y una actividad de sensibilización para otros públicos de interés.

Las actividades se ejecutaron en distintas zonas del país y se logró la suscripción de 40 nuevas empresas, totalizando de esta forma 412 empresas suscritas al Programa Código de Conducta.

A continuación, se detallan las distintas actividades realizadas a lo largo del 2017 en el Programa Código de Conducta:

Cuadro N° 16 Lista de resumen de los Talleres para la suscripción CC Talleres para la Suscripción Código de Conducta 2017			
Fecha	Lugar	No. De Empresas	No. Participantes
29/03/2017	Jaco, Epicentro por la Paz	12	22
19/04/2017	Turrialba, Hotel Wagelia	8	11
24/05/2017	Cartago, CUC	17	27
25/05/2017	Alajuela, Hotel Aeropuerto	20	34
18/07/2017	Guápiles, Hotel Suerre	8	14
19/07/2017	Puerto Viejo, Villas de Caribe	9	16
20/07/2017	Limón, Oficina ICT	7	12
26/07/2017	San José, Auditorio ICT	14	22
09/07/2017	Pérez Zeledón, Hotel del Sur	19	27
22/08/2017	Nosara, Lagarta Lodge	4	8
30/08/2017	Playas El Coco, Hotel Coco Beach	6	9
31/08/2017	Bagaces, Thermomanía	4	8
09/11/2017	Puntarenas, Junta Promotora de Turismo	9	17
13/11/2017	Municipalidad de San José	1	4
21/11/2017	Tilarán, Plaza Café	11	22
23/11/2017	Sarapiquí, Tirimbina	7	12
29/11/2017	Municipalidad de Cartago	1	18
TOTAL		157	283
Fuente: ICT			

Cuadro N° 17 Lista de resumen de los Conversatorios CC 2017 Conversatorios Código de Conducta			
Fecha	Lugar	No. De Empresas	No. Participantes
28/03/2017	Quepos, Teatro Copaza	10	20
26/04/2017	San José, ICT (PM)	12	20
26/04/2017	San José, ICT (AM)	25	40
08/08/2017	Dominical, Villas Río Mar	5	9
23/08/2017	Tamarindo, Occidental Tamarindo	7	9
29/08/2017	Liberia, Restaurante Donde Pipe	9	13
08/11/2017	Monteverde, Monteverde Country Lodge	9	18
22/11/2017	La Fortuna, CTP de La Fortuna	20	29
TOTAL		97	158
Fuente: ICT			

Cuadro N° 18 Lista de resumen Charlas de Sensibilización CC 2017 Charlas de Sensibilización		
Fecha	Lugar	No. Participantes
23/02/2017	CANATUR	15
15/03/2017	ACOPROT	11
27/03/2017	Marina Pez Vela	95
10/03/2017	Funcionarios ICT, San José	104
25/04/2017	Funcionarios ICT, San José	63
22/05/2017	Transportistas, ICT	37
23/05/2017	Transportistas, ICT	32
26/05/2017	Transportistas, ICT	45
25/05/2017	Funcionarios ICT, Guanacaste	7
29/05/2017	Seminario Educativo Ruta Nacional de las Aves	47
30/05/2017	Hotel Boutique Jade	6
01/06/2017	Funcionarios ICT, Puntarenas	10
23/06/2017	Funcionarios ICT, San José	49
13/07/2017	Junta Directiva ACOPROT	7
07/08/2017	Hacienda Altagracia	79
24/08/2017	Barceló Palacio	87
09/11/2017	Solid Rent a Car	9
TOTAL		703
Fuente: ICT		

Cuadro N° 19 Lista de resumen Otros Públicos de Interés CC 2017			
Fecha	Actividad	Lugar	No. Participantes
17/02/2017	Capacitación Regionales	San José, ICT	10
14/11/2017	Fortalecimiento de la Cadena de Valor, AED	Parque del Lago	60
TOTAL			70
Fuente: ICT			

FOTOGRAFÍAS ACTIVIDADES CÓDIGO DE CONDUCTA 2017

158



Imagen N° 6 Talleres en Llanuras del Norte 2017.

Fuente: ICT



Imagen N°7: Taller en el Valle Central
Fuente: ICT

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en el desarrollo de 3 programas ambientales:

- Programa de Gestión Ambiental Institucional – PGAI
- Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.
- Programa de Carbono Neutralidad según la norma nacional INTE ISO 12-01-06:2016.

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

derecho constitucional a un ambiente sano y sostenible.
Las acciones que se desarrollaron durante el año 2017:

Cuadro N° 20. Lista de resumen actividades del PGAI 2017

Actividades Ambientales:		Fecha	Lugar
1	Feria Ambiental Consumo Positivo	6 y 7 de Junio	ICT Sede Central
		28 y 29 Junio	ICT Sede Central
2	Semana de Talleres Ambientales	Del lunes 12 al viernes 16 Junio	ICT Sede Central
3	Semana de Manejo Responsable de Residuos:	Recolección Desechos Electrónicos: Martes 20 Junio	ICT Sede Central
		Campaña 0 Papel: Miércoles 21 Junio	ICT Sede Central
		Manejo Responsable con Lummanas: Jueves 22	ICT Sede Central
4	Voluntariado Limpieza – Día Mundial de los Océanos	Viernes 9 de Junio	Playa Cocos, Isla San Lucas
5	Voluntariado Siembra de Árboles – Día Mundial del Árbol	Jueves 15 de Junio	Parque la Montañita, Pavas
6	Voluntariado Limpieza – Día de Parques Nacionales	Miércoles 23 de agosto	Cerro de la Muerte
7	Voluntariado Jornada Nacional de Limpieza	Sábado 23 setiembre	Playa Guacalillo, Puntarenas

CUMPLIMIENTO: CONTINUIDAD AL PLAN DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

- Charla de Manejo de Desecho Institucional. Martes 21 y jueves 23 de febrero.
- Seguimiento en la medición de desechos.
- Acuerdo con la Municipalidad de San José para la recolección de desechos valorizables.
- Continuidad al manejo por compostera de los residuos orgánicos.

CUMPLIMIENTO: PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA, CATEGORÍA CAMBIO CLIMÁTICO.

- Entrega de Informe Final 2016.
- Recepción de Resultado: 4 Estrellas.
- Iza de la Bandera.

CUMPLIMIENTO: PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

- Visita de DIGECA – MINAE para seguimiento del Plan de

Gestión Ambiental Institucional.

- Resultado auditoría de DIGECA – MINAE: Excelencia Ambiental 93.2.

CUMPLIMIENTO: CARBONO NEUTRALIDAD INSTITUCIONAL⁶

- Finalización del proceso de contratación de ente acreditado, donde resultó ser INTECO.
- Firma de contrato electrónico e inicio del proceso de Carbono Neutralidad: 12 de julio.
- Procesos de auditoría:
 - Visita de Pre-verificación 4 agosto
 - Visita de Verificación 14 de agosto
- Resultado 12 de octubre: Carbono Neutralidad.

Con referencia a la norma, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) ha definido como sus límites operativos, todas las actividades en donde la organización tiene el control operacional al 100%, dentro del Edificio Central y Oficinas Regionales de la organización donde se brindan los servicios.

⁶ **NOTA:** Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, hidrofluorocarbono e hidroclorofluorocarbono para las actividades realizadas en la sede central ubicada en San José, así como todas las sedes regionales de la organización (Liberia, Nicoya, Puntarenas, Quepos, Río Claro, Ciudad Quesada y Limón). Se incluyen otras emisiones indirectas por residuos sólidos dispuestos en relleno sanitario para Sede Central y

aguas residuales gestionadas en tanques sépticos y alcantarillado sanitario en todas las instalaciones. No se incluyen paraderos, miradores turísticos, oficinas de servicio al turista y órganos desconcentrados.

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Al cierre del año 2017, se ha brindado sensibilización a 2.040 personas. Destacan entre este grupo: cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, miembros de comités turísticos, conductores de turismo, municipalidades y universidades que preparan futuros profesionales en la actividad turística, entre los temas desarrollados está:

Sostenibilidad Turística, Cambio Climático, Código de Conducta, Inducciones sobre Normas CST, Bandera Azul Ecológica, asesoramiento a representantes de otros países sobre el Programa de Certificación Turística, entre otros.

161

FOTOGRAFÍAS ACTIVIDADES EN META SENSIBILIZACIÓN



Imágenes N° 8 Sensibilización.

Fuente: ICT

DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES

Las Oficinas Regionales desde su apertura han logrado mantener un mejor acercamiento entre los empresarios, turistas y entidades gubernamentales así como privadas con la Institución, su principal fin es crear un vínculo mediante el cual el público tenga acceso a los distintos servicios que brinda el ICT, además que los empresarios tengan un soporte, un acompañamiento y una asesoría con el fin de mejorar la calidad de servicios y atractivos que brinda nuestro país.

A lo largo del año nos hemos preocupado por la mejora continua en el servicio, siendo así que los funcionarios en cada oficina se han convertido en ese apoyo para el sector turístico, fungiendo como guías especializados de los servicios que ofrece la Institución, la innovación ha contribuido a una mejora continua que se pretende crezca cada día.

Las oficinas regionales trabajan de la mano con los departamentos de Gestión, Servicio al Turista y Certificaciones en el cumplimiento de metas en los temas de Bandera Azul Ecológica, Certificado a la Sostenibilidad Turística y Declaratoria Turística.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones que asumieron las Oficinas Regionales se separan en dos grandes grupos:

Funciones técnicas: que se enfocan en; Oficinas de información; Recepción de quejas y solución de conflictos, Ventanilla única (Recepción de toda documentación que tenga que ver con servicios de la Institución).

Funciones estratégicas: que se enfocan en Desarrollo de relaciones de cooperación con Municipalidades, desarrollo de relaciones de cooperación con Cámaras de Turismo locales o regionales, coordinación y apoyo a la implementación de los procesos de planeamiento turístico, apoyo logístico y técnico a los procesos y procedimientos institucionales, y promoción de los programas institucionales para el mejoramiento de la competitividad.

PRINCIPALES ÁREAS DE TRABAJO

GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

- Asesoría y acompañamiento al Empresario para obtener, modificar o aumentar su Declaratoria Turística.
- Inspecciones y re inspecciones a establecimientos turísticos.
- Promover los servicios Institucionales a través de visitas al empresario o por medio de Cámaras de Turismo regionales.

PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD (BAE-CST) (CÓDIGO DE CONDUCTA-EXPLORACIÓN INFANTIL):

- Visitar y promover en los diferentes sectores turísticos el Certificado para la Sostenibilidad Turística.
- Realizar inspecciones de CST, BAE (Comités inscritos en la modalidad Playas).
- Participar en comités y comisiones sobre CST y BAE.
- Código de Conducta:
 1. Colaborar con el reclutamiento de nuevas posibles empresas suscriptoras del Código de Conducta.
 2. Coordinar con la encargada en Oficinas Centrales las fechas y sedes de los talleres para

la suscripción y conversatorios con posibles suscriptores del Código de Conducta.

3. Facilitar contacto de empresas que deseen información previa a actividades, aclaración de dudas u otras inquietudes.

SERVICIO AL TURISTA

- Trabajar en conjunto con el Departamento de Servicio al Turista, en el Marco del convenio con el MOPT, en la identificación de lugares en donde debe de existir un adecuado señalamiento de las vías públicas del país.
- Atención Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós.
- Atención de turistas en caso de emergencias o que requieran información ante situaciones especiales.

163

PRINCIPALES LOGROS

REGIONAL DE LLANURAS DEL NORTE

- 1- En conjunto con el Departamento de Servicio al Turista, se colabora con el Parque Nacional Volcán Arenal, con el fin de lograr brindar mayor seguridad a los turistas que visitan este parque, logrando realizar una contratación de rótulos que informan a

los turistas zonas en la que está prohibido el ingreso.

- 2- Se da la participación en la Capacitación en Termalismo en Orense Galicia, España, esto con el fin de contar con mayores insumos para consolidar y aportar a la estrategia institucional de Wellness Pura Vida, así como intercambiar experiencias sobre intervenciones oportunas al fortalecimiento en nuestro país y en particular en la Región Huertar Norte.
- 3- Se participa en los talleres de Wellness y de Shinrin Yoku, organizados por Arenal Cámara de Turismo y Comercio, en coordinación con la Asociación Costarricense de Turismos de Bienestar, realizado en Parque Místico.
- 4- Además, se participó en 2 comisiones de la Asociación de Desarrollo de la Fortuna (ADIFORT), con el fin de implementar un Boulevard en dicha comunidad y de implementar el proyecto denominado Fortuna en dos Ruedas el cual busca la construcción de una ciclo vía en la comunidad.
- 5- Ser realizaron en coordinación con oficinas centrales 3 talleres de Código de Conducta en nuestra zona de planeamiento.



Imágenes N° 9 Talleres Código de Conducta
Fuente: ICT

REGIONAL DE CARIBE SUR

1. Se impartieron Charlas de Seguridad Turística en la zona, en coordinación con los compañeros de servicio al Turista de Oficinas Centrales y las cámaras de turismo y Comercio de Pococí, Limón y Caribe Sur dichas charlas se brindaron con la colaboración de personal de la fiscalía, Fuerza Pública y agentes del OIJ.
2. Se participa en la Comisión Interinstitucional de Seguridad Turística de Cruceros donde se desarrolla una estrategia de trabajo en conjunto en los temas de seguridad y vigilancia de los cruceristas y de seguimiento a las rutas visitadas por los mismos. Se brinda material promocional para los visitantes 2.767 brochures hasta la fecha de diciembre.

3. Se Realiza en conjunto con los compañeros de Gestión Turística de Oficinas Centrales capacitaciones dirigida a los encargados de patentes de las municipalices de la zona con el fin de explicarles los temas de Declaratoria Turística y Certificados de Transporte de Turismo.
4. Durante el año 2017, se realiza activamente campañas contra el Virus del ZIKA, Dengue y Chikungunya. Lo anterior se realizó con la debida coordinación del Departamento de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad de Limón en conjunto con el Ministerio de Salud, aportando recurso humano y bolsas, estas campañas se



Imagen N° 10 Sensibilización

realizaron en las playas los Baños, Westfalia y Cieneguita, así mismo se participa en las



Imagen N° 11 Talleres Código de Conducta

campañas de recolección mensuales de desechos.

5. Se entrega el informe correspondiente de Bandera Azul Cambio Climático 2016 y se obtiene Una estrella.
6. Se brinda el apoyo correspondiente en el Festival Internacional del Calipsonian “Walter Ferguson” y al taller de Rescate de las raíces musicales de Calipso, con la promoción, divulgación y préstamo de toldos.

CETACEOS, taller de Puertos del Futuro en RECOPE y reuniones de otros departamentos de la institución en la sala del ICT-ORCS, entre otras.



Imagen N° 12 Bandera Azul Cambio Climático 2016 y se obtiene Una estrella



Imagen N°13 Talleres

7. En el programa de sostenibilidad se logró inscribir en el programa de Código de Conducta 9 empresas, del total de 40 empresas socializadas se logran inscribir 4 empresas al programa de CST, en el programa de BAE se inscribieron 21 playas en todo el Caribe, se coordinan limpiezas de playas conjunta y reforestación entre los comités tanto de Caribe Sur como Caribe Norte.
8. Así mismo, se da acompañamiento en talleres como los de ACOPROT, taller de Vinos, charlas sobre Producto Turístico en Limón, taller de

OFICINA REGIONAL LIBERIA Y NICOYA

1. Proyecto Agua para Guanacaste: Nuestra Oficina Regional de Guanacaste, logró convocar y dar a conocer a los empresarios turísticos de la zona propiamente del Cantón de Carrillo, Santa Cruz y Nicoya, mediante distintos encuentros y talleres, información sobre el Programa Integral de Abastecimiento de Agua para Guanacaste PAACUME. EL Proyecto PAACUME, consiste en un compromiso y alternativa más de

aprovechamiento del recurso del agua para Guanacaste, impulsada por casa presidencial y SENARA. El aporte del ICT mediante sus oficinas regionales de Guanacaste fue convocar e informar a los empresarios turísticos y brindar locaciones o lugares para que se desarrollaran estas importantes actividades mismas que se realizaron en:



Imagen N° 14 Taller realizado en Playa Tamarindo, Santa Cruz



Imagen N° 15 Taller realizado en Hotel Beach Club Playas del Coco



Imagen N° 16 Taller realizado en Proyecto Las Catalinas, Santa Cruz

2. Charlas a estudiantes de Universidades sobre la Certificación de Sostenibilidad Turística: Comprometidos con la responsabilidad social y la formación de nuevos profesionales del área de Turismo nuestras oficinas regionales de Guanacaste brindan charlas a centros educativos superiores, para fomentar y dar a conocer el tema de sostenibilidad turística y código de conducta, este año se coordinó con, UTN, UNA y UCR.
3. Feria del Agua realizada en Sardinal. Cantón de Carrillo, 24 de marzo 2017: Se logró coordinar la participación de las oficinas regionales de Guanacaste en la feria del Agua en Sardinal Playas del Coco y se coordinó el aporte del refrigerio y almuerzo con fondos del ICT, además de participar con un Stand de información de CST.
4. Actividad de “Ironman” Hard Rock Café, Marzo Mayo y junio 2017: Se logra coordinar y dar soporte logístico en todo el proceso del evento internacional IROMAN 70.3 del cual nuestra institución ICT era patrocinador oficial, actividad que turísticamente fue éxito internacional.
5. Seminario sobre Seguridad impartido por el OIJ en el Hotel Tamarindo Diríá, Agosto 2017: Por segunda vez consecutiva se coordinó y realizó el

taller de seguridad turística impartido por la comisión nacional de seguridad turística, dirigido a los empresarios turísticos de la zona para actualizar procedimientos técnicos y jurídicos ante el Ministerio Público o Dirección de Migración en el caso que algún Turista lo requiera.

6. Encuentro Mundial de Zonas Azules para el mes de noviembre 2017: Se logró coordinar y participar en la actividad internacional de encuentro Zonas Azules de la península de Nicoya. Donde se encuentran poblaciones con alto grado de longevidad superior a los noventa y cien años de edad, en este evento fuimos parte esencial de la logística aportando personal y transporte.

168



Imagen N° 17 Seminario sobre Seguridad impartido por el OIJ



Imagen N° 18 Encuentro Mundial de Zonas Azules

OFICINA REGIONAL PACIFICO MEDIO Y SUR

1. Organización y Convocatoria de los Talleres de Avistamiento de Aves en el cantón de Garabito.
2. Organización y coordinación de la participación del grupo de artesanos capacitados por el ICT en la zona, en el Festival Internacional de las Artes del 2017.
3. Coordinación de área de turismo durante la emergencia de la Tormenta Nate en los que se colaboró con los comités locales de emergencia municipal y el sector turismo. Se logró coordinar la

movilización de turistas atrapados durante la emergencia y el oportuno apoyo en las mejoras que se realizaron posterior a la emergencia.

4. Festival de las Ballenas: Por ser uno de los eventos más importantes de la región y en vista del apoyo que el ICT le da a dicho evento, la oficina regional coordina todo los detalles de relevancia con la organización del festival, entre los que se incluyen la alimentación de voluntarios, movilización y colocación de signos externos, recorridos, atención de ministros y otros invitados especiales entre los que estuvieron diputados de la zona sur del País.
5. Festival de las Esferas: con el fin de apoyar el realce de la cultura e historia de la Región Brunca, es tradición colaborar en toda la organización del festival de las esferas, impulsando la promoción y buscando la forma de mejorar la visitación a la zona y al centro de visitantes creado para ese fin.

169



Imagen N° 19 Festival de las Ballenas



Imagen N° 20 Festival de las Esferas

OFICINA REGIONAL PUNTARENAS 2017

1. En el 2017, se logró en coordinación con el Despacho del Ministro, esta oficina regional y el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP), la conformación de la Comisión Interinstitucional de Seguridad Externa de Cruceros (CISEC), la cual también están incluidas autoridades locales que tiene relación con la operación y seguridad de los cruceros que atracan en Puntarenas.
2. En el 2017 se brindó el taller “Servicio al Cliente enfocado en la atención de cruceros”, mismo que se impartió a los tours operadores de la zona de Puntarenas que tienen relación con la operación de cruceros en la costa Pacífica de Costa Rica.
3. Se coordinó y se apoyó en la operación y atención del crucero base Azamara Quest en el puerto de Golfito y el puerto de Quepos, así como en la atención en el puerto de Puntarenas, crucero que está llegando en el mes de enero a Costa Rica, el cual es una excelente alternativa para la realización de viajes desde Puntarenas hacia otros destinos



Imagen N° 21 Atención Crucero Azamara

170



Imagen N° 22 Cursos Impartidos

4. Se continuó con la participación en la Comisión Nacional de Pesca Turística y Deportiva, comisión que asesora a INCOPECA como entidad rectora del área de Pesca, en temas relacionados con la Pesca Deportiva. Uno de los logros más importantes de esta Comisión, fue trabajar arduamente en el 2017 en la conformación de una propuesta de regulación a individuos por especie de peces y otros organismos que pueden ser extraídos del medio marino para efectos del establecimiento de futuras regulaciones para agua salada, agua dulce y por apnea en lo concerniente a la Pesca Turística. Además, se pudo colaborar con la Junta Directiva de INCOPECA en la asesoría para la aprobación de aproximadamente cuarenta torneos de pesca deportiva en todo el país.
5. Coordinación de parte de esta Oficina Regional y el Departamento de Planeamiento y Desarrollo, para impartir cursos de asesoría y capacitación denominados; “Servicio al Cliente y RCP”, “Barismo”, “Somelier”, “Coctelería”, “Gastronomía Tradicional Costarricense” en coordinación con las Cámaras de Turismo de Puntarenas, Montes de Oro, Paquera, de las zonas donde se impartieron los cursos

ACCIONES EMERGENCIA HURACÁN NATE OFICINAS REGIONALES

Durante la atención de esta emergencia, las Oficinas Regionales se avocaron a recopilar información, en primera instancia tendiente a verificar el estado de posibles turistas sin posibilidades de salir de las zonas afectadas y posteriormente monitorear la afectación de planta turística, así como de actividades turísticas que se desarrollan en la zona de impacto.

Se logró generar información de importancia, sobre las condiciones de las zonas afectadas, para los reportes institucionales que se presentan durante la emergencia ante la Comisión Nacional de Emergencia, la cual sirve de base para los reportes a las agencias de publicidad en los mercados prioritarios para el país, además de ser insumo para los comunicados de prensa que la Institución emite al sector turismo nacional. Esta información se obtiene, gracias a la construcción de una matriz, en donde se da seguimiento a cada Centro de Desarrollo Turístico, y donde se consignan variables como planta turística, servicios básicos, telecomunicaciones, actividades turísticas en la zona, infraestructura vial, entre otros.

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA

La Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo contempla en el capítulo II, artículo 4) como una de sus finalidades, el fomento del ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones y entretenimiento y en el artículo 5), inciso g) proteger por todos los medios a su alcance, los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país.

Con base en estos preceptos, el Departamento de Servicio al Turista, ha realizado esfuerzos, por un lado, para facilitar al turista nacional y extranjero, un mayor acceso a la información del producto turístico costarricense y por otro, prevenirle acerca de los distintos peligros y riesgos que puede enfrentar durante su estadía o en su trayecto hacia los distintos destinos turísticos, ya sean éstos asociados a la delincuencia o producto de fenómenos naturales.

Para cumplir estos dos objetivos, el Departamento de Servicio al Turista, funge como unidad gestora y contraparte institucional en la suscripción y operación de convenios de cooperación interinstitucional ante distintas

entidades del gobierno, académicas o de respuesta inmediata, tal es el caso del Convenio de Cooperación suscrito con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, para el diseño, elaboración y colocación de señales de información vial y turística; con el Ministerio de Seguridad Pública para la sostenibilidad y fortalecimiento de la Policía Turística; con la Universidad Nacional para la investigación y desarrollo de un mapa de riesgo costero y con la Cruz Roja Costarricense, para la habilitación de puestos de Guardavidas en Playas de alta visitación turística.

Paralelo a estos programas, el Departamento de Servicio al Turista, contempla la investigación, diseño e impresión de material de información como mapas, folletos y “brochures” que son puestos a disposición del turista nacional y extranjero, en los centros de información turística de San José, Aeropuerto Internacional Daniel Oduber, en la Sede de la Uruca y a través de las Oficinas Regionales. Asimismo, este material es colocado en el sitio Web del ICT de manera digital y entregado también a los empresarios turísticos que así lo soliciten.

Aparte de las funciones anteriores, el Departamento de Servicio al Turista pone a disposición del usuario, una oficina de atención de quejas, para aquellas personas sean nacionales o extranjeras, que consideran le han sido lesionados sus derechos en algún servicio turístico recibido.

Por otra parte, en el ámbito de la seguridad preventiva, el Departamento de Servicio al Turista, elabora material gráfico y audio visual como folletos y videos con consejos de seguridad para que el visitante tenga conocimiento sobre los distintos riesgos que puede enfrentar en el país y funge como enlace institucional ante el Centro de Operaciones de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR) y dirige seminarios de capacitación en seguridad preventiva para el sector turístico privado en coordinación con el Organismo de Investigación Judicial, la Fiscalía General de la República, el Ministerio de Seguridad Pública y la Embajada de los Estados Unidos.

1. PROGRAMA DE SEÑALAMIENTO VIAL Y TURÍSTICO

Durante el 2017, se dio continuidad al Programa de Señalamiento Vial y Turístico mediante elaboración y colocación de nuevos dispositivos de tránsito, así como la

reposición de señales que han sido removidas de su lugar original o deterioradas por el flujo vehicular.

CUADRO N° 21 CONVENIO DE COOPERACION MOPT-ICT CANTIDAD DE SEÑALES COLOCADAS POR RUTA PERIODO 2016-2017		
RUTA	SECTOR	CANTIDAD DE SEÑALES
935, 165, 164, 160,158, 4	Zona de Guanacaste	277
	Zona de Papagayo	88
617,612, 608, 237,223	Zona Sur	213
	Parque Nacional Tapantí	15
	Zona de los Santos	298
TOTAL		891
Fuente: Convenio de cooperación MOPT-ICT.		

Durante el 2017, se dio continuidad al Programa de Señalamiento Vial y Turístico mediante elaboración y colocación de nuevos dispositivos y control de las señales instaladas en períodos anteriores. Para cumplir con este programa se hizo entrega por parte del ICT en las Bodegas del MOPT los materiales necesarios, principalmente metálicos, pinturas, diluyentes, tintas serigráficas y papel reflexivo.

Es importante señalar que durante el período 2016-2017, se logró ampliar la cobertura de rutas señalizadas para una mejor ubicación y orientación turística. No obstante, el programa continuará durante el 2018 con la finalidad de completar algunos tramos y ramales de rutas nacionales y cantonales, incluyendo parques nacionales, playas, ríos y otros sitios de interés turístico del país.

2. PROGRAMA DE SEGURIDAD TURÍSTICA

Durante el 2017, se dio continuidad al programa de seguridad turística derivado del Convenio de Cooperación suscrito entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública.

Esto permitió la adquisición y entrega de uniformes y avituallamiento para la Policía turística y desarrollar programas de capacitación para el mejoramiento de las capacidades y atención al turista. La alianza entre dos instituciones, ha logrado incrementar la presencia policial en zonas de interés turístico para ofrecer mayor seguridad a los visitantes.

Actualmente se cuenta con un total de 294 Efectivos distribuidos en los principales sitios turísticos del país y rutas de tránsito según se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 22 CONVENIO DE COOPERACIÓN ICT-MSP DISTRIBUCION DE EFECTIVOS DE LA POLICIA TURISTICA PERIODO 2017	
LUGAR	CANTIDAD
San José	40
Alajuela (Poasito y Fraijanes)	24
Cartago (Anillo Turístico del Valle de Orosi)	6
Heredia (Los Ángeles de San Rafael)	15
Guanacaste (Golfo de Papagayo, Playas del Coco, Cabo Velas, Tamarindo y Nosara)	87
Pacífico Central (Paseo de los Turistas, Monteverde, Santa Teresa, Manuel Antonio)	49
Pacífico Sur (Dominical, Parque Marino Ballena y Golfito)	22
San Carlos (La Fortuna)	24
Caribe Sur (Cahuita, Puerto Viejo, Cocles y Manzanillo)	27
TOTAL	294
Fuente: Dirección de la Policía Turística. MSP	



Imagen N° 23 Policía Turística

obtenga el máximo provecho de su visita o prolongue su estadía.

Se proveyó de información turística y preventiva, a los turistas nacionales y extranjeros que lo requirieron, también empresarios turísticos que lo solicitaron y a través de la Policía Turística. La atención fue de aproximadamente 8000 turistas en las oficinas de información de San José, oficinas centrales y en la oficina de información del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.

Adicionalmente, se diseñó e imprimió un folleto nuevo de información sobre “La Ruta Nacional de las Aves de Costa Rica y se realizó la actualización e impresión de otros folletos de información para ser distribuidos tanto en las oficinas de información como al sector turístico privado que lo solicite.

175

3. PROGRAMA DE GENERACIÓN DE MATERIAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

El objetivo de este programa es informar y orientar al turista sobre el patrimonio turístico de Costa Rica para que

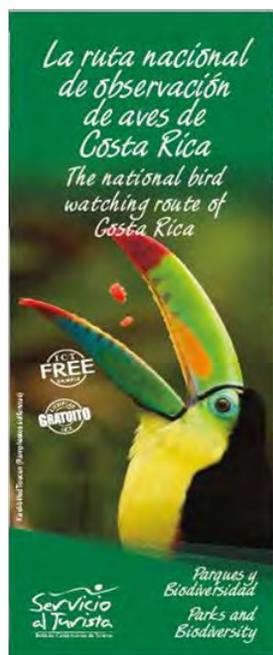
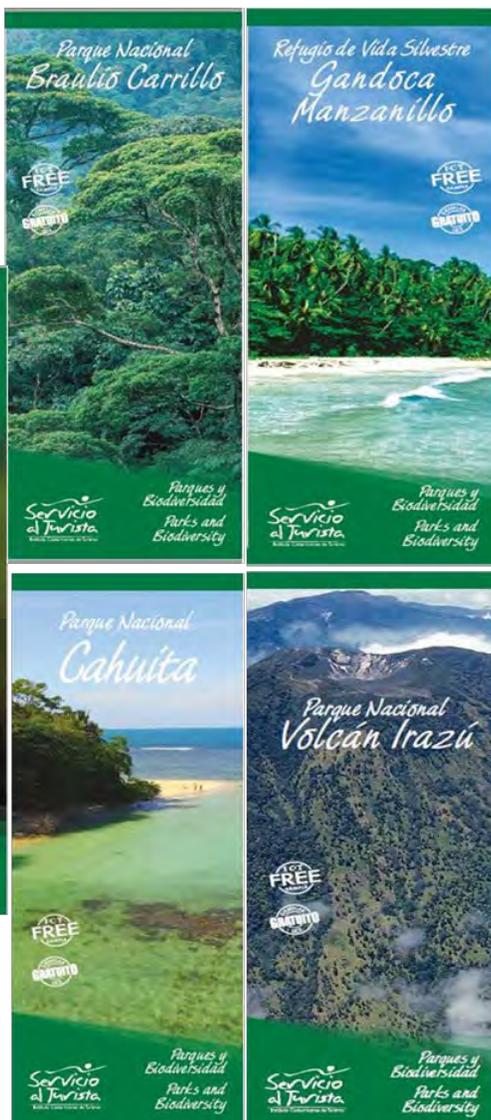


Imagen N° 24 Folletería



Se actualizaron e imprimieron los folletos de caminatas por las cabeceras de provincia: Liberia, Puntarenas, Limón, San José, Alajuela y Heredia y se actualizaron e imprimieron los folletos del mapa de San José y de las esferas precolombinas.

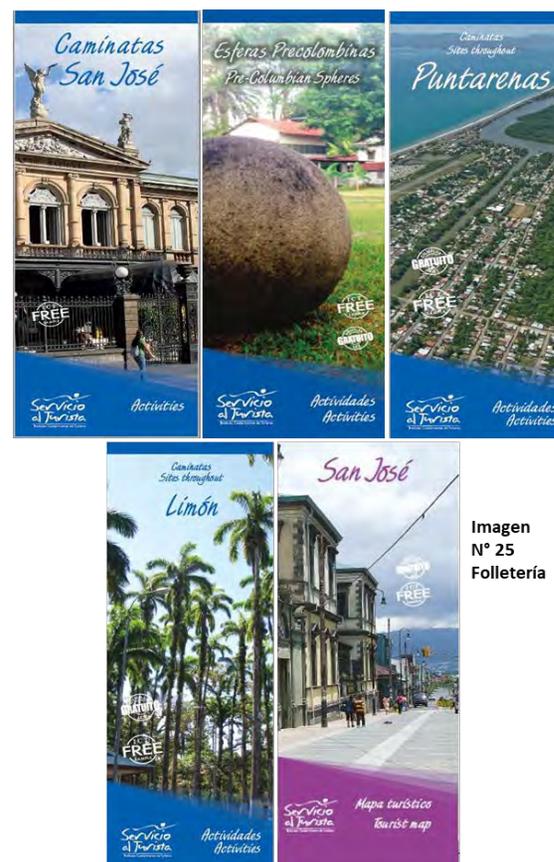


Imagen N° 25 Folletería

4. CANTIDAD DE TURISTAS ATENDIDOS EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Durante el 2017, se logró atender a más 8 mil turistas en los Centros de Información, ubicados en la Uruca (oficinas centrales), en el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós de Liberia y en el Centro de Información Turística de San José, ubicado en el edificio de Patrimonio Nacional (Avenida Central). También a modo de prueba se inició el servicio de chat en línea, a través de la web visitecostarica.com.

GRAFICO Nº 4
CANTIDAD DE TURISTAS ATENDIDOS EN LOS CENTROS DE



5. PROGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS

Durante el 2017 se recibieron un total de 238 quejas. De estas, más del 85% logró resolverse en forma satisfactoria a favor del turista. Además, se abrieron 6 expedientes administrativos para determinar posibles incumplimientos a la normativa turística por parte de las empresas denunciadas, los cuales se encuentran actualmente, en proceso de resolución. Adicionalmente, se participa activamente en las comparecencias que se realizan para atender casos de turista, ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Durante el 2017, se registró un aumento de un 35% en la cantidad de casos presentados ante el ICT. Este incremento puede atribuirse a factores como una mayor divulgación sobre la existencia de una oficina estatal que se ocupa de la defensa de los derechos del turista o bien, producto de un mejor asesoramiento al usuario por parte de las oficinas regionales habilitadas por el Instituto, embajadas y de los oficiales de la Policía Turística, quienes orientan al turista para que interponga la denuncia ante estas instancias.

En caso de presentarse quejas en contra de empresas “no declaradas turísticas”, se asesora al denunciante para que remita el caso ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía. En este caso, el ICT da seguimiento a la queja hasta obtener una resolución.

6. PROGRAMA MEJORAMIENTO EN LA ATENCIÓN DEL TURISTA

Se realizó una campaña radiofónica para el mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos.

Se realizó una campaña radiofónica para el mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos, transmitiéndose cinco cuñas diferentes y una campaña para promover la visita a la zona aledaña al Volcán Poás:

- Informar al público sobre el servicio de atención de Quejas contra empresas turísticas del ICT.
- Campaña de protección a las tortugas marinas en Limón.
- Prevención para los bañistas y disminuir las muertes por inmersión
- Para los desechos en las calles.
- Promocionar la Línea de Asistencia al Turista.
- Campaña para visitar la Zona del Poás.

CURSO DE SERVICIO AL CLIENTE

Se dio continuidad al programa de capacitación en Servicio al Cliente con énfasis al turista para transportistas, recepcionistas de hoteles, de Rent a Car, agencias de viaje turísticos y cadetes de la Policía de Tránsito. Impartiéndose también en zonas como San Gerardo de Rivas, Puntarenas, Limón, San Carlos y San José. Este programa permitió durante el 2016-17 capacitar a 1000 proveedores de servicios turísticos.



Imagen N° 26
Curso Servicio al



Complementario a lo anterior, se confeccionó un manual de capacitación para mejorar la atención que el turista recibe por parte de los Oficiales de Tránsito, en coordinación con la Dirección General de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, y la Universidad Estatal a Distancia.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERO

La Dirección Administrativa Financiera (DAF), a través de los departamentos a su cargo provee los recursos materiales, técnicos y humanos para que todas las unidades externas a ella (dentro del ICT) tengan a su disposición lo requerido para lograr los objetivos institucionalmente fijados.

Siendo su objetivo principal la conducción, el apoyo y supervisión de las actividades para atender las diversas necesidades, en la DAF se definen las estrategias necesarias para cumplir con los requerimientos, en ese sentido se hace necesario la evaluación de los recursos financieros, tecnológicos, administrativos y de talento humano con que se cuentan para determinar la mejor forma de satisfacer los requerimientos.

Efectivamente, la DAF a través de las Unidades que lo conforman, es responsable de brindar apoyo logístico y de servicios generales, administrativos, financieros y contables; así como realizar las labores propias en materia de Ingresos, Proveeduría y de Gestión del Talento Humano. Su accionar impacta los niveles institucionales

superiores, medios y operativos de todas sus unidades, tanto en la Sede Central como en las Oficinas Regionales.

La DAF participa en estructuras adjuntas en las que se debe atender funciones de varios comités de importancia institucional:

- Comisión para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad Sector Público (NICSP)
- Comisión de Accidentes de Tránsito.
- Comisión Evaluadora de Solicitudes de Pasajes.
- Comisión de Ética.
- Comisión Estrategia en TI (CAETI).

Durante el año 2017 la Dirección Administrativa-Financiera, continuamente revisó 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; es en ese sentido que se ha orientado la capacitación del talento humano, garantizando con ello una respuesta efectiva y eficiente a los requerimientos que le son demandados.

En cada una de las áreas que conforman la Dirección Administrativa Financiera (Departamento Administrativo, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Ingresos, Departamento Financiero y Unidad de Proveeduría), se evidencia y destacan transformaciones importantes que se materializan en proyectos concretos, la mayoría de ellos relacionados con las Tecnologías de Información.

En el área financiera y contable, se concluye con éxito el proceso de implementación de las NICSP (Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público), conjunto de normas generales de información financiera de alta calidad, en beneficio de la transparencia y la posibilidad de comparación y consolidación con el sector. Esta es quizás, una de las transformaciones más importantes que se han realizado en esta área en los últimos años, con un altísimo impacto en toda la organización, y en donde a pesar haberse involucrado toda la entidad, se destaca la participación de las unidades

de: Ingresos, Proveeduría, Recursos Humanos, y Financiero; y sobre todo por la implicación del cambio de los Sistemas de Información, la Unidad de Tecnologías de Información. De ahí que se considere que la Comisión de Implementación de NICSP ha cumplido ya con su objetivo, siendo el ICT una de las instituciones del sector público que más ha avanzado en este ámbito. Además, se profundiza en la utilización de modelos y bases de datos para el mejor manejo financiero de la institución.

Asimismo, se continúa avanzado en el proceso de modernización para un nuevo accionar del Depto. de Recursos Humanos, teniendo como eje central la transformación de la simple gestión del recurso humano, a una posición de socio estratégico de la institución, gestor del cambio, experto administrativo y asesor de talento humano, en este sentido es palpable el avance logrado; para lo cual ha debido replantearse funcionalmente a partir de la implementación y consolidación del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIR/H), dando lugar al proceso de implementación de las mejores prácticas en materia de gestión del talento humano, en la forma de un robusto Modelo Integral de Gestión del Talento Humano por Competencias.

En el área de Ingresos, se continúa trabajando a paso firme en el desarrollo de un Sistema de Información Tributaria (SIT-ICT) como herramienta de primer orden para las labores de fiscalización tributaria; que junto con la incorporación de nuevos procedimientos y herramientas técnicas con un alto componente de Tecnologías de Información, se persigue la optimización de la recaudación tributaria.

En general, la Dirección Administrativa Financiera brinda a las Unidades que la conforman, la orientación estratégica requerida para que todas sus acciones se den dentro del Marco Estratégico Institucional.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo funcionalmente dio cumplimiento en el periodo 2017 a tres metas: mejorar las instalaciones, brindar los servicios generales y la atención de emergencias.

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

Coadyuvar en la atención de las necesidades básicas de los funcionarios para garantizar el cumplimiento de sus funciones. Entiéndase la administración de servicios como: el agua, electricidad, equipo, mobiliario, aires acondicionados, telefonía, médico de empresa, entre otros.

Atender situaciones de emergencia y gestionar riesgos por eventos naturales no predecibles.

El Departamento Administrativo lo conforman las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Transportes y Archivo Central.

- **Trabajos de Mantenimiento y mejoras en Paradero Turístico Playas de Doña Ana y Muelle Turístico.**

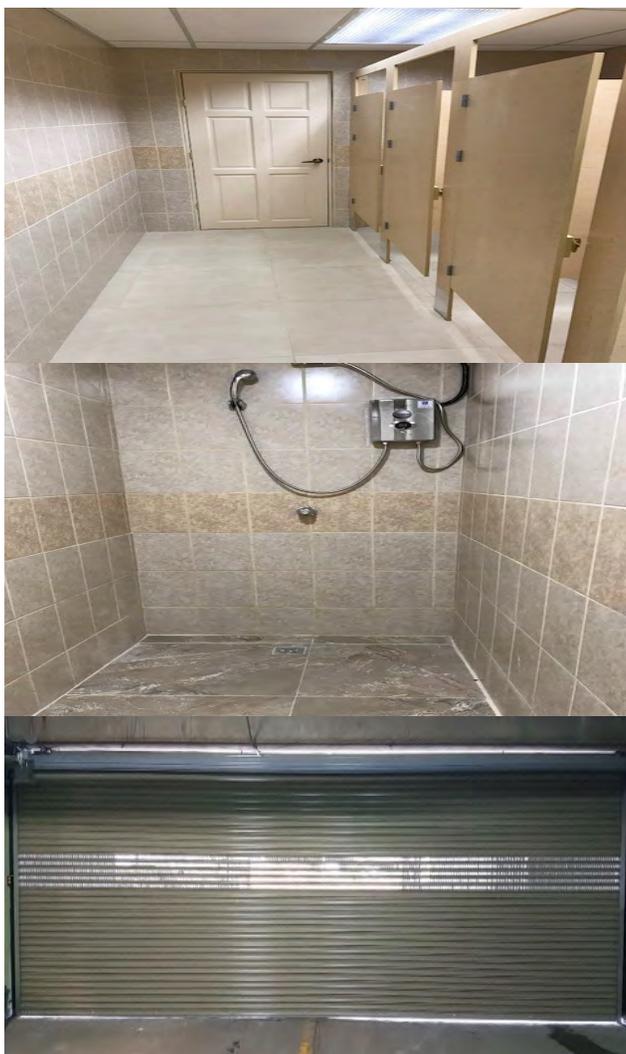
Se realizaron diversos trabajos de mantenimiento al Paradero, atendiendo puntualmente las áreas de baños, entrada principal, parqueo, etc. En el caso del Muelle Turístico se atendieron mejoras en los muelles *tender* y pasarelas, asimismo se realizaron diversas labores de mantenimiento en la infraestructura.



- **Trabajos de Mantenimiento y mejoras en el Edificio Central.**

En atención al mantenimiento constante que demandan las actuales instalaciones, se realizaron las siguientes labores: sustitución y mejora de la batería sanitaria ubicada en sótano, instalación de un sistema de ducha, sustitución de lavatorios y losa sanitaria en general, instalación de una nueva cortina metálica que da acceso al sótano, cambio en la fachada norte, sustituyendo las piezas de vidrio por otro tipo *araña* y de seguridad (vidrio temperado). Se construyó un nuevo depósito de basura para facilitar el programa de reciclaje.

184



- **Otras acciones en materia de Gestión Administrativa:** Campaña de Vacunación contra la influenza: Los funcionarios se sometieron a la vacunación contra la influenza con el fin de

propiciar un ambiente laboral más saludable, de conformidad con la normativa vigente en materia de Salud Ocupacional.



- Se adquirieron seis nuevos microondas y una cámara de enfriamiento para uso de los

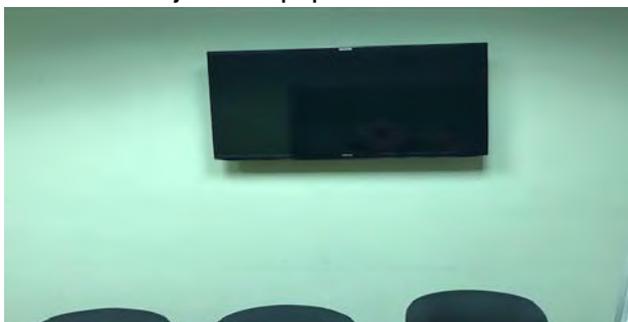
funcionarios, en sustitución de equipo obsoleto y en mal estado, en atención a eventuales riesgos sanitarios.



- Adquisición de sillas ergonómicas en atención a recomendaciones en materia de salud ocupacional.



- Adquisición de equipos de comunicación para facilitar el trabajo en equipo.



- Adquisición de equipos de Aire Acondicionado amigables con el medio ambiente.



Área de Transportes.

Se adquirieron cinco nuevos vehículos como parte del programa de sustitución de la flotilla institucional, esto para el mejor desarrollo de las funciones de las distintas unidades.



DEPARTAMENTO FINANCIERO

Es el Departamento responsable de dirigir todos los procesos financieros contable y presupuestario de la institución, como órgano asesor en materia de sus competencias, conforme a los lineamientos y normas preestablecidas.

Se destaca por ser una de las unidades con mayor cultura informática, ya que cuenta con sistemas de información desarrollados para cumplir su objetivo, dirigido a suministrar en forma oportuna, datos confiables, veraces y completos de la información presupuestal y contable, para la toma de decisiones gerenciales.

El objetivo general del Departamento, está dirigido a instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestales, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promueva la eficiencia y eficacia del control de gestión, evalúe las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, considerando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables, que desemboque

en el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

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

Presupuesto

Es el área que participa en el proceso de formulación del plan presupuesto anual; además, fiscaliza, controla y evalúa la correcta ejecución presupuestaria, la elaboración de las modificaciones presupuestales, la presentación mensual ante la Junta Directiva de los informes presupuestarios y la liquidación presupuestaria anual.

Lo anterior, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, las normas presupuestarias emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), así como las Directrices Generales de Política Presupuestaria promulgadas por el Ministerio de Hacienda (MH).

De acuerdo con las diferentes actividades, esta área se convierte en un soporte primario para las diferentes

Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución, que se financia con los ingresos provenientes de los impuestos sobre pasajes internacionales que se originan en Costa Rica y del impuesto por la entrada al país con un pasaje aéreo adquirido en el exterior, así como con ingresos no tributarios, producidos por la renta de activos financieros e intereses moratorios y con cualquier otro ingreso no tributario, para lo cual a continuación se muestra el comportamiento de estos durante el periodo 2017, en el que se observa un ingreso mayor a lo presupuestado por un monto de $\text{¢}3,552.9$ millones.

Instituto Costarricense de Turismo
Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2017
(millones de colones)

Detalle	Ingresos		Variación		% Participación Ingreso Real
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
Ingresos Tributarios	30,530.2	27,521.2	3,009.0	10.9%	95.2%
Impuesto Especifico a los Servicios de Hospedaje (3%)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	17,439.5	15,492.6	1,946.8	12.6%	54.4%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6,828.1	7,294.4	-466.3	-6.4%	21.3%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	6,262.7	4,734.2	1,528.5	32.3%	19.5%
Ingresos no Tributarios	1,534.4	990.5	543.9	54.9%	4.8%
Alquileres de Edificios e Instalaciones	26.1	26.6	-0.5	-1.9%	0.1%
Alquiler de Terrenos (Concesión Proyecto Papagayo)	183.3	247.2	-63.9	-25.8%	0.6%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (ICT)	735.9	479.7	256.2	53.4%	2.3%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	212.1	124.9	87.2	69.9%	0.7%
Otros Ingresos	376.9	112.1	264.8	236.1%	1.2%
TOTAL	32,064.6	28,511.7	3,552.9	12.5%	100.0%

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2017), es pertinente señalar que se da seguimiento y apoyo continuo a las diferentes áreas institucionales, en especial a las áreas sustantivas y a la Unidad Ejecutora del Proyecto, Construcción del Centro

Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC), alcanzando un nivel de ejecución del 73.7%.

Instituto Costarricense de Turismo
Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa
Al 31 de diciembre de 2017
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecutado		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	6,167.6	2,795.7	45.3%	3,371.9	54.7%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico	39,122.1	32,150.5	82.2%	6,971.6	17.8%
Proyecto Golfo de Papagayo	3,490.9	989.0	28.3%	2,501.9	71.7%
Total	48,780.6	35,935.2	73.7%	12,845.4	26.3%

Es preciso indicar que durante este periodo se inicia la construcción del proyecto CNCC, la cual se estima concluir en el primer semestre del año 2018, por lo que, si se excluye de esta ejecución los recursos relacionados a este proyecto y los del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo la ejecución sería del 73.0%.

189

Instituto Costarricense de Turismo
Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa (No incluye CNCC - PTGP)
Al 31 de diciembre de 2017
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecutado		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	6,167.6	2,795.7	45.3%	3,371.9	54.7%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico	16,261.1	13,579.3	83.5%	2,681.8	16.5%
Proyecto Golfo de Papagayo	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0%
Total	22,428.6	16,375.0	73.0%	6,053.7	27.0%

Unidad Contabilidad

Es la dependencia responsable de recopilar, clasificar, interpretar y registrar, en términos monetarios, todas las

transacciones de la Institución, por concepto de ingresos recaudados y egresos realizados. Asimismo, generar en forma mensual los estados financieros contables-presupuestarios, conciliar las cuentas bancarias y realizar arqueos de valores, de acuerdo con la norma que la rige.

Dentro de los principales logros al 31 de diciembre 2017, se destaca el finiquito de la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NIC SP), de conformidad con lo establecido en el Decreto No. 34918-H, emitido por la Contabilidad Nacional (CN), que redundará en mejorar la calidad de la información financiera, mayor transparencia, y la posibilidad de comparar y consolidar la información del sector público.

Como resultado de lo anterior, se logra automatizar once sistemas de información financiera, concluyendo con la reestructuración del sistema de inversiones al integrarse a los sistemas de ingresos y cuentas por cobrar, y finalizar la programación del sistema cuentas por cobrar en su segunda etapa, que permite en lo fundamental pasar de la base de registro de caja a base del devengo, para su puesta en producción a partir de enero 2018.

Durante este periodo se realiza la contratación de auditores externos, para examinar la situación financiera

del ICT para los periodos 2015 y 2016, la cual arroja un dictamen positivo,

Tesorería

A esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos y liquidación de vales de caja chica, custodiar y entregar los cheques emitidos por pagos a proveedores, entre otros valores.

Además, es la encargada de gestionar el trámite de adquisición y liquidación de los títulos valores, de conformidad con lo que establece para el año 2017, el Decreto No. 39613-H, publicado en la Gaceta No. 61 del 30 de marzo de 2016, en el Capítulo III "De las inversiones financieras", que en su artículo 29 indica que las entidades públicas deberán cumplir con las Políticas Generales de Captación establecidas por la Tesorería Nacional para la adquisición de títulos de Gobierno.

Es importante mencionar, que para el año 2017 se obtienen ingresos por intereses sobre las inversiones por el orden de ¢925.3 millones, aunque la cartera de inversiones disminuyó en 12.8% con respecto al periodo 2016, en virtud de que se realizan desembolsos por

¢18,571.2 millones, dirigidos al Proyecto Construcción del CNCC.

Instituto Costarricense de Turismo
Comparativo de Inversiones
2016 - 2017
(millones de colones)

Detalle	2016	2017	% Crecimiento / Decrecimiento	Intereses Ganados
ICT	28,423.7	12,450.4	-56.2%	714.1
PTGP	7,227.3	10,362.1	43.4%	211.4
Total	35,651.1	22,812.5	-12.8%	925.6

Control de Adelantos y Liquidaciones de Gastos de Viajes

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

Durante este periodo se logra cumplir con el análisis y revisión de los movimientos que se encuentran involucrados en las listas de control de liquidaciones, correspondientes a gastos de viajes en el exterior y al

interior, así como todas las liquidaciones con reintegro por medio de OS (orden de pago por servicios) y atenciones, que permiten establecer los insumos necesarios para determinar proceso de mejora de los procedimientos utilizados, riesgos en cuanto a manejo de recursos públicos y registro de la información (medidas correctivas), análisis y comunicación de la información, tanto a nivel interno como externo y sobre todo brindar una seguridad a nivel institucional, en cuanto a la transparencia y calidad con que son utilizados los fondos públicos.

Oficina de Pagos

Esta área se encarga de recibir, analizar y revisar todos los documentos soporte, previo a generar los pagos a proveedores por la adquisición de bienes y servicios contratados, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero y otras normativas internas.

Es importante destacar, que durante este periodo se logra dar el trámite correspondiente a todas las solicitudes planteadas por las diferentes áreas institucionales, permitiendo recibir en forma oportuna y ágil los servicios contratados a nivel institucional.

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

La Proveeduría Institucional es la unidad competente para la ejecución de todas las etapas del proceso de contratación administrativa, constituyéndose en el órgano técnico institucional en esta materia, de conformidad con lo establecido en los artículos 105 y 106 de la Ley de Contratación Administrativa, 227 y 230 de su Reglamento.

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

INDICADORES

Se detallan a continuación algunos de los indicadores más importantes que reflejan el desarrollo de las funciones, según su competencia. Aunque muchas de las contrataciones se adjudicaron en dólares, el dato se

incluye en colones, tomando como referencia, el tipo de cambio de la fecha de adjudicación de cada uno de los procedimientos de contratación administrativa que se revelan en los siguientes cuadros:

El ICT aún utiliza dos modalidades de compra, tanto por la plataforma MER-LINK como las que se gestionan fuera de línea, la razón fundamental es que hasta finales del año anterior no existía la posibilidad de que proveedores extranjeros pudieran contar con el certificado digital y realizar así las transacciones por medio de dicho sistema. En los cuadros No. 1 y No. 2 se indican los montos adjudicados en colones y los tipos de procedimientos efectuados en el 2017. No se incluyen las continuaciones y prórrogas.

CUADRO No. 1 MONTOS ADJUDICADOS	
MODALIDAD	MONTO (¢)
MER-LINK	2.055.245.571.14
FUERA DE LINEA	4.047.924.735.85
Total	¢6.103.170.306.99
Fuente: Sistema Integrado de la Actividad Contractual	

Otro factor a destacar es el aumento de la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de contratación, lo que ha impulsado la competitividad, en concordancia con la Ley No. 8262, ello en gran medida gracias al uso de MER-LINK, lo que se refleja en los montos adjudicados por tipo de Proveedor utilizando dicha plataforma: Micro emprendedor: 10.6%, Pequeña empresa: 16,7%, Mediana Empresa: 12.5% y empresas grandes: 60.2%

CUADRO No. 2 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACION TRAMITADOS			
Tipo de procedimiento	MER-LINK	Fuera de línea	Total
Licitación Pública Nacional	2		2
Licitación Abreviada	18	1	19
Contratación Directa	122	63	82
Excepciones (Art. 138 y 142)			104
Total	142	64	207

Se realizaron: 2 Licitaciones Públicas, 19 Licitaciones Abreviadas y 185 Contrataciones Directas, en este sentido relevante mencionar, que con base en el plan de compras de cada unidad, se diseñan estrategias para agrupar contrataciones con el objetivo de aprovechar las modalidades de compra de acuerdo con el ordenamiento jurídico y evitar además el fraccionamiento; sin embargo los montos, de conformidad con el estrato en el que se ubica el ICT, han subido, por tanto la mayoría de estas

contrataciones por su cuantía, se categorizan como contrataciones directas.

Otro factor a considerar es que de las contrataciones directas, el 71.89% corresponden a excepciones, la mayoría por los artículos 142 (Bienes o servicios a contratarse en el extranjero), 139 (oferentes únicos, servicios artísticos o intelectuales, patrocinios), ello debido a la naturaleza de la Institución, ya que se trata en su mayoría de campañas cooperativas, pagos de espacios en ferias internacionales, construcción y decoración de stands en ferias internacionales. No obstante, estos deben llevar su tramitología y se deben aplicar normas de control para establecer su procedencia y su continuación.

Se realizan además contrataciones plurianuales, sobre todo en servicios como Relaciones Públicas, Publicidad, Mercadeo, asesoría en líneas aéreas, construcción y decoración de stand entre otros. Asimismo, servicios propios de apoyo como lo Seguridad y Vigilancia, limpieza, productos de limpieza, por lo que también se tramita una cantidad significativa de prórrogas. En el 2017 se tramitaron 35 modificaciones contractuales (Art. 208 y 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, incluyendo proyectos especiales con la Agencia; 182 continuaciones y prórrogas, 6 convenios y 5 reajustes de precios.

De los 207 procedimientos de contratación, se adjudicaron 176 (85.02%), 25 se declararon infructuosos o desiertos (12.07%), por razones tales como: incumplimientos ya sea en la presentación de la oferta o por no atender subsanes solicitados por la Administración, que no se reciban ofertas y por último porque las ofertas superan el presupuesto destinado por la unidad solicitante, 4 quedaron sin efecto o insubsistentes (1.93%), 2 se encuentran en evaluación de ofertas (0.96%)

Como se puede observar los resultados son muy satisfactorios, ya que a pesar de que en algunos casos se recibieron recursos de objeción y/o apelación, el plazo promedio para cada tipo de contratación fue inferior al establecido, lo que también se debe a los controles citados, así como la rigurosidad en cuanto al cumplimiento del plazo por parte de las unidades, en cualquiera de las etapas del procedimiento de contratación.

CUADRO No. 3 RECURSOS RECIBIDOS				
Tipo	Cantidad	Sin lugar	Parcialmente con lugar	Rechazado
Revocatoria	14	11	2	3
Objeción	3	1	1	1
Apelación	2	1	-	-
Total	19	13	3	4

Es relevante destacar el hecho de que a pesar de que el número de contrataciones aumentó, la cantidad de procedimientos declarados infructuosos o desiertos bajó, lo que refleja que los lineamientos implementados el año anterior, en cuanto a revisión de carteles por parte no solo del analista de contratación, sino de otro funcionario de la Proveeduría, así como el estudio de mercado y otros requisitos que deben aportarse con cada solicitud de materiales y servicios, han surtido efecto, lo que a su vez ha permitido la consecución de los objetivos y metas institucionales.

Por otra parte, importante mencionar, que se diseñó un cuadro de control de plazos, según tipo de contratación, el cual se dividió por etapas y cumpliendo con lo que establece la normativa vigente, tal y como se muestra a continuación:

CUADRO No. 4 CONTROL DE PLAZOS POR TIPO DE PROCEDIMIENTO			
Tipo de procedimiento	Plazo mínimo sin recursos	Plazo promedio	Diferencia
Licitación Pública	136	91	45
Licitación Abreviada	91	54	37
Contratación Directa	74	34	40

Como se puede observar los resultados son muy satisfactorios, ya que a pesar de que en algunos casos se recibieron recursos de objeción y/o apelación, el plazo promedio para cada tipo de contratación fue inferior al establecido, lo que también se debe a los controles citados, así como la rigurosidad en cuanto al cumplimiento

del plazo por parte de las unidades, en cualquiera de las etapas del procedimiento de contratación.

CUADRO No. 5 RECURSOS RECIBIDOS				
Tipo	Cantidad	Sin lugar	Parcial con lugar	Rechazado
Revocatoria	14	10	2	3
Objeción	3	1	1	1
Apelación	2	1	-	-
Total	19	12	3	4

Siendo que los recursos de objeción, apelación o revocatoria son la figura legal mediante las personas legitimadas y que consideren que existan obstáculos injustificados o arbitrarios para la libre participación o se confieran ventajas a algún oferente en perjuicio de otros, se desprende del cuadro anterior que únicamente tres fueron declarados con lugar, lo que también se debe a los controles implementados.

Otras actividades

- En concordancia con lo establecido en la normativa vigente (Reglamento para el Control de Bienes Muebles del Instituto Costarricense de Turismo, Ley de Administración Financiera de la República, Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público), se realizó, la toma física de los activos en todas las Direcciones, Departamentos y Unidades del ICT.
- Atendiendo directrices de la Gerencia General, se unificaron todas las bodegas de la Institución, por lo que se realizaron los inventarios y traslados correspondientes, quedando como responsable de la custodia y el control la Proveduría, sin embargo, son las unidades las que autorizan en el sistema las salidas de los materiales, para que la Proveduría proceda a su entrega.
- Se impartieron capacitaciones, en las diferentes áreas de contratación administrativa, a las jefaturas, secretarías, así como a los funcionarios encargados de administrar contratos.

RECURSOS HUMANOS

Es el responsable de gerenciar los procesos necesarios para dirigir el talento humano en el Instituto Costarricense de Turismo, partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño, las recompensas y el bienestar general de los funcionarios, todo en aras de velar por la productividad, la transparencia y el logro de los objetivos y metas institucionales.

I. Gestión del Talento Humano

“Este año ha sido fundamental para la Gestión del Talento Humano en el ICT, la creatividad, innovación y puesta en marcha de diferentes Programas han catapultado y posicionado al Departamento de Recursos Humanos”

El 2017 se caracterizó, por la puesta en marcha de dos pilares en la Gestión del Talento Humano a lo interno del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el primero fue Desarrollo y Capacitación: se ejecutó el Programa de Desarrollo Gerencial y Lideres; así como, el Programa de

Capacitación Continua; y el segundo la Medición de Clima y Cultura Organizacional: proyecto para la toma de decisiones gerencial y departamental que permitió obtener insumos importantes para el establecimiento de planes de acción. Dichos proyectos se desarrollarán con más amplitud en este documento.

II. Subprocesos del Departamento de Recursos Humanos

“La puesta en marcha de los diferentes Programas y el cumplimiento de las Metas por parte de los Subprocesos de Trabajo dio como resultado el cumplimiento del 92.5% del PAO

Subproceso de Compensación: Al cierre del 2017, se contaba con 298 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria de conformidad con el presupuesto institucional, detalladas a continuación:

Distribución de plazas en el 2017

Plazas	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	282	94%
Vacantes	15	5%
Movilidad Laboral ⁷	1	1%
Total	298	100%

Subproceso de Relaciones Laborales: Se realizó una medición del Clima y Cultura Organizacional entre el 04 y 18 de setiembre del 2017, para ello; se contrató una empresa especializada que, mediante una plataforma tecnológica le permitió al Departamento de Recursos Humanos, contar con resultados de una forma expedita y confiable. Dicha medición se realizó mediante invitación electrónica a 283 funcionarios activos; de los cuales, 205 trabajadores completaron el instrumento, lo que permitió obtener un 72.5% de participación.

El Alineamiento Global corresponde a un 68%, se concluye que los 205 funcionarios que realizaron la encuesta, ubican el Clima y Cultura Organizacional del ICT en la escala de valoración “oportunidad de mejora” (60

⁷ Ejecutivo de Turismo 2, movilidad laboral según oficio G-1701-2017 al 30 de noviembre 2017.

a 79); por lo cual, este Departamento en conjunto con la empresa consultora, iniciaron el levantamiento de planes de acción mediante sesiones de trabajo con las diferentes direcciones y departamentos del ICT.



Dpto Ingresos

Dpto Administrativo

Asesoría Legal

Este subproceso también tuvo a cargo de la gestión anual correspondiente a la Evaluación del Desempeño, que contempló el periodo del 01 julio 2016 al 30 de junio 2017, el resultado cuantitativo da como resultado la nota más alta de 100% y la más baja de 83.50%; y una nota promedio institucional de 98.11%. , asimismo el nivel de desempeño de los evaluados se distribuye en 22 funcionarios Excelentes (95 a 100) y 37 con calificación Muy Bueno (85 a 94,99).

Asimismo, como resultado de la Evaluación del Desempeño se inició con la implementación de los Compromisos Laborales, que corresponden al establecimiento de objetivos puntuales sobre el desarrollo de una tarea o función, que está asociada a uno o varios factores del desempeño que la jefatura considera que los funcionarios requieren desarrollar.

Subproceso de Servicio al Personal: Una de las acciones planteadas para atender la meta 1.6.2.5 “resolver eficientemente y eficazmente los trámites administrativos que sean de competencia de recursos humanos a diciembre 2017” fue el Expediente Digital; por ello, en noviembre 2017, inició el Proyecto de Digitalización de los expedientes del personal activo, se utilizó un software para almacenar la información por tipos documentales correspondiente a: planilla, incapacidades, documentos varios, vacaciones, carrera profesional y expedientes de otras instituciones, dando así un gran paso a nivel tecnológico en la gestión documental.

Subproceso de Empleo: Se retomó el Programa de Inducción, con el objetivo de brindar la información necesaria tanto general como específica al

funcionario de nuevo ingreso al ICT, se incorporaron expositores de las siguientes unidades, departamentos o agrupaciones, con el objetivo de que brinden de primera mano la información de su interés: Unidad de Planificación, Contraloría de Servicios, Oficina de Salud Ocupacional, Departamento de Tecnologías de Información, Proveduría Institucional, ASOICT, Comité de Ética Institucional, Asociación de Funcionarios y Sindicato Filial-ANEP.

Subproceso Organización del Trabajo: Adicional a su



función principal que es el Reclutamiento y Selección de Personal, en este año el subproceso lideró la primera etapa del Programa de Preparación para la Jubilación (PPJ) dirigido a los Funcionarios del ICT, contando con la colaboración de

personeros de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), específicamente del Área de Servicios y Beneficios Sociales y la participación de 25 funcionarios en etapa de prejubilación.



Asimismo, atendió la meta 1.6.2.3 “*diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna a diciembre 2017*”; mediante la creación de un boletín informativo llamado “Somos Gente ICT” distribuido en cuatro ediciones en el año y comunicado digitalmente a los funcionarios tanto de oficinas centrales como regionales vía correo electrónico, en donde se definieron secciones como: Gestión Talento, Ley 7600, Desarrollo y Capacitación, artículos que motivan al cumplimiento del Reglamento Autónomo de Trabajo y Reflexiones asociadas al contenido de la edición del boletín.

Subproceso Desarrollo: Este subproceso impactó con su gestión en el 2017 la implementación del Programa de Desarrollo Gerencial y Líderes; así como el Programa de Capacitación Continua, permitieron fortalecer el crecimiento intelectual y de conocimiento de los funcionarios del ICT.

El objetivo del Programa de Desarrollo Gerencial y Líderes, es capacitar a las Jefaturas de nivel Gerencial y a los Líderes o Mandos Medios, en temas varios para fortalecer sus conocimientos y habilidades; con el fin de que lideren a sus grupos de la mejor manera, comprendiéndolos, motivándolos y teniendo como premisa mejorar el desempeño de toda la Institución; así como, prepararlos para asumir posiciones de mayor responsabilidad dentro del ICT.

Dicha implementación recibió una premiación en el Congreso “ConGente”, encuentro anual de Gestores de Recursos Humanos, en donde se hizo un reconocimiento a los profesionales del Sector de Recursos Humanos, que han innovado en sus organizaciones, dando mérito al esfuerzo y logros alcanzados para este 2017 el “Premio ConGente” centró su atención en tres áreas: Capacitación, Reclutamiento y Mejor Proveedor, tanto para el sector público como para el sector privado.

En la categoría de Capacitación para el Sector Público, nuestro Jefe de Recursos Humanos, el señor Javier Tapia Gutiérrez, resultó ganador por la implementación de dicho programa.

200





Premio ConGente Sector
Público / Capacitación



Capacitación de
Liderazgo, 28 de junio
2017.

De igual manera se estableció el Programa de Capacitación Continua, con el objetivo de abordar tópicos actuales mediante charlas cortas de 4 horas, contando con la colaboración de la CCSS específicamente del Área de Servicios y Beneficios Sociales. Asimismo, se brindó un curso virtual de Servicio al Cliente, mediante el apoyo del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y una charla que abordó el tema de Reforma Procesal Laboral para funcionarios impartida por el Lic. Jimmy Álvarez de la Asesoría Legal del ICT.

III. Implementación del Nivel Estratégico en el Departamento de Recursos Humanos

“La delegación del Nivel Funcional mediante una nueva estructura, ha permitido el Desarrollo Estratégico del Departamento, asegurando que las necesidades de los funcionarios del Instituto estén identificadas y se elaboren los planes para satisfacerlas”. La implementación y puesta en marcha de una nueva estructura departamental, permitió contar con una línea de supervisión intermedia más dinámica, que ha coadyuvado en la prevención de los riesgos, la agilización de trámites y la oportuna toma de decisiones, que en materia de Recursos Humanos se han presentado permitiendo el desarrollo del Nivel Estratégico.

La distribución por funciones, tareas y responsabilidades mediante los Subprocesos de Trabajo, han dado su contribución, pues han permitido que cada funcionario sea responsable de la mejora continua e implementación de nuevas tendencias y sanas prácticas que sobre talento humano han surgido, logrando una mejor cohesión en el engranaje del área y un eficiente cumplimiento en los objetivos departamentales e institucionales establecidos en el PAO 2017; los cuales, nos posicionaron como un Departamento estratégico e innovador, apoyando el crecimiento profesional de los colaboradores, la cultura y el clima organizacional. Como parte de la modernización y

la estrategia de Recursos Humanos, hemos incursionado en nuevos proyectos, tales como:

- **Gestión por competencias:** Plasmado en el punto 1.6.2.1. del PAO, se realizó la construcción de un “Modelo de Gestión por Competencias” que marca el inicio y la transformación a un Departamento de Talento Humano.
- **Visitas a Oficinas Regionales:** Este año se realizaron 11 visitas a las oficinas regionales, con el objetivo de integrar y generar sentido de pertenencia con las Oficinas Regionales, compartiendo con ellos temas relacionados con Competencias, Reclutamiento y Selección, Clima Organizacional, Capacitación y Desarrollo, entre otros.



Regional de San Carlos



Regional de Limón



Regional de Puntarenas



DPTO INGRESOS

El Departamento de Ingresos de la Dirección Administrativa Financiera, es el órgano administrativo encargado de gestionar y fiscalizar los impuestos que percibe el I.C.T., en su condición de Administración Tributaria; con las facultades que le confiere el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios y de gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

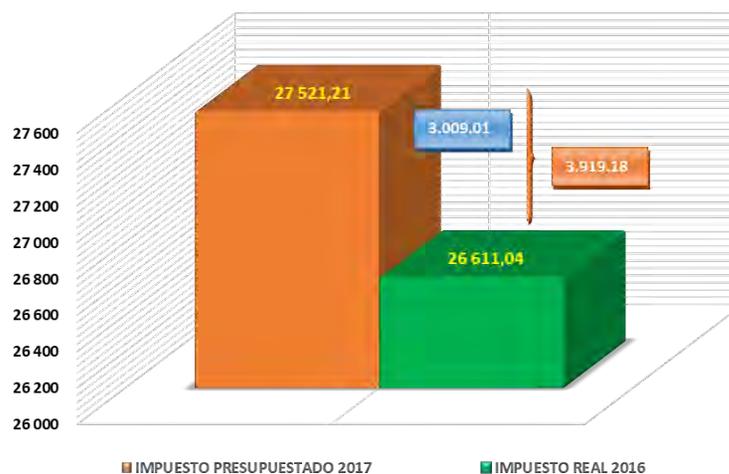
Recaudación tributaria

1. Recaudación total 2017: Impuestos \$15.00 o NW, 5% a) o CR y 5% b) u OU

- 1.1. Para el año 2017 la recaudación total generó ingresos tributarios por la suma de ¢30.530.22 millones, quedando por encima del presupuesto en ¢3.009.01 millones, que equivale a un incremento del 10.93%. En comparación con el año anterior, se recaudó ¢3.919.18 millones de más, que representa un 14.73%.

**RECAUDACIÓN TOTAL IMPUESTOS \$15.00
(NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU) IMPUESTO
REAL Y PRESUPUESTADO 2017 E
IMPUESTO REAL 2016
(Millones de colones)**

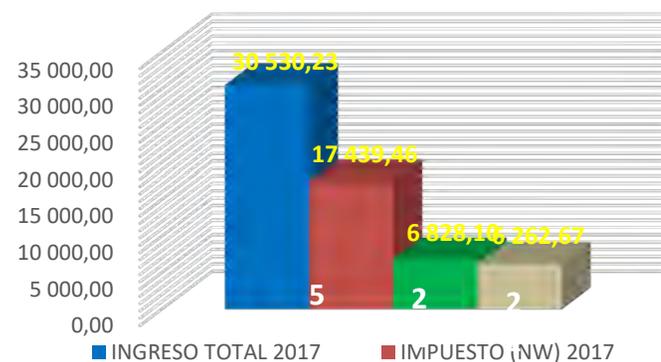
Análisis de Comportamiento Tributario	
PERIODO 2017	
Impuesto Real	30.530,22
Impuesto Presupuestado	27.521,21
Diferencia Nominal	3.009,01
Diferencia Relativa	10,93%
PERIODO 2016	
Impuesto Real	26.611,04
Diferencia Nominal	3.919,18
Diferencia Relativa	14,73%



RECAUDACION 2017 IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% (OU) Y 5% (CR) (Millones de colones)		
IMPUESTOS RECAUDADOS	2017	%
IMPUESTO (NW)	17.439,46	57%
IMPUESTO (CR)	6.828,10	22%
IMPUESTO (OU)	6.262,67	21%
INGRESO TOTAL	30.530,23	100%

2. Recaudación 2017. Impuestos \$15.00 o NW, 5% a) o CR y 5% b) u OU. (Por impuesto)

2.1 El impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el año 2017 ¢ 17.439,46 millones de colones. El impuesto del 5% a) o CR ¢ 6.828,10 millones de colones y el impuesto del 5% b) u OU produjo ¢ 6.262,67 millones de colones.



Otras actividades tributarias realizadas durante el año 2017

- 2.2.1 Se efectuaron 13 auditorías sustantivas a diferentes agentes de percepción, para verificar las declaraciones de impuestos que presentaron esas empresas. Entre ellas se practicaron revisiones en las líneas aéreas: Delta Airlines, Iberia -Líneas Aéreas de España-, United Airlines, Southwest Airlines, Alaska Airlines y Aerovías de México.
- 2.2.2. Se efectuaron 48 fiscalizaciones en los aeropuertos internacionales Juan Santamaría y Daniel Oduber Quirós, para verificar el cumplimiento de la normativa tributaria por parte de las aerolíneas que operan en el país.
- 2.2.3. Se tramitaron un total de 9.307 exoneraciones del impuesto del 5% sobre pasajes internacionales, que establece la ley N° 1917 y su reglamento. a embajadas y organismos internacionales, así como a entidades públicas, que por disposición legal

gozan de dispensa tributaria, para un total de ¢151.883.977.58 (Ciento cincuenta y un millones ochocientos ochenta y tres mil novecientos setenta y siete con 58/100) de impuesto exonerado.

- 2.2.4. Se dedicaron esfuerzos al seguimiento en la recuperación del impuesto 5% sobre pasajes internacionales que recaudan los transportistas turísticos y los operadores turísticos por vía terrestre adicionalmente se coordinó con el Registro Nacional y el Consejo de Transporte Público, con el fin de establecer controles al efecto.
 - 2.2.5 En colaboración con el Departamento Financiero, se efectuaron 5 arqueos de Caja Chica, en las diferentes Oficinas Regionales, con el fin de mantener control sobre el uso de los recursos que administran esas oficinas.
3. Formulación e implementación de nuevos sistemas de registro contable de los ingresos y de proceso de la información tributaria, con el fin de mejorar la gestión del departamento

205

3.1 Se trabajó en conjunto con el Departamento Financiero y la colaboración del Departamento de Tecnologías de la Información, en la adecuación del Sistema de Cuentas por Cobrar y del Sistema Financiero-Contable, de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público, que entró en operación a partir de enero 2018.

3.2 Se continuó con desarrollo del Sistema de información Tributaria del ICT (SIT-ICT), mediante el cual se automatizará el proceso de la información tributaria que presentan los agentes de percepción de los impuestos que recauda la Institución, con un avance del 59%. El sistema (ICT-DECLARA en la WEB) que constituye parte del SIT-ICT, se terminó de diseñar, quedando pendiente por desarrollar únicamente, la inter fase de conexión con el Sistema de Cuentas por Cobrar. Una vez se haya concluido con el desarrollo, se continuará con las pruebas respectivas. Este sistema de declaración de impuestos se espera entre en operación a finales del segundo semestre del 2018.



Dpto. Tecnologías de Información

Introducción.

Durante el año 2017 el Proceso de Tecnologías de Información continuó con la implementación de los cambios necesarios en los Sistemas Financieros y Administrativos para adecuarlos a las normas contables NICSP que promueve la Contabilidad Nacional, y ha mantenido 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 y al desarrollo e implementación de nuevas tecnologías y proyectos de acuerdo con lo formulado en el Plan Operativo Institucional (POI).

Entre los principales logros o labores realizadas están las siguientes:

1. Mejoras al Sistema de Compras y Compras Anuales.

Estas mejoras se relacionan con facilidades y controles con respecto a la moneda que se usará en las contrataciones para determinar si el proveedor es nacional o si el pago será por transferencia y que éste cuente con una cuenta bancaria que corresponda a la moneda indicada.

En la parte de Contrataciones Anuales se implementaron indicadores que permitan medir y detectar periódicamente la eficiencia en las Contrataciones Administrativas, con el objetivo de ir mejorando el Proceso. De esta forma se cuenta con opciones para el registro de adendas a los planes de compras y consultar su avance entre otras cosas.

2. Mejoras al Sistema de Inventarios.

Con respecto a lo relacionado con las Multi – Bodegas se efectuaron mejoras en cuanto al registros de las entradas normales de mercancías, las entradas por demanda y aquellas relacionadas con los convenios marco para la adquisición de algunas mercancías, y su relación con las cuentas contables para asegurar un correcto registro de las mercancías en la bodega y la generación del asiento contable correspondiente.

3. Conciliación de las cuentas corrientes del ICT y las cuentas contables y permitir generar ajustes en el sistema de Efectivo con el correspondiente asiento contable.

Este módulo permite realizar las conciliaciones del auxiliar de efectivo versus la contabilidad y los bancos, de acuerdo con lo que establecen las normas de contabilidad que solicitan que el auxiliar de efectivo debe ser conciliado contra las cuentas de mayor y bancos. De esta forma es posible determinar eventuales inconsistencias para

generar los ajustes correspondientes, garantizando con esto que los ingresos y los gastos en donde media el efectivo estén debidamente conciliados.

Además se implementó el registro de las transacciones de la cuenta corriente en los auxiliares de cuentas por pagar, cuentas por pagar, efectivo, contabilidad, ingresos e inversiones, las cuales son necesarias para poder realizar las conciliaciones de la cuenta corriente versus la contabilidad y la cuenta corriente

versus los bancos. Por otro lado se mejoró el Sistema de Efectivo, para que se realizaran ajustes que permitieran afectar el presupuesto de ingresos o gastos en forma directa, generando las transacciones correspondientes, para cumplir con las normas NICSP.

4. Desarrollo e implementación del Sistema de Inversiones con base a devengado.

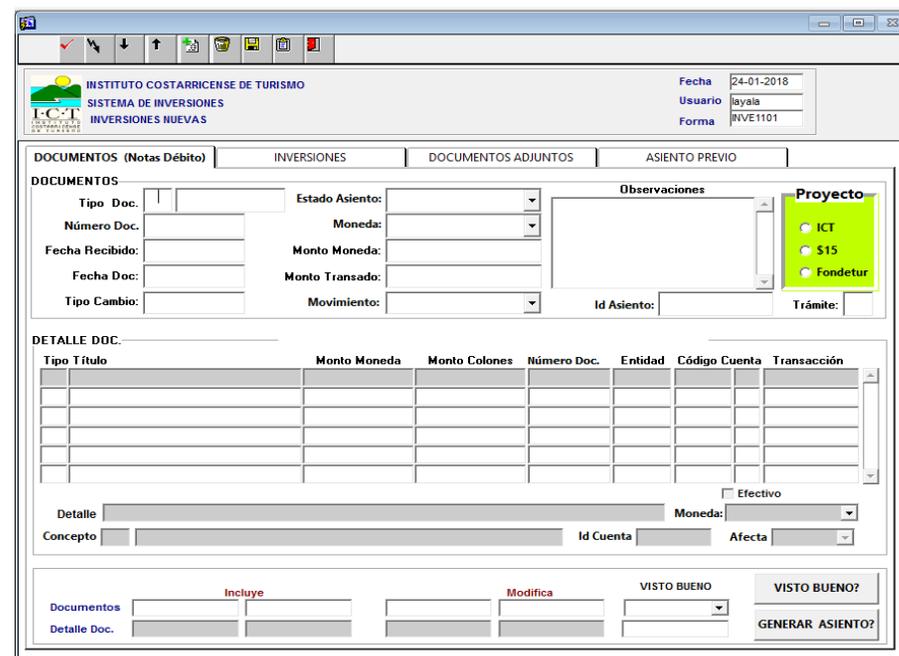
De acuerdo con lo que establecen las NICSP, se desarrolló y está en proceso de implementación un nuevo Sistema de Inversiones que entre otras cosas permite lo siguiente: Administrar nuevas inversiones ya sea en colones, dólares o Euros, aplicar revalorizaciones, realizar reinversiones parciales con cancelaciones, redenciones totales, redenciones parciales anticipadas, etc. Además, se puede realizar un mejor control y seguimiento de las compras de los títulos valores.

Este sistema ahora está integrado con otros sistemas financieros como por ejemplo Contabilidad, Efectivo, Presupuesto y Cuentas por Cobrar.

Otros beneficios que permitirá el sistema en general son:

- Mejorar la gestión y control de las inversiones de la institución.
- Registro automatizado de las inversiones.
- Generación de los movimientos según las NICSP.

- Registro automático de los documentos por cobrar de intereses devengados acumulados.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
SISTEMA DE INVERSIONES
INVERSIONES NUEVAS

Fecha: 24-01-2018
Usuario: layala
Forma: NVE1101

DOCUMENTOS (Notas Débito) | INVERSIONES | DOCUMENTOS ADJUNTOS | ASIENTO PREVIO

DOCUMENTOS

Tipo Doc.: Estado Asiento:
 Número Doc.: Moneda:
 Fecha Recibido: Monto Moneda:
 Fecha Doc.: Monto Transado:
 Tipo Cambio: Movimiento: Id Asiento: Trámite:

Observaciones:

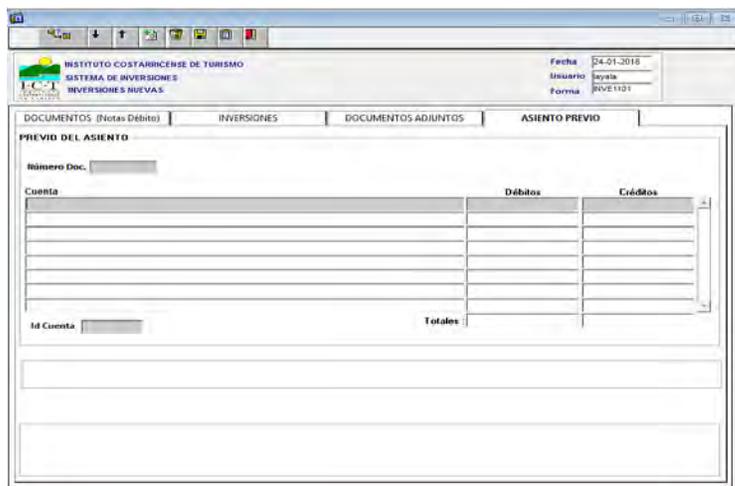
Proyecto: ICT \$15 Fondetur

DETALLE DDC:

Tipo Título	Monto Moneda	Monto Colones	Número Doc.	Entidad	Código Cuenta	Transacción

Detalle: Moneda:
 Concepto: Id Cuenta: Afecta:

Documentos Incluye Modifica VISTO BUENO VISTO BUENO?
 Detalle Doc. GENERAR ASIENTO?



5. Desarrollo e implementación del Sistema Cuentas por Cobrar.

Este sistema se desarrolló con el objetivo de que administre el auxiliar de las cuentas por cobrar de Empleados, Entes Tributarios y Proveedores de la institución, bajo las normas de las NICSP, y es administrado por el Departamento de Ingresos. Está compuesto por cuatro módulos:

- Declaraciones

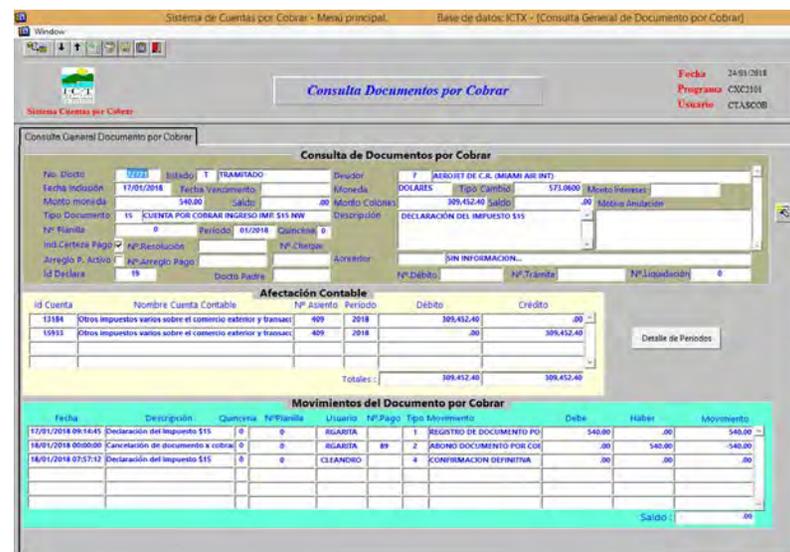
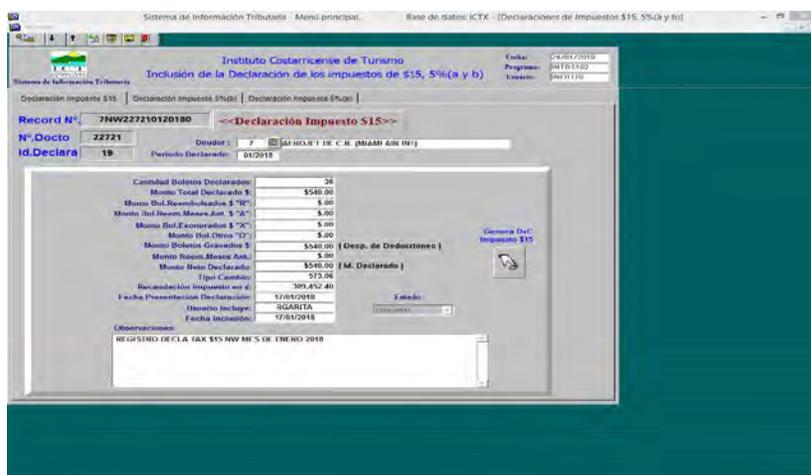
- Facturación.
- Devengado.
- Intereses y Multas.

El siguiente gráfico muestra el diseño conceptual de dicho sistema:



Módulo de Declaraciones

El Modulo de Declaraciones forma parte del Sistema de Información Tributaria, que es el encargado de registrar las Declaraciones de los impuestos de \$15, 5%(a) y 5%(b) que presentan los entes tributarios (líneas áreas y agencias de viajes), y genera automáticamente el documento por cobrar en el sistema cuentas por cobrar para cada una de las declaraciones de impuestos.



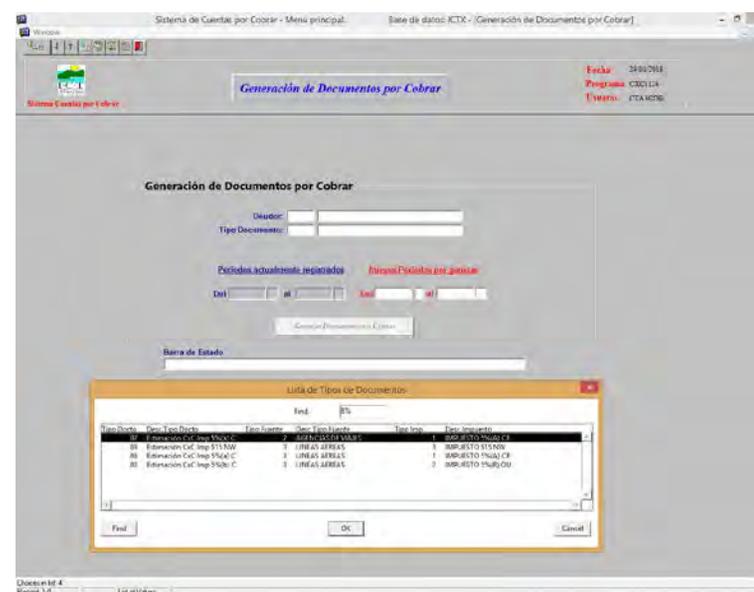
Módulo de Facturación.

El Módulo de Facturación es el que registra los pagos que realizarán los deudores a través de los documentos por cobrar, que son generados por el sistema de cuentas por cobrar. Cuando se procesa un recibo o depósito, el mismo afecta las cuentas por cobrar que previamente se deben estimar o registrar en el sistema de cuentas por cobrar a través de los procesos de los módulos de devengado e intereses y multas.



Módulo Devengado.

Este Módulo es el proceso que se encarga de realizar la generación de la estimación de los documentos por cobrar de los entes tributarios, con el objetivo de llevar un control de los pagos pendientes y tramitados de los mismos.



212

Módulo de Intereses y Multas.

En este Módulo se registran los parámetros de las tasas de interés vigentes en el mercado, así como la fecha de inicio y final de la misma, para todos los diferentes tipos de documentos por cobrar de intereses, definidos en el sistema de cuentas por cobrar, permitiendo además realizar el cálculo de intereses de las cuentas por cobrar con certeza de pago, provenientes de resoluciones, declaraciones juradas de los impuestos de \$15, 5%(a) , 5%(b) y otros ingresos, es decir se valida el último pago de la deuda y se determina las multas e intereses correspondientes, los mismos se cargan a la cuenta por cobrar original y se genera la afectación contable correspondiente. Por otro lado, en el sistema de cuentas por cobrar se generan nuevos documentos por cobrar, con base en atrasos y multas. También se lleva un registro del control de los feriados, para poder determinar el cálculo de los intereses.

ID Tipo	Descripción	Tip Interes	Tipos Paises	Tipos de Impuesto	Días Recibir	Días Cuantía	Días Pago	Días Pago Cuantía	Fecha Inicio Vigente	Fecha Final Vigente	Tasa de Interes
119	IMPUESTO \$15 NW	123	C/C RECLAMACIONES	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2015	10/05/2015	14.00
120	INTERES IMP \$15 NW	18	CUENTAS POR COBRAR INTER	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2015	10/06/2015	14.00
142	RESOLUCIONES IMP \$15	85	RESOLUCION INTERES \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2015	10/06/2015	14.00
179	INTERES IMP \$15 NW	18	CUENTAS POR COBRAR INTER	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/10/2015	10/10/2016	15.50
177	INTERES RECTIFICA \$15	125	C/C RECTIFICATIVA \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/10/2015	10/10/2016	15.50
150	RESOLUCIONES IMP \$15	85	RESOLUCION INTERES \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/10/2015	10/10/2016	15.50
152	INTERES RECTIFICA \$15	125	C/C RECTIFICATIVA \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2016	10/05/2016	15.50
111	INTERES IMP \$15 NW	18	CUENTAS POR COBRAR INTER	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2016	10/05/2016	15.50
110	INTERES RECTIFICA \$15	125	C/C RECTIFICATIVA \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2016	10/05/2017	15.50
137	RESOLUCIONES IMP \$15	85	RESOLUCION INTERES \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2016	10/05/2017	15.50
136	INTERES IMP \$15 NW	18	CUENTAS POR COBRAR INTER	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/05/2016	10/05/2017	15.50
151	INTERES RECTIFICA \$15	125	C/C RECTIFICATIVA \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/06/2017	10/06/2017	15.50
148	INTERES IMP \$15 NW	18	CUENTAS POR COBRAR INTER	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/06/2017	10/06/2017	15.50
147	RESOLUCIONES IMP \$15	85	RESOLUCION INTERES \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/06/2017	10/06/2017	15.50
112	INTERES RECTIFICA \$15	125	C/C RECTIFICATIVA \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/12/2000	10/12/2000	14.00
108	RESOLUCIONES IMP \$15	85	RESOLUCION INTERES \$15	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/12/2000	10/12/2000	14.00
107	INTERES IMP \$15 NW	18	CUENTAS POR COBRAR INTER	IMPUESTO \$15 NW	15	0	15	0	10/12/2000	10/12/2000	14.00

6. Atención de solicitudes de mantenimiento a Sistemas.

Con el propósito de brindar información íntegra, oportuna y accesible, de forma que la Institución pueda mejorar sus servicios, y la promoción turística fue necesario mantener los Sistemas Institucionales en operación y ajustados tanto a las nuevas necesidades de los usuarios como a los cambios y exigencias del entorno y a las directrices de los entes

externos relacionados con la Institución, se atendieron y realizaron 25 cambios en Sistemas, lo cual permite mantenerlos actualizados y respondiendo a las necesidades actuales.

De estas solicitudes de mantenimiento, las Unidades que más cambios solicitaron fueron: Dpto. Financiero (11), Ingresos (5) Proveeduría (2) y Gestión (2).

7. Mantener en óptimas condiciones de operación la plataforma tecnológica existente en un 99% del tiempo total anual en horas.

El logro de esta actividad permitió que la plataforma tecnológica del ICT para el uso de sus sistemas, bases de datos, correo electrónico, Internet y red de datos estuviera disponible en un 99% del tiempo total en el año para las labores que requieren efectuar los funcionarios de la Institución, basados en los servicios de T.I., reduciendo al mínimo la no disponibilidad de los mismos. Salvo casos de emergencia fue

necesario bajar o suspender los servicios por un corto tiempo para poder solucionar algún problema que se presentaba en los servicios, ya que muchas de estas labores que interfieren con los servicios se realizan en horas no laborales.

Para lo anterior se efectuaron las siguientes actividades:

- a. Atención de reportes generados por los funcionarios del ICT: Estos corresponden a la atención de solicitudes realizadas por los usuarios con respecto a boletas por problemas en los equipos, o en el software que utilizan, así como por otros inconvenientes en la red, correo, Internet, etc. En el 2017 se atendieron un total de 420 boletas de las cuales las dependencias que más solicitudes realizaron fueron: Oficinas Regionales (48), Oficina Ejecutora Proyecto Polo Turístico Golfo Papagayo (37), Financiero (32), Legal (30), Promoción (27).

214

b. Velar y mejorar la seguridad en la plataforma tecnológica instalada. En ese sentido se mantuvo una protección constante contra accesos no autorizados y otras amenazas como 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 al correo Spam, para lo cual fue necesario instalar versiones de filtros y antivirus, así como mantener actualizadas en forma automática, las definiciones de antivirus en las máquinas de los usuarios, además de poner en lista negra ciertos dominios desde donde se originan este tipo de

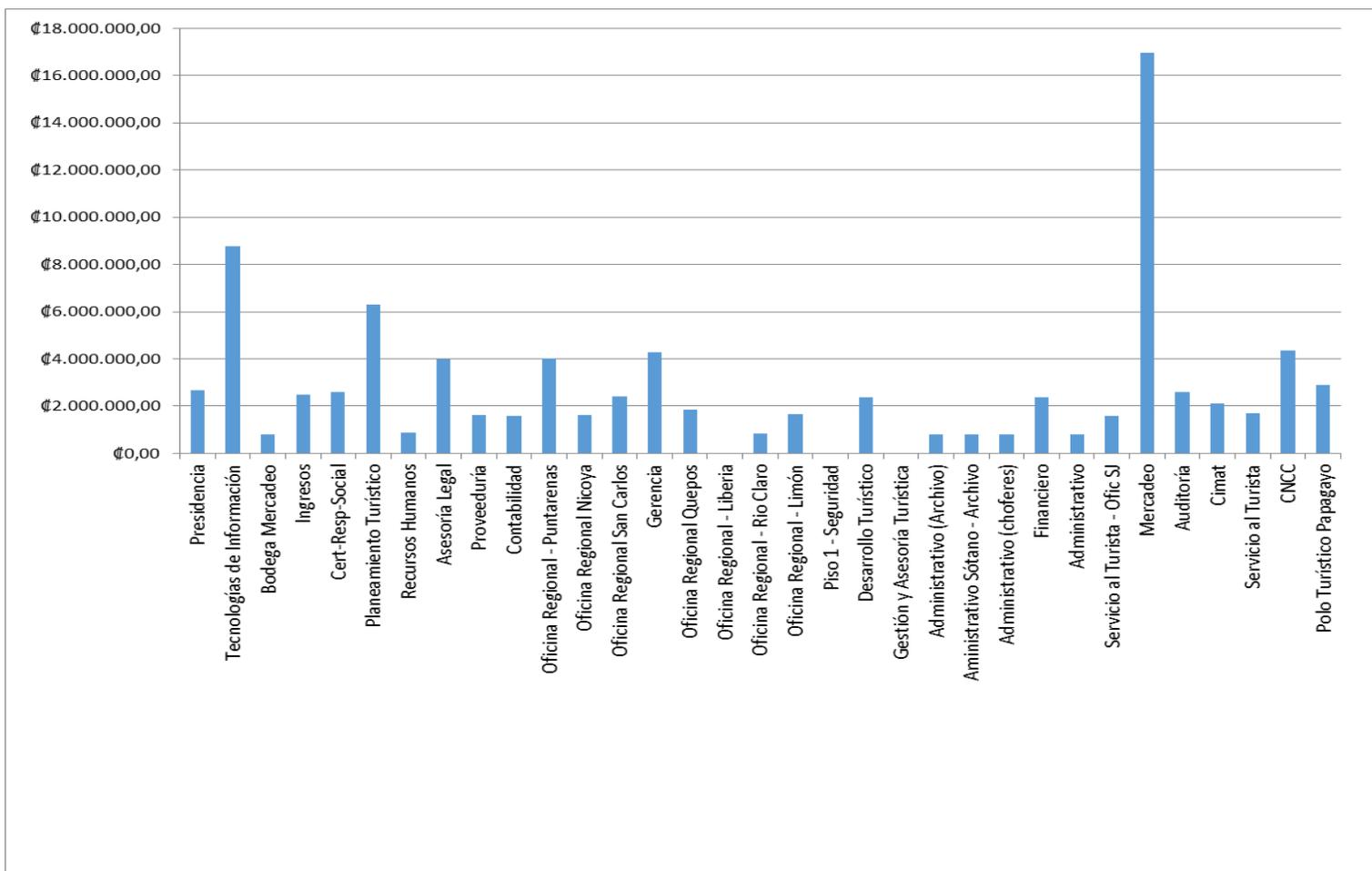
amenazas. También se incluyó la funcionalidad denominada Hardening, la cual ofrece protección contra ataques tipo Ransomware, software malicioso que provocó grandes estragos a nivel

internacional mediante la encriptación y secuestro de la información de las computadoras.

c. Se realizaron gestiones relacionadas con la adquisición de nuevos equipos y servidores, con el fin de sustituir aquellos por obsolescencia, daños y para atender nuevas necesidades, lo cual significó una inversión de más de 93 millones de colones permitiendo adquirir equipos para la sustitución de 98 computadoras, tanto portátiles y de escritorio como Mac, para las diferentes dependencias de la Institución.

215

En el siguiente gráfico se puede observar la inversión realizada por Unidad o Dependencia de la Institución.



CIMAT

La Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT), fue creada por la Ley 7744 “Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos” y su Reglamento como el órgano técnico especializado, encargado de la vigilancia, control y fiscalización permanente de las actividades relacionadas con la concesión, construcción y operación de los proyectos que se desarrollen en el país.

Como órgano desconcentrado, tiene su sede en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el cual brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. La CIMAT, además del ICT, cuenta con la participación de representantes del MOPT, INVU, MINAE y Ministerio de Salud.

Esta Comisión se constituye en el principal ejecutor, por parte de la Administración de las disposiciones legales que regulan la materia. Manteniendo un compromiso claro

con el medio ambiente. Toda concesión se otorga resguardando el ambiente y los recursos naturales de la zona, los concesionarios deben cumplir con los compromisos ambientales establecidos por SETENA durante la construcción y operación del proyecto e implementar procesos sostenibles en la prestación de sus servicios.

Las marinas turísticas se desarrollan para brindar servicios de resguardo a 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, dirigido a sus usuarios y visitantes. Convirtiéndose en una oportunidad económica para las zonas costeras al ser fuentes de empleos directos e indirectos.

Los atracaderos, conformados por instalaciones más sencillas, proveen obras necesarias para el arribo de embarcaciones que garantizan el disfrute y seguridad de los turistas.

En este contexto, 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.

En el año 2017, el proyecto Golfito Marina Village localizado en la Ciudad de Golfito logra abrir sus instalaciones dirigida a dar servicios a mega y giga yates, convirtiéndose en una oportunidad de fuentes de empleo para esa comunidad.

Fotos. **Golfito Marina Village.**



Fotos. Marina Pez Vela, Quepos.



Foto. Marina Papagayo, Bahía Culebra.



220

Fotos, Marina Los Sueños, Garabito, Puntarenas.



221

Foto. Atracadero Bahía Cocodrilo, Puerto Jiménez.



221

Foto. Atracadero Fish Hook, Golfito.



El Consejo Director de la CIMAT sesionó 11 veces y la Unidad Técnica, conformada por los representantes de las diferentes instituciones, sesionó 29 veces, se tomaron y ejecutaron más de 200 acuerdos relacionados con el cumplimiento del Plan Anual Operativo 2017 y el Plan Estratégico Institucional conforme a las funciones que le establece la Ley de Marinas y Atracaderos Turísticos.

Se resolvieron el 100% de las solicitudes a nivel de consulta previa, resolución técnica o visado de planos constructivos de manera que las propuestas se ajusten a la normativa técnica vigente. Velando por la prestación de un servicio de primera calidad, cómodo y seguro en este tipo de servicios.

222

A nivel de **consulta inicial**, se orientó a los inversionistas sobre el trámite de los siguientes proyectos, en su mayoría interesados en legalizar instalaciones existentes:

- Marina Kilómetro 3, Ciudad de Golfito Puntarenas.

- Atracadero Turístico El Ocotol, Playa Ocotol, Carrillo, Guanacaste.
- CR Escape Marina, Puerto Nuevo, Osa, Puntarenas.
- Atracadero existente Bahía Ballena Yatch Club, Cóbano de Puntarenas.
- Atracadero existente Puerto Azul, Ciudad de Puntarenas, Puntarenas.

A nivel de **viabilidad técnica**, habiéndose cumplido con la totalidad de los requerimientos técnicos, económicos y ambientales, se emitieron las resoluciones respectivas a los siguientes proyectos:

- Marina Flamingo, localizada en Playa Potrero, Santa Cruz, Guanacaste.
- Atracadero Existente Mar y Luna localizado en el Kilómetro 3, del Distrito Primero, Golfito, Puntarenas.

A nivel de **visado de planos constructivos**, se autorizaron componentes tendientes a obtener los permisos de construcción para ampliar los servicios en las marinas:

- Golfito Marina Village, planos constructivos correspondientes a los puestos de atraque Fase Uno y del módulo de alojamiento denominado Villas del Capitán.
- Marina Los Sueños, se visan los Planos Constructivos para remodelación del Local N° 15 y Reubicación del Centro de Acopio.
- Marina Bahía Banano, se visó el juego de planos para las instalaciones internas de servicio y soporte y la ampliación de muelles de las instalaciones.
- Marina Flamingo, se extiende el VISTO BUENO CATASTRAL al plano de área a concesionar por Marina Flamingo Development Group S. A.

Adicionalmente, se recibieron formalmente las obras de Golfito Marina Village, se aprueba el Reglamento Interno

de Operación y se coordina con la Municipalidad de Golfito el licenciamiento necesario que le permite al proyecto el inicio de operaciones en abril del 2017 conforme a la Ley 7744 y su Reglamento.

Se otorga el aval técnico por parte de la CIMAT para que la Empresa Marina Pez Vela, Quepos S.A. gestione ante la Municipalidad de Quepos, el ajuste del Plazo de Concesión al plazo máximo de 35 años permitido conforme al artículo 44 del Reglamento a la Ley 7744. Condición que le facilitará al concesionario financiamiento para nuevas inversiones.

Se llevaron a cabo las reuniones necesarias de asesoría, coordinación y capacitación con representantes de las Municipalidades de Santa Cruz, Golfito, Garabito, Carrillo, La Cruz y Quepos, Capitanía de Puerto, Migración, Aduanas, INCOPECA, SENASA y Dirección Tributaria de Hacienda relacionadas a la actividad de las marinas y atracaderos turísticos con la intención de mejorar la aplicación de la Ley 7744. Además de dar apoyo técnico a

distintas áreas del ICT relacionadas con el desarrollo de la zona costera, declaratorias turísticas de transporte acuático y el desarrollo de atracaderos turísticos de interés Institucional como los de Playa Piñuela, Cahuita y Puerto Viejo.



Durante todo el año se dio seguimiento a las labores de fiscalización y control por medio de visitas de campo y la revisión de los Informes Operacionales a las instalaciones de Marina Los Sueños en Playa Herradura, Marina Pez Vela en Quepos, Marina Papagayo en Liberia, Golfito Marina Village y el Atracadero Golfito Fish Hook en la Ciudad Golfito así como el Atracadero Bahía Cocodrilo en Puerto Jiménez.

Con el proceso de fiscalización, vigilancia 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 mantiene la prioridad para esta Comisión, de mantener un sistema de monitoreo, que permita llevar un registro de la calidad de las aguas y sedimentos dentro de las áreas de concesión donde operan 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, satisfactoriamente, los resultados obtenidos a la fecha se han mantenido por debajo de los límites de referencia utilizados tanto a nivel nacional como internacional.

Marina Los Sueños realizó 3 torneos de Pesca Deportiva en el 2017, Signature Triple Crown, catalogados como uno de los eventos de pesca deportiva más grandes de Latinoamérica, los cuales atraen una gran cantidad de turistas que les gusta practicar este deporte. A este tipo de eventos también asiste la prensa internacional, que cubre estas actividades y promociona el país en el extranjero.

Marina Pez Vela mantienen el esfuerzo por posicionar a Costa Rica en el Mapa Mundial de la Pesca Deportiva, con el Campeonato Mundial de Pesca (Offshore World Championship) y el torneo Presidential Challenge.

Este tipo de eventos realizados gracias a la excelente infraestructura, facilidades y servicios que brindan estas marinas han posicionado a nuestro país como la capital de peces picudos del Mundo. Dentro de los beneficios de

estos torneos está el provecho para las empresas de hospedaje, gastronómicas, los tour operadores y los pequeños empresarios turísticos quienes tendrán la oportunidad de contar con esta vitrina y ofrecer sus servicios a los pescadores y a sus acompañantes.

Se estudiaron 6 sitios o zonas prioritarias donde es necesario contar con instalaciones que permitan el atraque de embarcaciones turísticas y desembarque de personas a fin de consolidar la actividad del turismo náutico y la generación de fuentes de empleo para las comunidades costeras mediante los servicios profesionales de la Universidad de Costa Rica, contrato 2016CD-000066-0001200001 para la caracterización de posibles zonas de emplazamiento para el desarrollo de atracaderos turísticos, desde el ámbito de la ingeniería marítima:

- Isla Chira, Puntarenas, marzo del 2017.
- Muelle Municipal Puerto Jiménez, mayo del 2017.

- Muelle Municipal Ciudad Golfito, junio del 2017.
- Isla San Lucas, Puntarenas, agosto del 2017.
- Bahía Drake, Osa, octubre del 2017.
- Tortuguero, Limón, noviembre del 2017.



Contratación 2016CD-000066-0001200001

Consultoría para la caracterización de posibles zonas de emplazamiento para el desarrollo de atracaderos turísticos, desde el ámbito de la Ingeniería marítima. Puerto Jiménez.



Mayo 2017



POLO TURÍSTICO GOLFO PAPAGAYO

Los principales alcances de Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo durante el año 2016 se detallan en:

Acueducto Las Trancas – Papagayo Bahía -Línea de impulsión (ICT):

Con fecha 05 de mayo de 2017, el AyA comunica la orden de inicio a la empresa constructora Fernández Vaglio S.A., adjudicataria del proceso de licitación “Contratación 2017CDA-00001-PARA, Construcción del acueducto Las Trancas – Papagayo Bahía (proyecto conjunto entre AyA – ICT)”. El proceso constructivo del acueducto tiene fecha estimada de finalización el día 8 de marzo del 2018.

La obra licitada contempla la equitación de los dos pozos perforados por el ICT durante el 2016, los cuales serán los que dotaran de agua al proyecto junto con dos pozos nuevos que debe perforar el AyA, hasta alcanzar una producción total de 250 l/s , la línea de impulsión hasta el tanque de almacenamiento, la línea de distribución y demás obras complementarias, con el fin de poder dotar de agua potable los sectores de Playa Hermosa, Playa

Panamá y las concesiones del Polo Turístico Golfo de Papagayo.

Tubería de impulsión:



Pozo #1



Pozo #2



Desarrollo de concesiones:

2.1. Punta Vista Bahía

Durante el año 2017 se da la reapertura del Hotel Monarch Resort el cual cuenta con 32 habitaciones y restaurante, ubicado en la zona de Papagayo Bahía.

REGISTRO FOTOGRÁFICO



230

2.2. Grupo Istmo:

En el mes de diciembre del 2017 se da la reapertura del hotel Four Seasons el cual había estado cerrado por remodelación de sus instalaciones, con mejoras en la recepción, área de comidas y habitaciones. Además, se lleva a cabo una mejora significativa del Beach Club y se da la reapertura Club de Playa Nacascolo.

Club de Playa Nacascolo



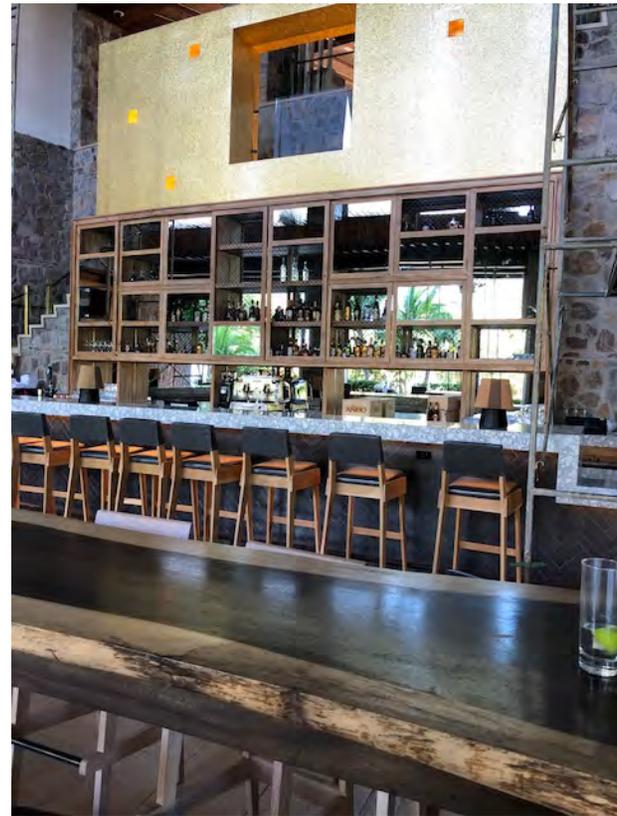
Restaurante – Club de Playa Prieta

Club de Playa Prieta



232

Hotel Four Seasons



Responsabilidad Social:

Los funcionarios de la Dirección Ejecutiva, en conjunto con la colaboración de los concesionarios, realizan la fiesta de fin de año para los niños de las escuelas de Altos del Roble, Playa Panamá y El Triunfo.

