

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

**INFORME DE FINAL DE GESTION DEL DEPARTAMENTO
DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
TURISTICA/ DOCUMENTO 1.**

De conformidad con directriz R-CO-61, del 24 de junio del 2005 de la CGR

MSc. Virgilio Espinoza Rodriguez.

San José, 30 de Agosto de 2021

Tabla de contenido

PRESENTACION.....	3
RESULTADOS DE LA GESTIÓN.	8
<u>CAMBIOS HABIDOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERIODO DE SU GESTIÓN.....</u>	84
ESTADO DE LA AUTO EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.....	86
<u>SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.....</u>	87
PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS DURANTE SU GESTIÓN.....	88
ESTADO DE LOS PROYECTOS MÁS RELEVANTES EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL.....	90
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS.....	91
SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA UNIDAD.....	92
ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO QUE LE HUBIERA GIRADO LA CONTRALORÍA GENERAL.....	93
ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO QUE LE HUBIERA GIRADO UN ORGANO EXTERNO.....	93
ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO QUE LE HUBIERA GIRADO LA AUDITORIA INTERNA-ICT.....	93

Presentación

El presente documento tiene como finalidad rendir el informe final de labores por acogerme a la jubilación en la institución a partir del primero de agosto del año en curso, la gestión institucional se ejecutó desde 16 de setiembre del 2014 como Coordinador Interino y posteriormente Jefe Interino del Departamento Sostenibilidad hasta 31 de julio de 2021.

Lo anterior se hace en cumplimiento de la Directriz R-CO-61 del 24 de junio de 2005 de la Contraloría General de la República: *“Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE”*

El mismo se entrega en formato digital en mandato de las políticas de sostenibilidad que deben privar en el Instituto Costarricense de Turismo a las siguientes personas:

- M.Sc. Gustavo Alvarado Chaves, Director Gestión Turística.
- Lic. Javier Tapia, Jefe. Departamento de Talento Humano.

Los aspectos que se presentaran giran en torno a los programas definidos y a cargo del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística en los años que comprenden finales mes de setiembre del 2014 al 30 abril 2021.

En este apartado, se efectuará la presentación del documento, usando el esquema de resumen ejecutivo, por tanto se describen los aspectos principales del documento.

1. Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

El Programa Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), es una herramienta técnica de evaluación que guía a las empresas y organizaciones turísticas a desarrollar una Gestión Integral Sostenible en su operación, según sea su actividad, lo que le genera diferenciación y competitividad del producto o servicio turístico que ofrece a sus clientes, asimismo, potencia y posiciona comunidades como destinos turísticos sostenibles.

La empresa u organización turística que aplica el Estándar CST es reconocida por trabajar activamente para mitigar los impactos resultantes de su operación, fortaleciendo la labor social, cultural, ambiental, económica y desarrollo en los destinos turísticos, en donde lo anterior, es parte transversal de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Criterios Globales de Turismo Sostenible (GSTC).

Es importante señalar que las empresas u organizaciones turísticas certificadas, pueden optar por un porcentaje de descuento en la cuota que se cancela para participar en las ferias turísticas en donde asiste el ICT, con respecto al **Nivel** que quedé certificado:

- ✓ Nivel Básico: 60%
- ✓ Nivel Élite: 100%

Vigencia: La Certificación CST tiene una vigencia de dos años.

Tiempo para la certificación: Cumpliendo los tiempos establecidos en el Manual de Procedimientos, a partir del Registro de la empresa u organización turística en la Plataforma CST, el tiempo promedio para certificarse es de cinco meses, sin embargo se dan sus excepciones, acorde a la dinámica y situación actual de la empresa u organización turística. Se detalla lo estipulado en dicho Manual de Procedimientos:

- Registro en la Plataforma, Implementación y Solicitud de Auditoría por parte del Empresario u Organización Turística corresponde a 90 días naturales.
- Asignación del Auditor Líder, un día hábil.
- Revisión documental en línea por parte del auditor líder, 15 días hábiles.
- Revisión y preparación de subsanes por parte del empresario u organización, 15 días hábiles.
- Última revisión del auditor líder y posible visita, si lo considera necesario, 20 días hábiles.
- Finalización de la Auditoría y preparación de la documentación a la Comisión Técnica de Verificación (CTV), cinco días hábiles.
- Presentación del expediente de la empresa u organización turística auditada a la Comisión Técnica de Verificación-CST, el segundo jueves de cada mes.

2. Sensibilización en temas de sostenibilidad

En el año 2015, se inicia una ardua labor en temas de sensibilización, se busca para formar y capacitar grupos técnicos y especializados en temas de sostenibilidad, responsabilidad social empresarial, ambiente y cultura, son empresarios turísticos y colaboradores de las empresas en todo el país, además de miembros de comités turísticos y universidades que preparan profesionales que a corto y mediano plazo formarán parte de la industria turística.

3. Programa Bandera Azul Ecológica/Categoría Playas.

El Programa Bandera Azul Ecológica (BAE) nace en 1995 con base en el mismo programa aplicado en España y comienza a implementarse en 1996. En sus orígenes la única categoría que se tenía era la de BAE-Playas.

En 2002 se crea una nueva categoría de BAE para comunidades costeras, en 2004 la categoría centros educativos y más recientemente se han agregado otras categorías para las 20 con las que cuenta el Programa de Bandera Azul Ecológica.

La vigencia del galardón es de un año al vencimiento del cual el comité debe aplicar nuevamente para mantenerla o bien recibir estrellas adicionales o si es el del caso, perderla.

El objetivo que se tiene es establecer un incentivo para promover la organización de comités locales en las zonas costeras, comunidades, centros educativos, espacios naturales protegidos y otros nichos turísticos y ambientales con el propósito de buscar su conservación y desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública costarricense.

Los requisitos que se tienen para que se pueda optar por el Programa son:

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

Buena parte del éxito que se ha tenido con este programa es la conformación por decreto ejecutivo de una comisión interinstitucional e intersectorial compuesta por ICT, AyA, CANATUR, MEP, MINAET, ICE, Red de Reservas, Ministerio de Salud, CNFL, IFAM, CFIA, MEP, MAG y AEDCR, entre otros, lo cual ha conseguido que trascienda intereses institucionales y se focalice en atender los objetivos creados, manteniéndose al margen de decisiones específicas de las instituciones que la conforman.

ICT es el ente rector de la categoría BAE-Playas.

4. Programa de Código de Conducta (ESCNA)

En el año 2003, inició el Proyecto Código de Conducta para la protección de los niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual comercial en viajes y turismo, proyecto de la industria turística costarricense patrocinado por la Fundación Paniamor en conjunto con la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT), la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo (ACOPROT) y Visión Mundial Costa Rica. Fue financiado por Fundecooperación bajo su programa de Turismo Sostenible y por Save the Children, Suecia.

En el 2010, se formaliza un convenio entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), con el objetivo de convertir el proyecto en una estrategia nacional liderada por la institución con mandato legal en el sector turismo de Costa

Rica, en donde PANIAMOR asume por designación del ICT, la coordinación de la Secretaría Técnica de dicha iniciativa.

El Programa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial (ESCNNA) asociada a viajes y turismo, es una iniciativa de turismo responsable que se enmarca desde la esencia misma del modelo de turismo sostenible promovido por Costa Rica.

El principal objetivo del programa es desestimular y denunciar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, como un eje del turismo sostenible.

Los requisitos y beneficios Programa son:

➤ Efectiva respuesta a un caso sospecho de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
➤ Cooperación con autoridades competentes.
➤ Fortalece la comunicación con los clientes.
➤ Cumplir con Requisitos para CST.
➤ Responsabilidad Social Empresarial.
➤ Mejor reputación entre los consumidores: los turistas prefieren viajar con empresas que asumen seriamente la protección de la niñez y la adolescencia.

Para el 2021 pasa a parte del ICT y del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

5. Programa de Gestión Ambiental institucional

El ICT inicia sus primeros pasos en el Programa Bandera Azul Ecológica, Cambio Climático, en el año 2010 y por 11 años consecutivos ha ganado este galardón, a la vez mantiene el compromiso de mejorar a través de los mismos, obteniendo el mayor número de estrellas posible.

Ese primer movimiento nos dio otro tipo de posición para incursionar con el Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo, cuyo objetivo es mitigar los impactos ambientales que generan las diversas funciones de la organización, con el propósito de garantizar y preservar el derecho constitucional a un ambiente sano y sostenible.

El Sistema de Gestión Ambiental del ICT lo conforman 3 programas:

Bandera Azul Cambio Climático, categoría Cambio Climático.

El ICT tiene más de 10 años de participar en la categoría y reconoce el esfuerzo desde varios años, manteniendo un proceso de mejora y obteniendo a la fecha la mayor calificación posible 5 estrellas.

Programa de Gestión Ambiental Institucional – PGAI.

Por decreto, todas las organizaciones del estado deben de tener un programa de Gestión Ambiental, que esté transversalmente incluido dentro de la dinámica de las instituciones. El Instituto Costarricense de Turismo ha sido calificado con un porcentaje de 85.6%, ubicado en la escala de “muy buen desempeño ambiental” en el semáforo institucional del MINAE.

Programa Carbono Neutralidad.

El programa inicio en el año 2016 con el Sistema de Gestión Ambiental del ICT, que estableció una estructura de colaboradores multi-departamental que aportan desde sus áreas conocimiento y liderazgo para ir adaptando procesos al objetivo de reducción de emisiones.

La Gerencia General y la Dirección de Gestión Turística ha apoyado el Sistema de Gestión Ambiental del ICT asegurando los recursos esenciales para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar la Carbono Neutralidad. Incluyendo:

- Recurso Humano.
- Recurso Financiero.
- Disponibilidad de Tiempo.
- Recursos Tecnológicos.

6. Programa de Turismo Social

Es aquella acreditación que se otorga a las organizaciones que cumplen el objetivo de alcanzar la participación del ciudadano para realizar turismo social, accesible y sostenible, por medio de sus acciones con una visión clara y planificada desde el principio estratégico empresarial, con el fin de lograr un enlace local del destino, que posea y maneje el desarrollo involucrando a las fuerzas vivas.

- ❖ Vigencia: Anual
- ❖ Tiempo: de Enero a Noviembre

Entre los participantes se encuentran empresas turísticas, municipalidades, cámaras de turismo, hospitales, colegios de secundaria, marinas turísticas, universidades, fundaciones, ONGs, museos, instituciones gubernamentales, entre otras.

Resultados de la gestión.

En este apartado y con la finalidad de que se conozca la labor sustantiva del Departamento se adjuntan datos, imágenes y comentarios del cumplimiento del trabajo ejecutado entre los años 2015-2020.

Se inicia con el año 2015 y se referencian los programas ejecutados en este lapso.

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).

LOGROS EN LOS PRINCIPALES PROGRAMAS CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con 338 empresas certificadas. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

Niveles	Empresas de hospedaje	Tour Operadoras	Empresas Retadoras de Vehículos	Parques Temáticos Sostenible	Empresas gastronómicas sostenibles	Tour Operadoras marino costeras	Total
5	48	20	01	02	0	01	57
4	41	27	04	05	04	02	91
3	62	12	02	01	01	01	74
2	57	09	0	01	0	03	64
1	22	09	0	0	01	02	35
Total	230	177	77	09	06	09	338

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Al cierre del año 2015, se ha brindado sensibilización a 1.583 personas. Destacan entre este grupo: cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, miembros de comités turísticos y universidades que preparan futuros profesionales en la actividad turística.

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

El Instituto realiza al menos tres visitas a cada una de las playas inscritas para constatar el cumplimiento de su plan de trabajo de forma que al final del periodo se puedan hacer acreedores del galardón BAE-Playas. Además, le corresponde realizar el informe del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas, una vez que recibe los resultados de los análisis de aguas en cada una de ellas, los que son realizados por el Laboratorio de Aguas del AyA.

Durante el año se programa lo siguiente:

a. La realización de al menos tres visitas anuales a cada uno de los comités con la intención de evaluar y dar recomendaciones a los Comités, para atender sus inquietudes y necesidades en materia de apoyo técnico.

b. La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas. 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 Empresa CCK con una gestión completa de atención de medios de prensa el propio día del evento.

c. La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turísticas, entre otros.

Al finalizar el 2015, se logró ejecutar la tercera y última visita, con lo anterior, se dieron por finalizadas las evaluaciones de los Comités de Playa BAE que en este 2015 fueron 125, cumpliendo así con las tres visitas que se deben realizar a cada uno de los comités.

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

En el año 2015, se ejecutaron 18 actividades de sensibilización en el tema del Código de Conducta, se ejecutaron en distintas zonas del país y diferentes categorías, se logra la participación de 65 empresas y la formación de 120 colaboradores de estas empresas turísticas.

Se puede afirmar que este año 2015, fue de transición dado que se inicia un proceso de trabajo asumiendo planes y políticas definidas en el año anterior y contamos con cuatro programas según el Plan Anual Operativo.

La labor sustantiva y técnica del Departamento en el año 2016 se fortaleció, se notarán datos e imágenes que nos permiten esta afirmación, en materia de CST se dio un paso fundamental para la contratación de un consorcio internacional para fortalecerlo.

El sistema de gestión ambiental institucional dio también un paso importante.

CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

La Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) tuvo origen en 1997, es una norma 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).

LOGROS EN LOS PRINCIPALES PROGRAMAS CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con 359 empresas certificadas. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

Niveles	Empresas de hospedaje	Tour Operadoras	Empresas Retadoras de Vehículos	Parques Temáticos Sostenible	Empresas gastronómicas sostenibles	Tour Operadoras marino costeras	TOTAL
5	55	22	3	2	0	1	83
4	42	30	3	5	4	2	86
3	60	15	3	3	1	1	83
2	58	9	0	3	0	4	74
1	21	8	0	1	1	2	33
	236	84	9	14	6	10	359

ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA CST

En este año se logró la contratación de un consorcio internacional para trabajar en una norma innovadora, competitiva y eficiente que fortalezca el programa de gestión para la sostenibilidad de las empresas turísticas y afines a la industria turística costarricense considerando las necesidades de todos los sectores y subsectores del turismo, la ubicación de las empresas en distintas zonas del país.

A finales del año se realizaron reuniones con actores e interesados en la renovación y fortalecimiento del CST, entre ellos empresarios turísticos, líderes de la empresa privada y autoridades turísticas figuran en este importante grupo.



Imagen N° 9 Grupo de empresarios y autoridades superiores del sector público y privado nacional.



Imagen N° 10: CST 2.0. Profesionales del Consorcio encargado de la ejecución de la consultoría.

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Al cierre del año 2016, se ha brindado sensibilización a 1.593 personas. Destacan entre este grupo: cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, miembros de comités turísticos, conductores de turismo y universidades públicas y privada que preparan profesionales en la actividad turística, entre los temas desarrollados están: Sostenibilidad Turística, Cambio Climático, Código de Conducta, Inducciones sobre Normas CST, Bandera Azul Ecológica, asesoramiento a representantes de otros países sobre Programa Certificación para la Sostenibilidad Turística, entre otros.





Imagen N° 11: Grupos de interés atendidos a nivel nacional e internacional.

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

El Programa Bandera Azul Ecológica nació en 1996 como respuesta al inminente peligro de contaminación de las playas, su repercusión en la salud pública y en la industria turística.

Durante el año se programó lo siguiente:

- La realización de al menos tres visitas anuales a cada uno de los comités con la intención de evaluar y dar recomendaciones a los Comités, para atender sus inquietudes y necesidades en materia de apoyo técnico.
- La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas.
- La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turísticas, entre otros.

Al finalizar el 2016, se logró ejecutar la tercera y última visita, con lo anterior, se dieron por finalizadas las evaluaciones de los Comités de Playa BAE que en este 2016 fueron 141, cumpliendo así con las tres visitas que se deben realizar a cada uno de los comités conformados en las diferentes Unidades de Planeamiento a saber:

UNIDADES DE PLANEAMIENTO COMITÉS	PÁRTICIPANTES
GUANACASTE NORTE	31
GUANACASTE SUR	15
PUNTARENAS	24
PACÍFICO MEDIO	25
PACÍFICO SUR	20
CARIBE NORTE	8
CARIBE SUR	18
TOTAL	141

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



Imagen N° 12: Información en playa Hermosa. Garabito.

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 (ESCNNA) asociada a viajes y turismo como tal se vincula ICT en el año 2009, mediante la firma de un convenio en el cual participan ACOPROT, CCH, ACOT, ACAR y CANATUR.

Actualmente se cuenta con 390 empresas suscriptoras dentro de las cuales encontramos: agencias de viajes, tour operadores, hospedaje, restaurantes, cámaras o asociaciones de turismo, empresas de transporte entre otras.

En el año 2016, se ejecutaron 29 actividades en el marco del Programa Código de Conducta, en distintas zonas del país, se logra la participación de 174 empresas turísticas.

Tomando en consideración las solicitudes de capacitación, se elaboró una programación de en diversas zonas del país, cubriendo según las posibilidades la mayoría de ellas. Las mismas comprenden tanto talleres para la adhesión de las empresas al Código de Conducta, como conversatorios con empresas ya suscriptoras y charlas de motivación para la suscripción. Vale recordar que en el Sector Turístico, la alta rotación de personal, requiere que este Programa también realice actividades de apoyo a las suscriptoras para sus réplicas de la capacitación al personal de nuevo ingreso.

Cuadro N° 15

Talleres para la Suscripción Código de Conducta 2016

Fecha	Lugar	No. De Empresas
08 de febrero	Fortuna	6
09 de febrero	Fortuna	8
17 de Agosto	Puntarenas	8
18 de Agosto	Monteverde	13
30 de Agosto	Jaco	5
31 de Agosto	Quepos	9
8 de Setiembre	San José	18
29 de Setiembre	Guácimo	7
4 de Octubre	Conchal	11

Cuadro N° 15

Fecha	Lugar	No. De Empresas
5 de Octubre	Nicoya	12
6 de Octubre	Sámara	6
11 de Octubre	Upala	5
12 de Octubre	La Fortuna	10
13 de Octubre	Cuidad Quesada	7
1 de Noviembre	Golfito	11
2 de Noviembre	Dominical	18
8 de Noviembre	La Cruz	5
9 de Noviembre	Liberia	10
10 de Noviembre	Cañas	5
TOTAL		174



Imagen N° 13: Taller San José, 8 de setiembre del 2016



Imagen N° 14: Taller en Nicoya, 5 de octubre del 2016



Imagen N° 15: Taller Playa Conchal, 4 de Octubre del 2016

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en la unión 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 durante el 2016 fueron:

1. Documentos: Manual ICT Sostenible – Compras Ambientalmente Responsables ICT.
 2. Desarrollar e Implementar un Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos.
- Compra de estaciones de acopio internas y externas.
 - Nueva organización para recolección y manejo de desechos sólidos.
 - Nuevo sistema de manejo de desechos orgánicos.
 - Compra de balanza para desechos no valorizables.



3. Seguimiento al el Plan de Trabajo BAE y proceso del Plan de Gestión Ambiental Institucional del Ministerio de Ambiente y Energía (PGAI – MINAE).
4. Inicio de mediciones para el proceso de Carbono Neutralidad, determinando como año base el 2016.
5. Actividades Ambientales:
 - Celebración “Mes del Ambiente” mediante actividades en la institución y fuera de ICT.
 - Envío de información ambiental
 - Charla sobre Manejo de Desechos Sólidos
 - Semana del Reciclaje.
 - Reuniones con personas del comité y sub-comités ambientales.
 - Recolección de Desechos Jornada Nacional de Limpieza – Playa Guacalillo

EVENTO EN MULTIPLAZA ESCAZU Y CURRIDABAT 5 DE JUNIO DEL 2016.
DIA MUNDIAL DEL AMBIENTE.



Imagen N° 17: Stand de empresas turísticas invitadas Día Mundial del Medio Ambiente.

ATENCIÓN DE EVENTOS

EXPOTUR



El Departamento CRST, en el año 2017 dio pasos muy solidos, en materia de CST inicio el proceso de revisión de la herramienta para modernizarla sin que perdiera su dinámica sostenible y crear una plataforma en línea, se presento en octubre en la conferencia P3.

El programa BAE-PLAYAS cumplió un record en comités galardonados y finalmente se logro la carbono neutralidad a través del sistema de gestión ambiental.

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

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.

FOTOGRAFÍAS ACTIVIDADES EN META SENSIBILIZACIÓN



Imágenes N° 8 Sensibilización.
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.

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

Cuadro N° 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 (ESCNNA) 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

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



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 Concurso Pájaros	6 y 7 de Junio	IC Sede Central
		28 y 29 Junio	IC Sede Central
2	Semana de Talleres Ambientales	Del jueves 12 al viernes 16 Junio	IC Sede Central
3	Semana de Manejo Responsable de Residuos	Recepción con Desempeño Electrónico en Mañitas 20 Junio	IC Sede Central
		Campaña 0 Papel Máquinas 21 Junio	IC Sede Central
		Manejo Responsable con Lustradores 22 Junio	IC Sede Central
4	Voluntariado Limpieza – Día Mundial de los Océanos	Viernes 9 de Junio	Playa Cocon, Isla San Lucas
5	Voluntariado Siembra de Árboles – Día Mundial del Árbol	Jueves 15 de Junio	Parque la Montañita, Pavia
6	Voluntariado Limpieza – Día de Parques Nacionales	Miércoles 23 de agosto	Cerro de la Muerte
7	Voluntariado Armada Nacional de Limpieza	Sábado 23 septiembre	Playa General Dya, 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

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*

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.

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.

El año 2018 en el Departamento se consolidaron varios programas y se ejecutaron acciones que permitieron cumplir apropiadamente con lo establecido en el PAO, con el ESTANDAR CST se ejecuto un plan piloto que culmino con la obtención del certificado a las primeras 18 empresas turísticas, de diferentes categorías sobresalen hospedaje, turoperadores y rent a car, se les galardono en la actividad de EXPOTUR en el Teatro Nacional.

PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Durante más de 20 años el CST ha sido reconocido como una herramienta de diferenciación y competitividad para el país, por lo que, el Sector Turístico mediante consulta pública ha solicitado un cambio en la estructura funcional del Estándar para que responda a las necesidades actuales de su dinámica de gestión, a la integración de nuevos subsectores de la industria turística y al reconocimiento internacional.

Asimismo, por su propia naturaleza, a nivel mundial se tiene claramente identificado que el turismo es una actividad dinámica en constante cambio y de rápida evolución, por lo que el ICT responde a las necesidades del sector turístico y sus subsectores con una norma CST innovadora, competitiva, inclusiva, eficiente, actualizada, incorporando adelantos tecnológicos para que fortalezcan el sistema de gestión para la sostenibilidad de las empresas turísticas y organizaciones afines a la actividad turística costarricense.

Es por ello, que bajo el acuerdo CST-013-2018, del 06 de abril 2018, y el comunicado de acuerdo SJD-118-2018 del 12 de abril 2018, tanto la Comisión Nacional de Acreditación del CST, como la Junta Directiva del ICT aprueba y acoge el Estándar CST, respectivamente, aunado a ello, en el primer trimestre de este mismo año, se desarrolló un Plan Piloto “Implementación del Estándar CST”, con la participación de 28 empresas turísticas, entre las que se consideraron establecimientos de hospedaje, empresas rentadoras de vehículos, tour operadores, efectuando tres talleres en donde se les exponía la dinámica de

implementación del Estándar CST, concluyendo con ello, con la certificación en la categoría Básico o Élite de 18 empresas turísticas, mediante la sesión No. 208, del 23 de abril 2018, de la Comisión Nacional de Acreditación del CST, según se ilustra en la tabla siguiente:

Tabla N°. 11: Empresas certificadas con el nuevo Estándar CST	
EMPRESA	CATEGORÍA
ANYWHERE	ÉLITE
PACUARE LODGE	ÉLITE
SWISS TRAVEL	BÁSICO
LOS PINOS - CABAÑAS DE JARDIN	ÉLITE
HOTEL CROWNE PLAZA COROBICI	BÁSICO
HOTEL ARENAS DEL MAR	ÉLITE
AVENTURAS TIERRA VERDE	BÁSICO
HORIZONTES NATURE TOURS	ÉLITE
THE WESTIN CONCHAL RESORT & SPA	ÉLITE
MAPACHE RENT A CAR	ÉLITE
EUROPCAR	ÉLITE
HOTEL ARENAL SPRINGS RESORT & SPA	ÉLITE
THE HARMONY HOTEL	BÁSICO
DOUBLETREE RESORT BY HILTON PUNTARENAS	BÁSICO
ASUAIRE TRAVEL	BÁSICO
HOTEL LAPA RIOS ECOLODGE	BÁSICO
HOTEL VILLAS RIO MAR	BÁSICO
TRAVEL EXCELLENCE	ÉLITE

Otro aspecto importante de resaltar es que, a partir del 07 de agosto 2018, se da inicio con una serie de “Talleres Técnicos del Estándar CST” en donde son agrupados, según sea la Unidad de Planeamiento donde pertenecen, los representantes de las empresas turísticas interesadas en optar por el CST, obteniendo una participación de **191** empresas y **270** personas capacitadas, según se ilustra en la tabla siguiente:

Tabla N° 12, Empresas participantes Talleres Técnicos por Unidad de Planeamiento.

TALLERES TÉCNICOS ESTÁNDAR CST			
LUGAR	FECHA	CANTIDAD DE EMPRESAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
MONTEVERDE	7/8/2018	2	4
MONTEVERDE	8/8/2018	4	6
LIBERIA	9/8/2018	12	18
SAN JOSÉ	16/8/2018	8	15
SAN JOSÉ	20/8/2018	6	11
DOMINICAL	22/8/2018	5	6
ALAJUELA	29/8/2018	8	11
LA FORTUNA AM	4/9/2018	5	8
LA FORTUNA PM	4/9/2018	3	5
LA FORTUNA	5/9/2018	4	4
SARAPIQUÍ	6/9/2018	7	9
PUERTO JIMÉNEZ	2/10/2018	8	11
TURRIALBA	4/10/2018	4	7
SAN JOSÉ	9/10/2018	13	18
SAN JOSÉ AM	10/10/2018	10	12
SAN JOSÉ PM	10/10/2018	14	20
SAN JOSÉ	11/10/2018	7	10
PÉREZ ZELEDÓN	16/10/2018	12	16
DOTA	23/10/2018	8	11
LIBERIA	13/11/2018	11	15
SANTO DOMINGO, HEREDIA	16/11/2018	9	9
SAN JOSÉ AM	26/11/2018	8	13
SAN JOSÉ PM	26/11/2018	7	9
SARCHÍ	29/11/2018	8	12
TAMARINDO	7/12/2018	8	10
TOTAL		191	270



Imagen N°12 Talleres Técnicos. Fuente: ICT

Asimismo, en el Alcance 203 a La Gaceta del 07 de diciembre 2018, se publica el Reglamento del Programa de Sostenibilidad Turística, cuyo objeto será regular el otorgamiento del CST, que tiene como fin galardonar empresas u organizaciones turísticas, según el grado en que su operación responda a un modelo de sostenibilidad, para lo cual se dispondrá de una herramienta técnica conocida como “Estándar”, integrada por un sistema de evaluación en línea, una guía para la implementación del Estándar CST, mecanismos de verificación y una estructura organizacional alineada a requisitos internacionales.

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con **401 empresas certificadas**¹. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

¹ A diciembre 2018 había un total de 615 certificaciones, pues a esas 401 empresas hay que sumarles las recertificadas

Tabla N° 13 Certificaciones por actividades y niveles

 LISTADO DE EMPRESAS TURÍSTICAS CON CST / DICIEMBRE-2018							
NIVEL	HOSPEDAJE	TOUR OPERADORAS	PARQUES TEMATICOS	RENTADORAS DE VEHICULO	EMPRESAS GASTRONOMICAS	TOUR OPERADORA MARINO COSTERA	TOTAL
1	27	7	2	0	1	1	38
2	56	10	3	0	1	3	73
3	62	19	9	3	4	4	101
4	49	27	5	2	5	6	94
5	62	25	2	4	0	2	95
	256	88	21	9	11	16	401

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

La categoría Playas, al establecerse como un incentivo 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 programó lo siguiente:

- 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.
- Además, a cada Comité BAE le corresponde realizar el Informe Final del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas, asimismo parte integral de esta actividad son los resultados de los análisis de aguas en cada una de ellas, los que son realizados por el Laboratorio de Aguas del A y A.
- La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades, apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, cambio climático, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística, participación activa en programas de reforestación, entre otros.
- La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas. 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.

Al finalizar el 2018, se logró ejecutar la tercera y última visita, con lo anterior, se dieron por finalizadas las evaluaciones de los Comités de Playa BAE que en este 2018 fueron **150**, cumpliendo así con las tres visitas que se deben realizar a cada uno de los comités conformados en las diferentes Unidades de Planeamiento a saber.

Tabla N° 14: Comités BAE por Unidad de Planeamiento	
UNIDADES DE PLANEAMIENTO	COMITÉS PARTICIPANTES
GUANACASTE NORTE	32
GUANACASTE SUR	13
PUNTARENAS	21
PACÍFICO MEDIO	30
PACÍFICO SUR	26
CARIBE NORTE	8
CARIBE SUR	20
TOTAL	150

Otro logro alcanzado para el Programa Bandera Azul Ecológica, fue la creación de la **“Estrella Dorada”**, a fin de reconocer la labor del Comité BAE en la Categoría Playas, en la identificación, gestión y acción sobre fuentes terrestres de contaminación que producen un impacto negativo sobre la playa y la comunidad inmediata, y la: **“Estrella Rosada”**, que premia el esfuerzo de los Comités BAE en la Categoría Playas, que se capaciten y desarrollen acciones que garanticen la seguridad costera, que cuenten con conocimientos que permitan desplegar acciones para responder ante animales peligrosos como los reptiles, semiacuáticos, corrientes peligrosas y cualquier otra situación que atente con la seguridad física de los visitantes. Por ello, se llevó a cabo el **“I Seminario de Seguridad Costera y Manejo del Riesgo de Reptiles en Playas”**, en Jacó, el 04 de octubre 2018, coordinado entre el Departamento del Servicio al Turista y el Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, en donde se cursó invitación a los Comités BAE del Pacífico Medio.



Imagen N°13 | Seminario de Seguridad Costera y Manejo del Riesgo de Reptiles en Playas

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



Imagen N°14 Señalización de Corrientes Peligros



Imagen N°15 Aprovechamiento desecho inorgánico para confección de mesas, bancas y basureros



Imagen N°16:
Participación de locales
en limpieza de playas

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 (ESCNNA) 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 2018, se ejecutaron 38 actividades de sensibilización en el tema del Código de Conducta (CC) con las cuales se lograron concientizar 801 personas, los cuales se desarrollaron de la siguiente forma: 23 Talleres para la Suscripción CC, 5 Conversatorios, 10 Charlas de sensibilización.

Las actividades se ejecutaron en distintas zonas del país y se logró la suscripción de 19 nuevas empresas, totalizando de esta forma 428 empresas suscritas al Programa Código de Conducta.

Tipo de Actividad	Número de Empresas
Hospedaje	237
Agencias Tour Operadoras	123
Parques Temáticos	22
Rentadoras de Vehículos	12
Marino Costeras	9
Empresas de Transporte	5
Organizaciones	19
Producción de Eventos	1
TOTAL DE EMPRESAS	428

Es importante señalar que del total de empresas suscriptoras del Programa Código de Conducta, **279 empresas** cuentan con el Certificado para la Sostenibilidad Turística, conocido como el CST.

A continuación, se detallan las distintas actividades realizadas a lo largo del 2018 en el Programa Código de Conducta.

Tabla N° 16: Talleres para la Suscripción Código de Conducta 2018			
Fecha	Lugar	No. de Empresas	No. de Participantes
20/3/2018	Municipalidad de San José (Colaboradores)	1	17
24/4/2018	San Gerardo de Rivas	16	17
25/4/2018	Sierpe	12	16
15/5/2018	Manuel Antonio - San Bada	11	16
16/5/2018	Quebrada Ganado - Punta Leona	11	18
22/5/2018	Auditorio ICT, San José	18	29
31/5/2018	Grecia - Municipalidad Grecia	21	34
12/6/2018	Santa Teresa – Selina	9	18
13/6/2018	Monteverde - Country Lodge Monteverde	13	14
10/7/2018	Sámara - Escuela de Idiomas Intercultura	8	12
18/7/2018	Taller Red de Violencia MSJ	6	16
4/9/2018	Municipalidad de San José (Colaboradores)	1	20
5/9/2018	ASOTRANSTUR - Auditorio ICT	14	25
12/9/2018	Tortuguero	10	11
9/10/2018	Dos Ríos, Upala	10	16
10/10/2018	Liberia, Coopeservidores	13	15
17/10/2018	Museo del Boyero, Venecia	16	23
30/10/2018	Auditorio ICT, San José	18	29
12/11/2018	Auditorio ICT, San José (CANAECO)	11	22
14/11/2018	Sarchí CATA	18	23

Tabla N° 16: Talleres para la Suscripción Código de Conducta 2018			
Fecha	Lugar	No. de Empresas	No. de Participantes
23/11/2018	Cahuita, Salón Comunal	15	17
27/11/2018	Caño Negro, Caño Negro Lodge	3	6
28/11/2018	La Fortuna, Arenal Rabfer	14	22
TOTAL		269	436

Tabla N° 17: Conversatorios Código de Conducta 2018			
Fecha	Lugar	No. de Empresas	No. de Participantes
9/5/2018	Auditorio ICT – AED	20	29
17/5/2018	CTP Jacó – CONATT	10	15
11/7/2018	Flamingo Beach Resort - CONATT	9	12
11/10/2018	Playa Hermosa, Condovac La Costa	12	18
7/11/2018	Auditorio ICT	18	28
TOTAL		69	102

Tabla N° 18: Charlas de Sensibilización CC 2018		
Fecha	Lugar	No. Participantes
6/3/2018	Desayuno nuevos afiliados CANATUR	8
12/3/2018	Estudiantes Universidad Latina	28
14/3/2018	Punta Leona (colaboradores)	20
21/5/2018	Hotel Harmony y Harbor Reef (colaboradores)	84

Tabla N° 18: Charlas de Sensibilización CC 2018		
Fecha	Lugar	No. Participantes
27/6/2018	Guías Turísticos , ICT	34
28/9/2018	Travelia	24
16/10/2018	Apartotel La Sabana	22
28/11/2018	Guías UTN, Courtyard Alajuela	21
29/11/2018	Empresarios Sarchí	12
11/12/2018	Aurola Holiday Inn	10
TOTAL		263



Imagen N°17 Taller para empresas nuevas en Sierpe y Manuel Antonio



Imagen N°18 Conversatorio para empresas suscriptores de Garabito, se contó con la presencia de miembros de la CONATT, los cuales a través de su exposición reforzaron el tema de trata, realizado el 17 de mayo



Imagen N°19 Taller para empresas nuevas del GAM, realizado el 22 de mayo

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en el desarrollo de tres 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.

El programa de Gestión Ambiental, tiene como meta en el PAO:

1.4.1.5 realizar al menos 5 acciones con el propósito de darle seguimiento al sistema de gestión ambiental institucional a diciembre 2018 en cumplimiento al decreto ejecutivo #36499-s-minae.

Las acciones son:

1. Dar seguimiento al Programa Bandera Azul Ecológica categoría cambio climático.
2. Cumplir con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) según las recomendaciones del equipo técnico del MINAE.
3. Dar seguimiento a la verificación bajo la norma nacional para demostrar la carbono neutralidad del ICT.
4. Realizar al menos cinco actividades de concientización y sensibilización medio ambiental con los funcionarios del ICT.
5. Dar continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos.

Cumplimiento: Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.

- Entrega de Informe Final 2017.
- Recepción de Resultado: 5 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: Muy buen desempeño Ambiental, con un porcentaje de 85,07% de cumplimiento.

Cumplimiento: Carbono Neutralidad Institucional.

- Visita de seguimiento por parte de INTECO - 14 de agosto.
- Proceso concluido el 7 de diciembre con declaración de parte de INTECO.

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.

Cumplimiento: Actividades Ambientales desarrolladas durante el año 2018:

Tabla N° 19: Actividades Ambientales
Celebración del Mes del Ambiente: Entrega de árboles
Feria Ambiental Productos Amigables con el Ambiente
Charla de Ecolones
Charla de Manejo de Residuos Orgánicos
Charla de Eficiencia Energética.
Voluntariado Siembra de Árboles – Día Mundial del Árbol.

Tabla N° 19: Actividades Ambientales
Charla sobre la Importancia del Vidrio
Campaña de Residuos Energéticos

Cumplimiento: Continuidad al Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

- Charlas y campañas.
- Se actualizó la versión del documento
- Seguimiento en la medición de desechos.
- Continuidad al manejo por compostera de los residuos orgánicos y entrega de abono orgánico a los funcionarios.



Imagen N°20 Celebración mes del ambiente: Entrega de Árboles y Campaña Residuos Electrónicos





**Imagen N°21 Charla Ecolones y
Manejo de residuos orgánicos**



**Imagen N°22 Charla Ecolones y
Manejo de residuos orgánicos**

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD



Al cierre del año 2018, se ha brindado sensibilización a 1.658 personas. Destacan entre este grupo: cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, miembros de comités turísticos, municipalidades y universidades tanto nacionales, como extranjeras que preparan futuros profesionales en la actividad turística, entre los temas desarrollados están: Sostenibilidad Turística, Cambio Climático, Código de Conducta, Inducciones sobre Normas CST, Talleres Técnicos del Estándar CST, Bandera Azul Ecológica, entre otros.



Imagen N°23 Empresarios turísticos participantes en Plan Piloto Estándar CST

El Departamento CRST, y su el equipo técnico siguió trabajando con ahínco en este año 2019 aquí se iniciaron con muy buen tino las capacitaciones a las diferentes organizaciones y empresas turísticas mediante el sistema de talleres y por un rotundo éxito por la buena acogida que vieron los diferentes empresarios Asimismo se trabajó muy bien y el programa de bandera azul ecológica en la categoría de playas y por primera vez se hizo entrega del galardón de la categoría en cuatro diferentes unidades de planeamiento.

PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

El Estándar CST, como herramienta de diferenciación y competitividad para el país, ha continuado posicionándose en el Sector Turístico desarrollando en las diferentes regiones o unidades de planeamiento, los “Talleres Técnicos”, en donde se convoca a los empresarios turísticos, según sea su actividad, a saber: hospedaje, tour operadores, empresas rentadoras de vehículos, parques temáticos, gastronomía, transporte turístico, instituciones u organizaciones, aguas termales y spa, áreas protegidas, a conocer la dinámica de participación e intercambiar experiencias que contribuyen a facilitar la interpretación de criterios e indicadores de cada uno de los ámbitos que contempla el Estándar CST: Gestión Empresarial, Impacto Social, Económico y Cultural, Impacto Ambiental e Indicadores Específicos.

Por lo anterior, a partir del **04 de febrero al 19 de noviembre del 2019**, se da inicio a la serie de visitas a dichas regiones o unidades de planeamiento obteniendo una participación de **592 empresas y 864 personas capacitadas**, para un total de **52 Talleres Técnicos Estándar CST**, según se ilustra con la siguiente tabla:

Cuadro No. 12			
Empresas y número de participantes			
Talleres Técnicos CST por Unidad de Planeamiento			
TALLERES TÉCNICOS ESTÁNDAR CST			
LUGAR	FECHA	CANTIDAD DE EMPRESAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
San José	04/02/2019	12	12
Golfito	21/02/2019	7	9
Limón	06/03/2019	11	13
Jacó	07/03/2019	14	23
Nicoya	13/03/2019	11	18
Liberia	14/03/2019/AM	17	30
Liberia	14/03/2019/PM	12	19
Liberia	15/03/2019/AM	10	17



Imagen N°16: Talleres Técnicos CST
Fuente: ICT

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con 391 empresas certificadas. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

Cuadro No. 13
Certificaciones por Actividades y Niveles
LISTADO DE EMPRESAS TURÍSTICAS CON CST / DICIEMBRE 2019

NIVEL	HOSPEDAJE	TOUR OPERADORAS	PARQUES TEMÁTICOS	RENTADORAS DE VEHÍCULOS	EMPRESAS GASTRONÓMICAS	TOUR OPERADORAS MARINO COSTERAS	TOTAL
1	24	8	2	0	0	2	36
2	56	10	1	0	1	5	73
3	65	16	8	3	4	2	98
4	41	26	5	2	5	5	84
5	51	20	2	2	0	1	76
BÁSICO	9	3					12
ÉLITE	5	5		2			12
	251	88	18	9	10	15	391

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

4. La categoría Playas, al establecerse como un incentivo 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 programó lo siguiente:

- 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.
- Además, a cada Comité BAE le corresponde realizar el Informe Final del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas, asimismo parte integral de esta actividad son los resultados de los análisis de aguas en cada una de ellas, los que son realizados por el Laboratorio de Aguas del A y A.
- La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, cambio climático, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística, participación activa en programas de reforestación, entre otros.
- La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas. 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.

Al finalizar el 2019, se logró ejecutar la tercera y última visita, con lo anterior, se dieron por finalizadas las evaluaciones de los Comités de Playa BAE que en este 2019 fueron 159, cumpliendo así con las tres visitas que se deben realizar a cada uno de los comités conformados en las diferentes Unidades de Planeamiento a saber:

Tabla No. 14

Comités BAE por Unidad de Planeamiento

UNIDADES DE PLANEAMIENTO	COMITÉS PARTICIPANTES
GUANACASTE NORTE	37
GUANACASTE SUR	13
PUNTARENAS	24
PACÍFICO MEDIO	34
PACÍFICO SUR	24
CARIBE NORTE	7
CARIBE SUR	20
TOTAL	159

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Se debe destacar que dentro de la labor ejecutada en este año 2019, para el Programa Bandera Azul Ecológica, fue la realización del evento **“Entrega de Galardones 2018”**, en cuatro regiones o zonas a saber: Dominical, Puntarenas (19 de marzo), Cóbano, Puntarenas (20 de marzo), Liberia, Guanacaste (21 de marzo), Limón (27 de marzo), lo que permitió realzar la participación de los Comités BAE y la presencia Institucional en cada una de éstas regiones o zonas.



Imagen N°18: Programa BAE

Fuente: ICT

Otro logro alcanzado para el Programa Bandera Azul Ecológica, fue la publicación de la **Norma INTE/ISO 13009:2019 “Turismo y servicios relacionados. Requisitos y recomendaciones para la gestión de la playa.”**

El objetivo de esta norma nacional es ayudar a los entes gestores de la playa a tomar decisiones mejor fundamentadas sobre la gestión de las playas de las que son responsables utilizando un enfoque coherente, basado en buenas prácticas. Esta norma nacional incluye otros aspectos importantes como la educación y la información sobre seguridad en la playa, la señalización, el acceso y la zonificación, la supervisión y el rescate, la calidad del agua y las instalaciones de la playa.

Asimismo, con el propósito de fortalecer en las comunidades costeras la sensibilización en el tema **“Seguridad Costera y Manejo de Reptiles en Playas”**, mediante los Comités de

Playas BAE, se llevaron a cabo en coordinación con el Departamento Servicio al Turista, siete Charlas en las siguientes Unidades de Planeamiento: Guanacaste Norte y Sur, Pacífico Sur, Pacífico Medio, Caribe Norte y Sur. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

Tabla No. 15. Charlas “Seguridad Costera y Manejo de Reptiles en Playas”		
por Unidad de Planeamiento.		
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	FECHA	PARTICIPANTES
Guanacaste Norte	11 y 19/09/2019	55
Guanacaste Sur	10/10/2019	26
Pacífico Sur	17/10/2019	20
Pacífico Medio	21 y 22/10/2019	41
Caribe Norte y Sur	24/10/2019	26
TOTAL PARTICIPANTES		168

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

La labor de los Comités de Playa BAE, en sus comunidades es digna de resaltar, debido a que con grandes esfuerzos logran un enlace entre los locales y los visitantes, efectuando diferentes acciones que conlleven a un disfrute seguro, un manejo adecuado de los desechos, trabajo conjunto en programas de reforestación, entre otros.



Imagen N°19: Participación de locales en limpieza y reforestación de playas



Imagen N°20: Señalización de corrientes peligrosas

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 (ESCNNA) 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 2019, se ejecutaron **40 actividades** en el tema del Código de Conducta (CC) con las cuales se lograron concientizar 785 personas, los cuales se desarrollaron de la siguiente forma: 14 Talleres para la Suscripción CC, 3 Conversatorios, 23 Charlas de Sensibilización.

Las actividades se ejecutaron en distintas zonas del país y se logró la suscripción de **22** nuevas empresas, totalizando de esta forma **445** empresas suscritas al Programa Código de Conducta.

Tabla No. 16
Empresas con Código de Conducta según su actividad

Tipo de Actividad	Número de Empresas
Hospedaje	243
Agencias Tour Operadoras	130
Parques Temáticos	22
Rentadoras de Vehículos	13
Marino Costeras	9
Empresas de Transporte	8
Organizaciones	19
Producción de Eventos	1
TOTAL DE EMPRESAS	445
<i>Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística</i>	

Es importante señalar que del total de empresas suscriptoras del Programa Código de Conducta, **286 empresas** cuentan con el Certificado para la Sostenibilidad Turística, conocido como el CST.

A continuación, se detallan las distintas actividades realizadas a lo largo del 2019 en el Programa Código de Conducta.

Tabla No. 17**Lista de resumen de los Talleres para la suscripción Código de Conducta 2019**

Talleres para la Suscripción Código de Conducta 2019			
Fecha	Lugar	No. De Empresa	No. Participantes
15/5/2019	Puerto Viejo, Villas del Caribe	12	12
16/5/2019	Guápiles, Hotel Suerre	14	18
30/5/2019	Puntarenas, Puerto Azul	13	21
9/7/2019	Auditorio ICT	19	25
18/7/2019	San Marcos de Tarrazú, UNED	9	15
20/8/2019	Liberia, Hotel Cañón de la Vieja	10	16
21/8/2019	Península de Papagayo, Hotel Andaz	9	23
4/9/2019	Auditorio ICT	17	22
25/9/2019	Ciudad Quesada, Salón Miraflores	14	22
26/9/2019	Sarapiquí, Selva Verde	6	7
22/10/2019	Universidad Técnica Nacional	0	11
23/10/2019	Hotel Cala Luna, Tamarindo	13	19
29/11/2019	Naranjo	14	28
7/11/2019	Sarchí	21	40
TOTAL		171	279

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Tabla No.18**Lista de resumen de los Conversatorios Código Conducta 2019**

Conversatorios Código Conducta			
Fecha	Lugar	No. De Empresa	No. Participantes
29/5/2019	Monteverde, RVNM	8	14
10/7/2019	Auditorio ICT/ Embajada EEUU	20	28
17/10/2019	Auditorio ICT/ Embajada EEUU	14	23
TOTAL		42	65

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Tabla No. 19
Lista de resumen Charlas de Sensibilización
Código de Conducta 2019

Charlas de Sensibilización (duración 4 horas)		
Fecha	Lugar	No. Participantes
4/3/2019	TEC	14
14/5/2019	9-1-1	15
30/4/2019	9-1-1	12
7/5/2019	9-1-1	14
14/5/2019	9-1-1	15
21/5/2019	9-1-1	13
28/5/2019	9-1-1	11
4/6/2019	9-1-1	13
11/6/2019	9-1-1	16
18/6/2019	9-1-1	14
25/6/2019	9-1-1	15
TOTAL		152

Charlas de Sensibilización		
Fecha	Lugar	No. Participantes
22/1/2019	Selina Jaco	18
31/1/2019	Aurola Holiday Inn	54
28/2/2019	Asuaire	18
11/3/2019	Interjet	12
10/4/2019	UTN	28
22/5/2019	Studio Hotel	18
22/5/2019	Hotel Real Intercontinental	52
23/5/2019	Studio Hotel	26
7/8/2019	Ecole Travel	22
13/8/2019	Il Viaggio	11
26/8/2019	Horizontes	13
3/10/2019	Tierra Verde	26
TOTAL		298

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística



Imagen N°22: Charlas Código de Conducta. Fuente: ICT



Imagen N°23: Materiales promocionales del Código de Conducta. Fuente: ICT

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en el desarrollo de tres 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 14064-1 e INTE B5: 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.

El programa de Gestión Ambiental, tiene como meta en el PAO: *“1.2.5.5 realizar al menos 5 acciones con el propósito de darle seguimiento al sistema de gestión ambiental institucional a diciembre 2019 en cumplimiento al decreto ejecutivo #36499-s-MINAE”.*

Las acciones son:

1. Dar seguimiento al Programa Bandera Azul Ecológica categoría cambio climático.
2. Cumplir con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) según las recomendaciones del equipo técnico del MINAE.
3. Dar seguimiento a la verificación bajo la norma nacional para demostrar la carbono neutralidad del ICT.
4. Realizar al menos cinco actividades de concientización y sensibilización medio ambiental con los funcionarios del ICT.
5. Dar continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos.

Cumplimiento: Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.

- Entrega de Informe Final 2018.
- Recepción de Resultado: 5 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: Muy buen desempeño Ambiental, con un

porcentaje de 92% de cumplimiento.

Cumplimiento: Carbono Neutralidad Institucional.

- ✓ Visita de seguimiento por parte de INTECO en agosto.
- ✓ Proceso concluido durante el mes de diciembre con declaración de parte de INTECO.
- ✓ 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.

Tabla No. 20
Cumplimiento: Actividades Ambientales desarrolladas durante el año 2019:
Actividades Ambientales:
Entrega de abono orgánico.
Charla de ECOINS.
Charla de Eficiencia Energética.
Voluntariado Parque Nacional Manuel Antonio.
Voluntariado DONATAPA.
Campaña Cero Papel.
Campaña de Reciclaje ECOINS.
Uso de energías alternativas OMNIBICIS.
Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Cumplimiento: Continuidad al Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

- Charlas y campañas.
- Se actualizó la versión del documento
- Seguimiento en la medición de desechos.
- Continuidad al manejo por compostera de los residuos orgánicos y entrega de abono orgánico a los funcionarios.



Imagen N°24: Entrega abono orgánico
Fuente: ICT



Imagen N°25: Charla ECOINS
Fuente: ICT



Imagen N°26: Voluntariado DONATAPA
Fuente: ICT



Imagen N°27: Charla eficiencia energética
Fuente: ICT



Imagen N°28: Voluntariado Manuel Antonio
Fuente: ICT



Imagen N°29: Demostración del uso de energía alternativa
Fuente: ICT

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Al cierre del año 2019, se ha brindado sensibilización a 2.600 personas. Destacan entre este grupo: cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, miembros de comités turísticos, municipalidades y universidades tanto nacionales, como extranjeras que preparan futuros profesionales en la actividad turística, entre los temas desarrollados están: Sostenibilidad Turística, Cambio Climático y Turismo, Código de Conducta, Inducciones sobre Estándar CST, Talleres Técnicos del Estándar CST, Bandera Azul Ecológica, Estrategia Institucional no Uso Plástico, Charlas de Seguridad Costera y Manejo de Reptiles en Playa, entre otros.



Imagen N°30: Actividad en meta sensibilización
Fuente: ICT

El año 2020 para Costa Rica fue muy difícil, por cuanto el impacto que causó el COVID-19 a nivel nacional y en la actividad turística, provocó que se suspendieran y ajustaran las actividades ya definidas en el plan anual operativo, ejemplo es el ESTANDAR CST se pasó de la dinámica de impartir los talleres de forma presencial para ejecutarlos de forma virtual, no escapa a esta dinámica los programas de Bandera Azul Ecológica el Código de Conducta y lo que tiene que ver con el tema de Turismo Social con identidad. No obstante a pesar de estos inconvenientes, se logró el reconocimiento a nivel internacional del CST, el Comité Internacional de Turismo Sostenible, GSTC, es el encargado del mismo. Un excelente logro dentro a pesar de tantas limitaciones debido a la pandemia.

PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

El Estándar CST, como herramienta de diferenciación y competitividad para el país, ha continuado posicionándose en el Sector Turístico desarrollando los “Talleres Técnicos Estándar CST”, de forma presencial hasta el mes de marzo 2020, y por efectos de la Pandemia Covid-19, tuvo que implementarse la modalidad virtual, mediante el uso de la plataforma Zoom, en donde se convoca a los empresarios de las diferentes actividades turísticas a saber: hospedaje, tour operadores, empresas rentadoras de vehículos, parques temáticos, gastronomía, transporte turístico, instituciones u organizaciones, aguas termales y spa, áreas protegidas, a conocer la dinámica de participación e intercambiar experiencias que contribuyen a facilitar la interpretación de criterios e indicadores de cada uno de los ámbitos que contempla el Estándar CST: Gestión Empresarial, Impacto Social, Económico y Cultural, Impacto Ambiental e Indicadores Específicos.

La implementación de la modalidad virtual para llevar a cabo los Talleres Técnicos Estándar CST, permitió en cada una de las convocatorias, reunir a representantes del Sector Turismo de diferentes actividades y unidades de planeamiento, a saber: Valle Central, Guanacaste Norte y Sur, Puntarenas e Islas del Golfo, Pacífico Central o Medio, Pacífico Sur, Caribe Norte y Sur, lo que conllevó a conocer experiencias vividas por parte de dichos empresarios turísticos, para los diferentes entornos donde se desarrollaba su actividad, lo cual fue un proceso enriquecedor tanto, para el Empresario Turístico, como para los miembros del Equipo Capacitador del Estándar CST.

Por lo anterior, a partir del **19 de febrero al 04 de diciembre del 2020**, se da inicio con la serie de Talleres Técnicos Estándar CST, en donde los tres primeros talleres se realizaron en forma presencial para el Valle Central y Nicoya, Guanacaste, y el resto vía plataforma virtual ZOOM, obteniendo una participación de **155 empresas y 224 personas capacitadas**, para un total de **16 Talleres Técnicos Estándar CST**, según se ilustra con la siguiente tabla:

**Tabla No. 1 Empresas y número de participantes
Talleres Técnicos Estándar CST – Modalidad Presencial y Virtual.**

TALLERES TÉCNICOS ESTÁNDAR CST			
LUGAR	FECHA	CANTIDAD DE EMPRESAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
San José (Presencial)	19/02/2020/AM	9	13
San José (Presencial)	19/03/2020/PM	9	16
Nicoya (Presencial)	10/03/2020	14	20
Virtual	27/05/2020/AM	8	15
Virtual	27/05/2020/PM	9	15
Virtual	16/06/2020	13	13
Virtual	17/06/2020	12	15
Virtual	16/07/2020	10	18
Virtual	25/08/2020	11	19
Virtual	16/09/2020	14	16
Virtual	30/09/2020	12	16
Virtual	06/10/2020	6	7
Virtual	15/10/2020	5	6
Virtual	03/11/2020	4	4
Virtual	17/11/2020	9	13
Virtual	04/12/2020	10	18
16 TALLERES		155 Empresas	224 Participantes

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

Se ilustra con algunas fotografías los Talleres Técnicos CST Presenciales 19 febrero 2020:



Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

Se insertan las imágenes de las invitaciones enviadas para el Primer Taller Técnico Virtual Estándar CST llevado a cabo el día 27 de mayo 2020.



El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística del ICT le invita a participar en el:

TALLER TÉCNICO VIRTUAL ESTÁNDAR CST EMPRESAS DE HOSPEDAJE

Fecha: Miércoles 27 de mayo 2020
Hora: 9: 30 AM

Cupo Limitado - máxima 2 personas por empresa.

Se realizará mediante plataforma ZOOM.

Previa inscripción al taller, registrar el dispositivo (computadora, tableta, celular) a utilizar, con su nombre completo antes de que dé inicio este.

Logo of the Instituto Costarricense de Turismo (ICT) and the Turismo Sostenible logo.



El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística del ICT le invita a participar en el:

TALLER TÉCNICO VIRTUAL ESTÁNDAR CST

Fecha: Miércoles 27 de mayo 2020
Hora: 2: 00 PM

Cupo Limitado - máxima 2 personas por empresa.

Se realizará mediante plataforma ZOOM.

Previa inscripción al taller, registrar el dispositivo (computadora, tableta, celular) a utilizar, con su nombre completo antes de que dé inicio este.

Logo of the Instituto Costarricense de Turismo (ICT) and the Turismo Sostenible logo.

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Con motivo de llevarse a cabo esta nueva modalidad de Talleres Técnicos Virtuales Estándar CST, se creó una herramienta de evaluación vía Google Forms, con el fin de conocer la opinión de los participantes, para así implementar la mejora continua en el contenido de la información expuesta a éstos.

RESPUESTAS DE LAS EVALUACIONES DE LOS TALLERES ESTÁNDAR CST- MODO VIRTUAL: DEL 27 DE MAYO AL 25 DE AGOSTO 2020.

DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA

 **INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO** 

Evaluación Taller Técnico Virtual Estándar CST

El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística le agradece su participación en el Taller Técnico, esperamos este haya sido de gran ayuda para su empresa u organización.

Para nosotros es muy importante conocer su opinión, por lo cual le agradecemos completar el siguiente formulario.

***Obligatorio**

Fecha y hora del taller virtual recibido: *

DD MM AAAA Hora

__ / __ / ____ : __

Se gestionó y emitió un comunicado para los empresarios turísticos, Acuerdo CST-058-2020, del 15 de mayo 2020 “Atención Directriz Presidencial No. 079-MP-MEIC”, tomado por parte de la Comisión Técnica de Verificación del CST, referente a las medidas sobre la revisión y simplificación de trámites administrativos de permisos, licencias, autorizaciones o concesiones.

CST-058-2020 Directiz presidencial simp... Descargar Imprimir Guardar en OneDrive Mostrar correo electo

 **SECRETARÍA DE ACTAS**
Comisión Técnica de Verificación del CST
COMUNICADO DE ACUERDO

15 de mayo de 2020
CST-058-2020

Señores
Junta Directiva

Dr. Alberto López
Gerente General

Lic. Virgilio Espinoza Rodríguez
Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Asunto: Atención de la Directriz Presidencial N° 079-MP-MEIC.

Estimados señores:

La Comisión Técnica de Verificación del Certificado de Sostenibilidad Turística, Decreto Ejecutivo N°41415-MINAE-M-CJ-MEIC-TUR, mediante su Sesión Ordinaria N° 004- 2020, celebrada de manera virtual el día 14 de mayo de 2019, Artículo 3, Inciso 1, acordó lo siguiente:

SE ACUERDA: En atención a la Directriz Presidencial N°079-MP-MEIC, relacionada con las medidas sobre la revisión y simplificación de trámites administrativos de Permisos, Licencias, Autorizaciones o Concesiones y con base en la Declaratoria de estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19 del Decreto Ejecutivo N° 42227 del 16 de marzo del 2020, así como de frente a lo estipulado en el Reglamento del Programa de Sostenibilidad Turística, Decreto Ejecutivo N° 41415-MINAE-MCJ-MEIC-TUR, artículo N° 18 Requerimiento de Auditorías y el anexo N° 8 "Procedimiento de obtención del CST", aprobar lo siguiente:

- A) Extender la vigencia de la certificación CST a las personas físicas o jurídicas de empresas turísticas que se encuentran en el programa del Estándar CST, cuya fecha de vencimiento sea en los meses siguientes del 2020, teniendo como nueva fecha de expiración el 04 de enero del 2021.
- B) La renovación de aquellas empresas u organizaciones que cuentan con el programa del Estándar CST que es cada dos años, exceptuar de la gestión de cumplimiento del plazo a las personas físicas o jurídicas que se encuentran inscritas actualmente en la plataforma en línea.
- C) A todas aquellas empresas turísticas vigentes y que mantienen la certificación turística en el marco de la norma CST anterior, la fecha establecida es hasta el 4 de enero del 2021.

El más importante logro, es el **reconocimiento al Estándar CST (Certificado de Sostenibilidad Turística) por el GSTC.**

El 29 de junio 2020, el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) otorga el reconocimiento al Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), el cual se comparte mediante una publicación al Sector Turístico, con el propósito de informar que el Estándar CST internacionalmente, ya es reconocido, y que contempla todos los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**, que son un esfuerzo por alcanzar una forma compartida de entender qué es un destino **sostenible**, y representan los compromisos mínimos que una organización de gestión turística que quiera ser sostenible, debe cumplir.

Estamos ratificando que el Estándar CST cumple con los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**, así como con los **Objetivos del Desarrollo Sostenible**.

Costa Rica ratifica liderazgo mundial en turismo sostenible con obtención de premio GSTC

- *El Consejo Global de Turismo Sostenible otorgó reconocimiento mundial al Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo*

Lunes 29 de junio de 2020. El Consejo Global de Turismo Sostenible otorgó a Costa Rica un reconocimiento mundial por sus esfuerzos permanentes en el desarrollo y consolidación del turismo sostenible. La acreditación es para la norma del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo.

La principal ventaja en la obtención de este premio es el aumento de la credibilidad internacional del estándar CST, que se alinea a los criterios universales para la gestión sostenible, beneficios sociales y económicos para la comunidad local, la preservación del patrimonio cultural y la reducción de la contaminación. El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés) gestiona los Criterios GSTC, estándares mundiales de línea base para la sostenibilidad en viajes y turismo; y actúa como organismo de acreditación internacional para la certificación de turismo sostenible.

Nuestro país ha ido reconocido globalmente por ser uno destino que apostó al turismo sostenible como

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con un total de **398 empresas turísticas con CST**. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

Tabla No. 2 Empresas CST por Categorías según la Unidad de Planeamiento.

Distribución de Empresas CST por categorías y Unidad de Planeamiento					
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	EMPRESAS HOSPEDAJE	TO	PARQUE TEMATICO	RENTA CAR	EMPRESAS GASTRONOMICAS
CARIBE	10	3	2	0	1
GUANACASTE NORTE	18	5	0	0	1
GUANACASTE SUR	21	7	3	0	3
LLANURAS DEL NORTE	45	13	8	0	1
PACIFICO MEDIO	38	8	1	0	0
PACIFICO SUR	25	5	3	0	0
PUNTARENAS	18	9	4	0	5
VALLE CENTRAL	73	58	1	9	0
TOTAL	248	108	22	9	11

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

Tabla No. 3 Empresas CST por Unidad de Planeamiento

Empresas CST por Unidad Planeamiento	
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	CANTIDAD
CARIBE	16
GUANACASTE NORTE	34
GUANACASTE SUR	24
LLANURAS DEL NORTE	67
PACIFICO MEDIO	33
PACIFICO SUR	47
PUNTARENAS	36
VALLE CENTRAL	141
TOTAL	398

Fuente: Departamento CRST.

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

La categoría Playas, al establecerse como un incentivo 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.

**Tabla No. 4 Comités BAE por Unidad de Planeamiento.
Playas inscritas período 2020**

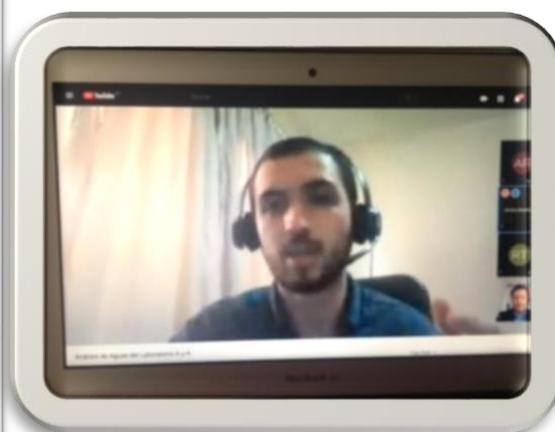
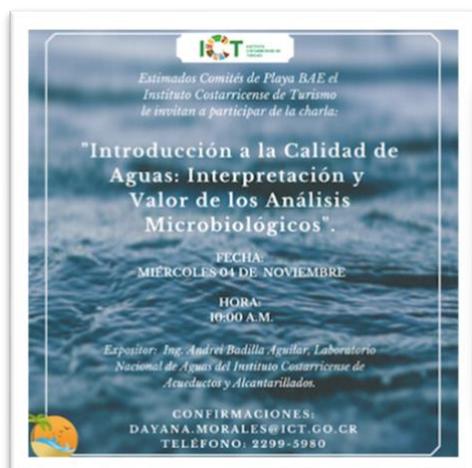
UNIDADES DE PLANEAMIENTO	COMITÉS PARTICIPANTES
GUANACASTE NORTE	37
GUANACASTE SUR	13
PUNTARENAS	31
PACÍFICO MEDIO	35
PACÍFICO SUR	16
CARIBE NORTE	5
CARIBE SUR	16
TOTAL	153

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

Durante el año se programó lo siguiente:

- 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, sin embargo, por efecto de la Pandemia del Covid-19, y las restricciones en la visitación de las playas, dicha actividad no se pudo llevar a cabo, excepto en la Unidad de Planeamiento de Guanacaste Sur, Pacífico Sur y Caribe Norte, al efectuar una única visita de campo. No obstante, se mantuvo la comunicación abierta de forma conjunta, tanto el Equipo Técnico BAE-ICT-Oficinas Regionales, como por parte de los coordinadores o miembros de los Comités de Playa BAE, a fin de dar seguimiento a las actividades llevadas a cabo por parte de éstos.
- b. Además, a cada Comité BAE le corresponde realizar el Informe Final del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas, asimismo parte integral de esta actividad son los resultados de los análisis de aguas en cada una de ellas, los que son realizados por el Laboratorio de Aguas del A y A.
- c. La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como interpretación y valor de los análisis microbiológicos de aguas, manejo de reciclaje, cambio climático, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística, participación en programas de reforestación, entre otros. Dicha labor se llevó a cabo de forma virtual y uso de redes sociales.

Ejemplo la actividad de capacitación “Introducción a la calidad de aguas: Interpretación y valor de los análisis microbiológicos, plataforma <http://ictcapacita.go.cr>, dirigido Comités de Playa BAE.



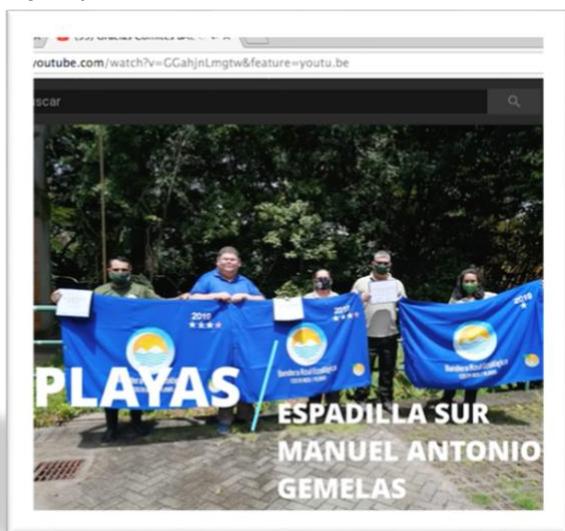
d. La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas. Para ello se ha contado con apoyo constante de la Oficina de Prensa del ICT con una gestión completa de atención de medios de prensa el propio día del evento.

Se debe destacar que debido a las condiciones y directrices emitidas por el Ministerio de Salud referente a la Pandemia del COVID-19, se realizó un Acto simbólico de Entrega de los Galardones a uno de los Comités de Playa, de los 135 Comités de Playa BAE, del período 2019, a la vez se realizaron comunicados por diferentes medios, además a través de cada funcionario que conforma el Equipo Técnico BAE, de las Oficinas Regionales del ICT, se hizo entrega de la Bandera Azul Ecológica a cada Comité.

Se ilustra Acto Simbólico de Entrega Bandera Azul Ecológica período 2019, a playa galardonada.



Se ilustra con algunas fotografías la entrega del galardón a miembros del Comité de Playa BAE y ejemplo de iza de la Bandera.



La labor de los Comités de Playa BAE, en sus comunidades es digna de resaltar, debido a que con grandes esfuerzos logran un enlace entre los locales y los visitantes, efectuando diferentes acciones que conlleven a un disfrute seguro, un manejo adecuado de los desechos, trabajo conjunto en programas de reforestación, entre otros cumpliendo las indicaciones debido a la pandemia.

Se ilustra con algunas fotografías la labor realizada por Comités de Playa Bandera Azul Ecológica:



Asimismo, el ICT elaboró un Protocolo Específico para el Ingreso a las Playas, como se ilustra a continuación:

ICT-P-016. Protocolo específico para el ingreso a playas

Versión: 001	Fecha de elaboración: 30-julio-2020
Elaborado por: Asociación Nacional de Alcaldes e Intendentes (ANAI) Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) Instituto Costarricense de Turismo (ICT) Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) Unión Nacional de Gobiernos Locales (UNGL)	
Aprobado por: Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo	
GUSTAVO JOSE SEGURA SANCHO (FIRMA)	Firmado digitalmente por GUSTAVO JOSE SEGURA SANCHO (FIRMA) Fecha: 2020.07.30 19:37:03 -06'00'

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 (ESCNNA) 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 2020, se ejecutaron **36 actividades** en el tema del Código de Conducta (CC) los cuales se desarrollaron de la siguiente forma: **18 Talleres para la Suscripción CC, 13 Conversatorios, y 5 Charlas de Sensibilización.**

Las actividades se ejecutaron en los primeros tres meses de forma presencial en distintas zonas del país y el resto del año mediante el uso de alguna de las plataformas virtuales Zoom, Facebook, lográndose la suscripción de **19** nuevas empresas, totalizando de esta forma **463** empresas suscritas al Programa Código de Conducta.

Tabla No. 5 Empresas con Código de Conducta según su actividad.

Tipo de Actividad	Número de Empresas
Hospedaje	248
Agencias Tour Operadoras	142
Parques Temáticos	22
Rentadoras de Vehículos	13
Marino Costeras	9
Empresas de Transporte	8
Organizaciones	20
Producción de Eventos	1
TOTAL DE EMPRESAS	463

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Es importante señalar que del total de empresas suscriptoras del Programa Código de Conducta, **286 empresas** cuentan con el Certificado para la Sostenibilidad Turística, conocido como el CST.

A continuación, se detallan las distintas actividades realizadas a lo largo del 2020 en el Programa Código de Conducta

Tabla No. 6 Lista de resumen de los Talleres para la suscripción CC 2020.

PROGRAMA CÓDIGO DE CONDUCTA 2020					
Talleres para la Suscripción Código de Conducta 2020					
Fecha	Lugar	No. De Empresas	No. Participantes	Modalidad	
15/01/20	ICT Auditorio Regionales DIM	1	13	Presencial	
16/01/20	Avianca	1	15	Presencial	
13/02/20	Hotel Palma Real, ICT-OIM	12	14	Presencial	
06/02/20	Avianca	1	13	Presencial	
18/02/20	OET San Vito	23	32	Presencial	
03/03/20	Hotel Villas del Caribe Puerto Viejo	6	6	Presencial	
04/03/20	Hotel Suerre Guápiles	10	10	Presencial	
16 y 18 de Junio	Taller Virtual ACOGUITUR	1	23	Virtual	
22 y 25 de Junio	Taller Virtual		13	Virtual	
15 y 18 de Julio	Taller Virtual ACOGUITUR	1	19	Virtual	
20 y 23 de Julio	Empresas Varias Turrialba	11	15	Virtual	
10 y 13 de Agosto	Empresas Varias Cámara de Guías de Turismo Asociado	9	26	Virtual	
31 de Agosto y 02 de Setiem	Cámara de Guías de Turismo Asociados	1	6	Virtual	
14 y 21 de Setiembre	Empresas Varias	13	20	Virtual	
15 y 20 de Setiembre	Empresas Varias	13	20	Virtual	
19 y 22 de Octubre	Empresas Varias	11	45	Virtual	
16 y 19 de noviembre	Taller Virtual Empresas Varias	12	10	Virtual	
01 y 02 de DICIEMBRE	Taller Virtual Empresas Varias	13	18	Virtual	
TOTAL			152	327	0

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

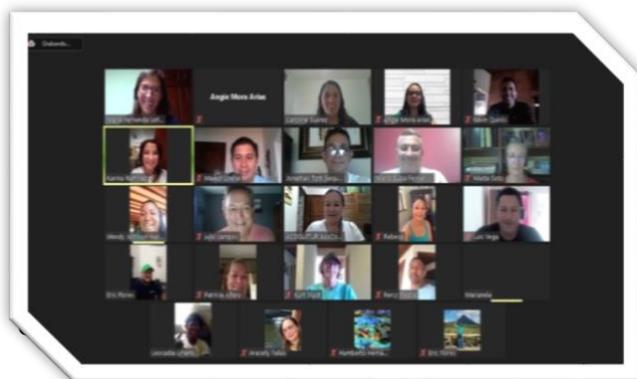
Se muestran algunas ilustraciones de las actividades efectuadas:



Taller CC en San Vito de Coto Brus
CC



Invitación utilizada para conversatorios



Otros aspectos que destacar:

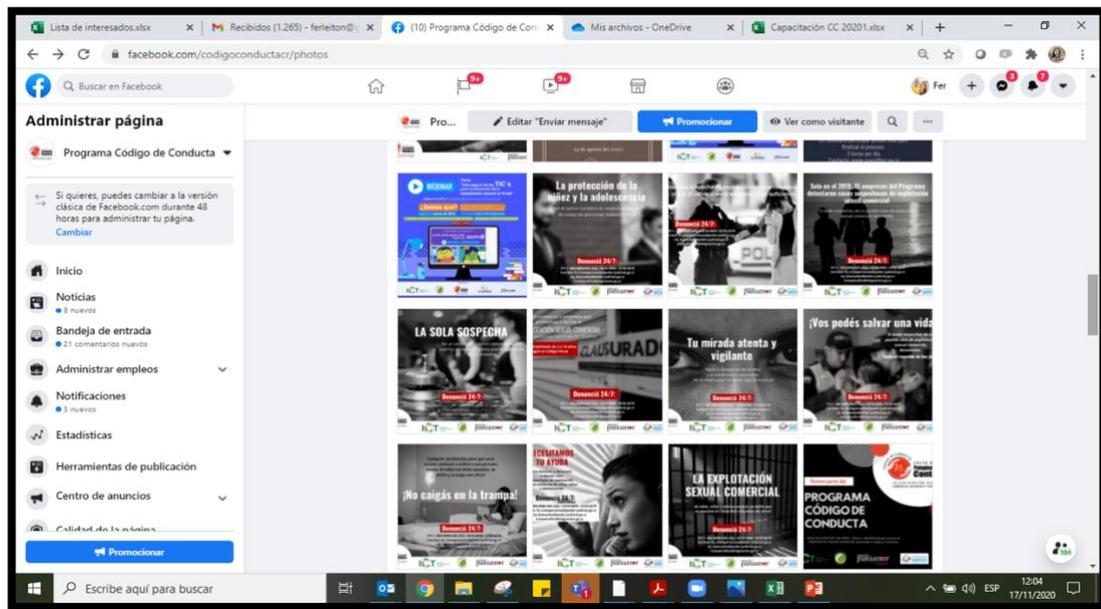
Desde el año 2019 se inició en la sensibilización de los colaboradores de la Aerolínea AVIANCA, esta se hizo en conjunto con la CONATT y debido a la pandemia únicamente se pudo realizar los primeros dos talleres del 2020.



Se realizó una alianza con la Organización Internacional para las Migraciones, la cual consistía en ejecutar un total de 15 talleres prácticos dirigidos a empresas turísticas. El objetivo de estos era identificar posibles señales de trata dentro de distintos tipos de actividades turísticas tales como hoteles o renta a cars. Este ciclo de talleres se inició, sin embargo, debido a la Pandemia del Covid-19, se tuvo que modificar completamente la metodología y los fondos asignados a estos talleres por parte de la OIM, y se reinvirtieron en la creación de un taller virtual para la identificación de la Trata de Personas, asociado a turismo, el cual continua bajo diseño y se espera su finalización y puesta en marcha para el primer trimestre del 2021, para la creación de este curso virtual damos apoyo el ICT y la CONATT.

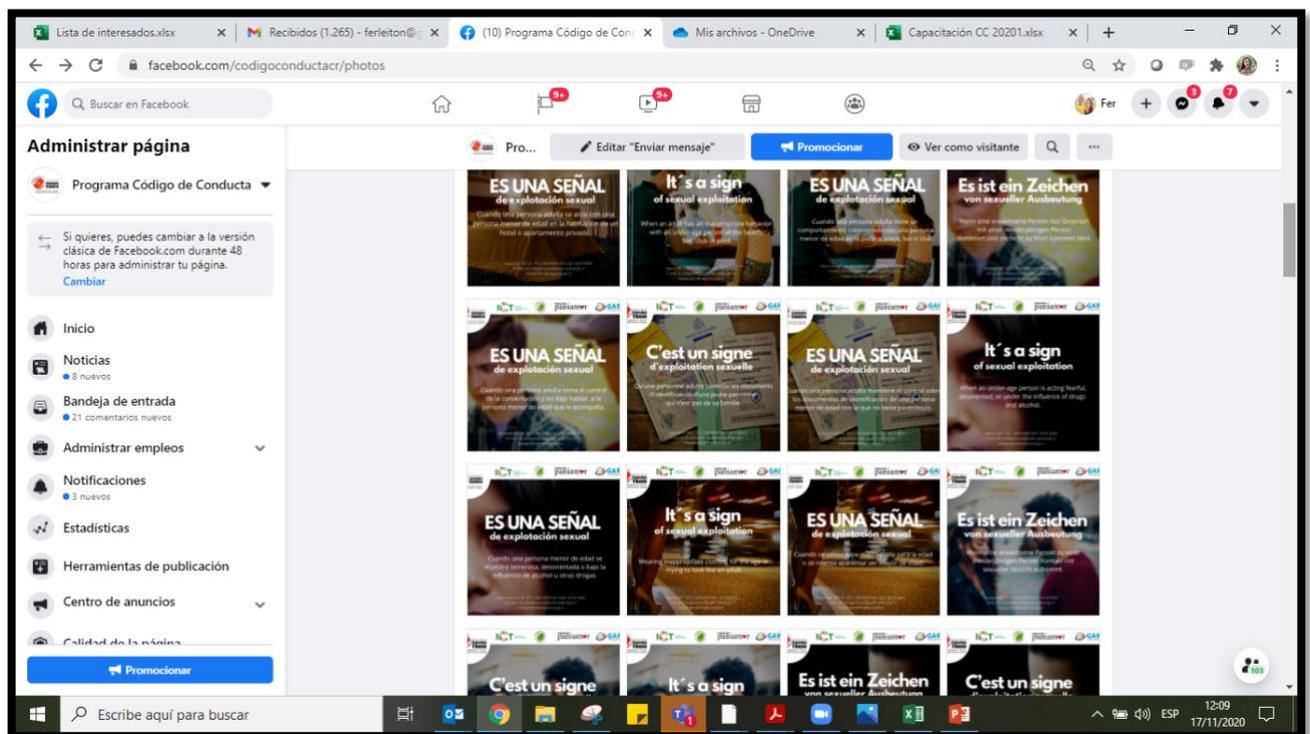


Campaña Virtual “Se nuestro aliado en la protección de la niñez y la adolescencia”, realizada a través del Facebook del Programa. Esta campaña fue enviada a todas las empresas suscriptoras por correo electrónico para que estas a través de distintos medios de comunicación, redes sociales, vía mail o WhatsApp, las utilizaran <https://www.facebook.com/codigoconductacr/>.



Campaña Virtual “Es una Señal” realizada a través del Facebook del Programa. Esta campaña fue enviada a todas las empresas suscriptoras por correo electrónico, para que estas mediante distintos medios de comunicación (redes sociales, correo electrónico, whatsapp), las utilizaran, esta campaña se elaboró en cuatro idiomas.

<https://www.facebook.com/codigoconductacr/>



PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en el desarrollo de tres 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 14064-1 e INTE B5: 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.

El programa de Gestión Ambiental tiene como meta en el PAO:

1.1.1.5 Realizar al menos 6 acciones con el propósito de darle seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental Institucional a diciembre 2020 en cumplimiento al decreto ejecutivo #36499-S-MINAE.

Las acciones son:

1. Dar seguimiento al Programa Bandera Azul Ecológica categoría cambio climático.
2. Cumplir con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) según las recomendaciones del equipo técnico del MINAE.
3. Dar seguimiento a la verificación bajo la norma nacional para demostrar la carbono neutralidad del ICT.
4. Realizar al menos seis actividades de concientización y sensibilización ambiental con los funcionarios del ICT.
5. Dar continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos.
6. Apoyar a los compañeros de Oficinas Regionales en temas de PGAI, BAE y Cambio Climático.

Cumplimiento: Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.

- Entrega de Informe Final 2019.
- Recepción de Resultado: 6 Estrellas.
- El ICT se convierte en centro de acopio para la entrega de ECOINS con el código CA145.
- El galardón de la Bandera Azul Ecológica fue recibido en las oficinas centrales del Instituto Costarricense de Electricidad, ya que no hubo ceremonia de premiación y se procede a la iza de la misma.

Cumplimiento: Plan de Gestión Ambiental Institucional

Envío de evidencias mediante correo electrónico de DIGECA – MINAE para seguimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional. Este año no se realizó visita “in situ”.

Resultado auditoría de DIGECA – MINAE: buen desempeño ambiental, con un porcentaje de **63,31% de cumplimiento**.

Cumplimiento: Carbono Neutralidad Institucional.

- Auditoría virtual por parte de INTECO en junio.
- Proceso concluido durante el mes de diciembre con declaración de parte de INTECO y compensación de 200UCC a FONAFIFO por concepto de servicios ambientales para la Carbono Neutralidad PLUS.

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.

Tabla No. 7 Cumplimiento: Actividades Ambientales desarrolladas. Año 2020.

Actividades Ambientales
Entrega de abono orgánico.
Invitación a las charlas virtuales de la DIGECA.
Charla de Movilidad Eléctrica.
Entrega de 65,9 kilos de plástico en DONATAPA.
Campaña de Reciclaje ECOINS.
Entrega de electrónicos en instalaciones de PRESERVE PLANET, San Juan de Dios de Desamparados.

Cumplimiento: Continuidad al Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

- Charlas y campañas.
- Se actualizó la versión del documento
- Seguimiento en la medición de desechos.
- Continuidad del manejo de la compostera de los residuos orgánicos y entrega de abono orgánico a los funcionarios.

Entrega de residuos electrónicos



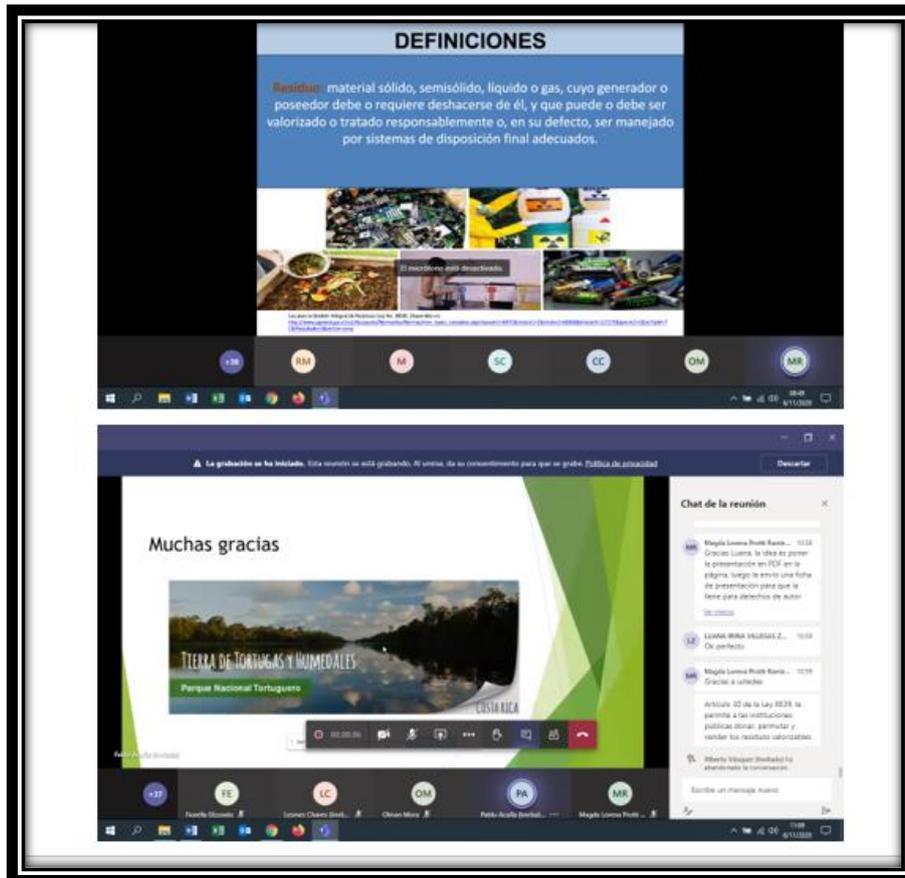
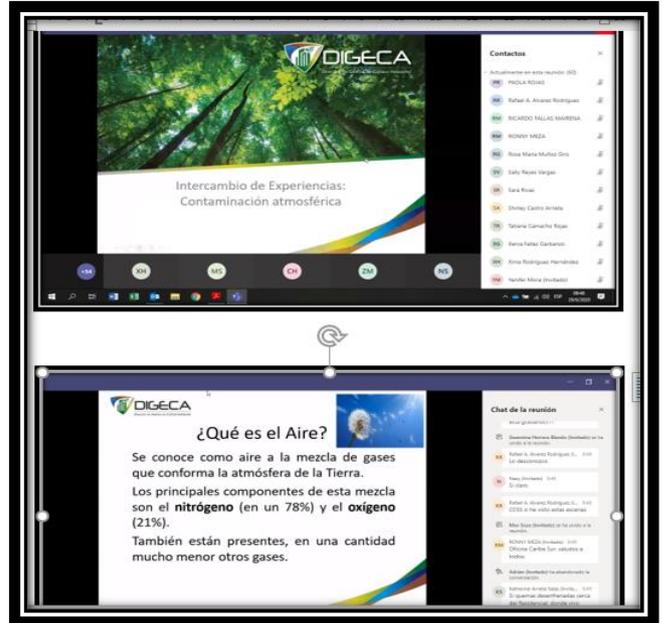
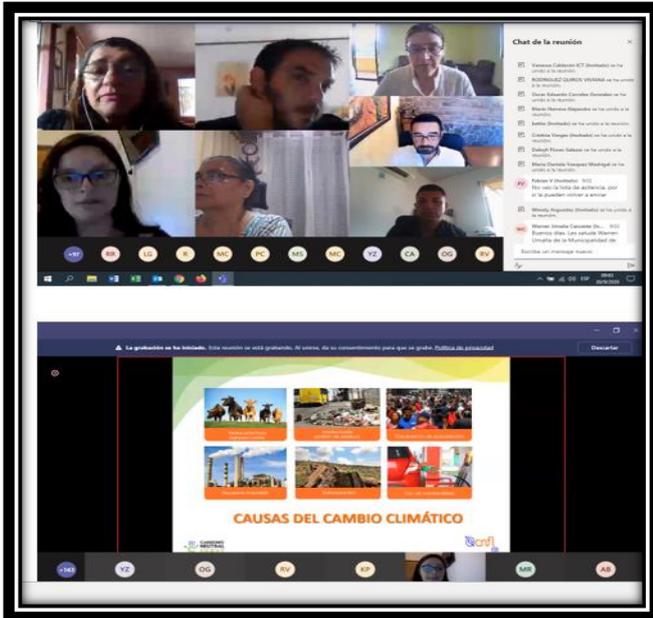
Entrega de abono orgánico



Campaña de reciclaje con ECOINS



Capacitaciones virtuales sobre temas ambientales



Iza de la Bandera Azul Ecológica, Categoría Cambio Climático: 6 estrellas



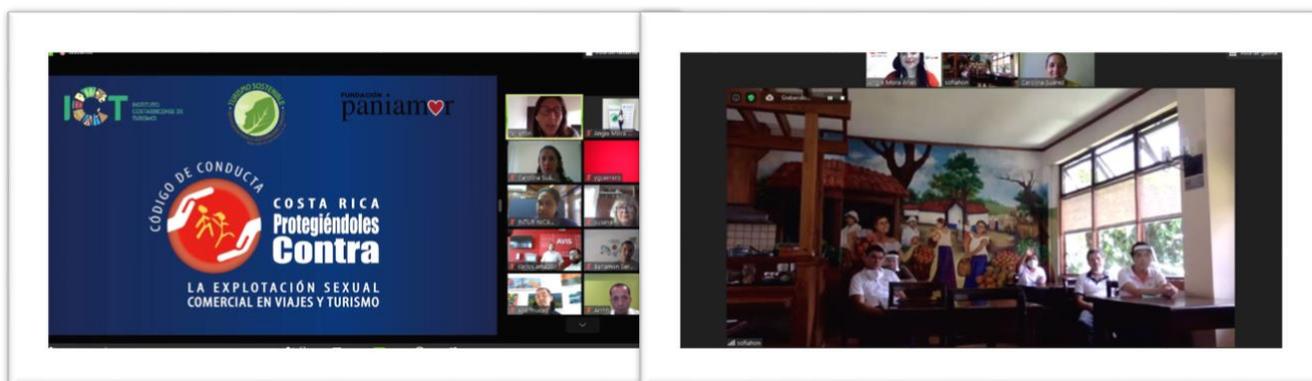
SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Avanzar en materia de sostenibilidad, requiere de la participación activa de todos y cada uno de los que componen el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, así como de los Empresarios Turísticos, Organizaciones, Universidades, u otros Públicos de Interés, que demandan la transferencia de conocimiento en materia de sostenibilidad, por lo tanto, la consecución del cumplimiento del objetivo 1.1.1, meta 1.1.1.2 del Plan Anual Operativo 2020, la información, la comunicación y la sensibilización constituyen instrumentos esenciales.

Por ello, debido al efecto Pandemia por el COVID-19, se vio la necesidad de reinventar el mecanismo de alcance hacia esos grupos de interés, por lo tanto, después del mes de marzo de este año, se estableció el uso de la plataforma virtual “Zoom”, “Facebook Live”, entre otros, logrando sensibilizar un total de **1619 personas**.

Destacan entre este grupo: cámaras de turismo, empresarios turísticos de todo el país, guías de turismo asociados, asociación costarricense de guías de turismo, embajadas, universidades que preparan futuros profesionales en la actividad turística, entre los temas desarrollados están: Sostenibilidad Turística, Cambio Climático y Turismo, Código de Conducta, Estándar CST, Talleres Técnicos del Estándar CST, Bandera Azul Ecológica, Turismo Social con Integridad, entre otros.

Charlas del Código de Conducta



Taller Técnico Virtual Estándar CST



PROGRAMA TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD

Costa Rica es uno de los destinos turísticos más importantes a nivel mundial, esta actividad se ha convertido en una de las principales fuentes de la economía nacional de acuerdo con las estadísticas del Instituto Costarricense de Turismo (BCCR, Estadística Macroeconómica, 2017).

Por lo anterior, la oferta se ha incrementado con el pasar de los años dando vida a nuevos modelos de turismo, buscando siempre la sostenibilidad y la inclusión de la actividad turística como un derecho universal.

Según la OITS, 2017, el turismo social son los efectos y fenómenos resultantes de la participación en el turismo, más específicamente la participación de grupos de bajos ingresos. Esta participación es posible o se ve facilitada por iniciativas de naturaleza social bien definida. Por medio de un modelo de Turismo Social con Integridad, se busca que todas las personas sin importar su estatus social, nacionalidad o edad puedan gozar de los destinos turísticos sostenibles que Costa Rica ofrece tanto al turismo nacional como internacional.

Según el Decreto Ejecutivo No. 39528-MP-TUR del 10 de diciembre del 2015, publicado en el Alcance No. 44 a La Gaceta No. 54 del 17 de marzo del 2016, Artículo 2 del reglamento del turismo social en Costa Rica, se concibe el Turismo Social, como un derecho universal, mediante el cual se garantiza el acceso al descanso, recreación, ocio, tiempo libre, por parte de segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad.

Un turismo con principios humanitarios, que busca que las organizaciones desarrollen programas dentro de su operación, proyectos y actividades. Con el objetivo de alcanzar la participación del ciudadano para realizar turismo social, accesible y sostenible, por medio de sus acciones con una visión clara y planificada desde el principio estratégico empresarial, con el fin de lograr un enlace local del destino, que posea y maneje el desarrollo involucrando a las fuerzas vivas.

Modalidades: Las organizaciones se distinguen por trabajar una o todas las modalidades del programa: niños, jóvenes, adultos mayores, pensionados, familias, poblaciones indígenas, personas con discapacidad, personas con cáncer, entre otras poblaciones con algún grado de vulnerabilidad.

El Turismo Social en Costa Rica.

La participación de las fuerzas vivas del destino en las diferentes acciones es fundamental para la identificación y planificación de los programas y proyectos en cumplimiento a la modalidad del Turismo Social con Integridad, debe ser con un enfoque real a la situación local y en busca de solución a la identificación de un elemento de vulnerabilidad social encontrado por la empresa, previo análisis de la investigación realizada, identificando los impactos, cumpliendo un ciclo dentro de todo el proceso.

Elemento importante es la participación empresarial y social, según su categoría dentro de lo que se puede mencionar Hospedaje, Tour Operación, Gastronomía, Actividad Temática, Renta a Car, Organizaciones, Fundaciones y demás empresas que se pueden involucrar en el proceso relacionadas con la cadena de valor.

El éxito se encuentra en el desarrollo equitativo y divulgativo de todos sus procesos bajo esquemas simples de elaboración, producción y utilización, buscando la diferenciación e innovación en prácticas sostenibles simples, rescatando las acciones del turismo social por medio de programas o proyectos establecidos con la modalidad, relacionando al cliente, empresario y destino con diferentes rutas y atractivos turísticos.

Esto, partiendo que se pueden encontrar todos los elementos necesarios dentro de un destino para abastecer sus mismas necesidades y subsistir utilizando al máximo todos los recursos desde su disfrute, hasta sus complementos y encadenamientos empresariales, continuando de nuevo con el ciclo, creando un posicionamiento en educación, capacitación, valores, integridad, fundamentalmente en la concientización, creencia, y pertenencia en lo que se está haciendo, con el fin de alcanzar la excelencia en el Turismo Social con Integridad que se quiere identificar, posesionar y desarrollar bajo una mejora continua creando diferenciación e innovación.

Por lo anterior, es necesario indicar que la ejecución o sus inicios de este Programa se da durante el período 2019, para lo cual se cumple:

- 1- Organización, coordinación y logística para la realización el Encuentro de las Américas de Turismo Social, Costa Rica 2019. “Turismo y Sostenibilidad: derecho, acceso y desafíos actuales para el turismo social” 13 y 14 de junio 2019.
- 2- Con una participación de 14 países afiliados a la Organización Internacional del Turismo Social “OITS”, y representantes de empresas nacionales, para un margen de asistencia de 300 personas distribuidos en los diferentes días del Congreso.
- 3- Elaboración de un concepto innovador y diferenciador del turismo social, con el manual y documentos.
- 4- Creación del logo del Turismo Social con Integridad.
- 5- Creación del Slogan del Turismo Social con Integridad “**LA COSTA RICA DE TODOS, PARA TODOS**”.
- 6- Validación y aplicación del **plan piloto con las primeras 23 organizaciones acreditadas**.
- 7- Se logra lanzar el modelo del Turismo Social con integridad al sector a los diferentes países que asistieron al evento.

Durante el año 2020, se comunicó y programó el inicio del proceso:

Instituto Costarricense de Turismo: Es el ente rector de la actividad turística y mediante el área de Gestión del Turismo Social desarrollara y ejecutara lo correspondiente al Turismo Social con Integridad en el país, acreditando por medio de un sello y reconociendo a toda empresa que participe y cumpla con el proceso.

Empresas: Por su participación, estabilidad y seguimiento, identificando la vulnerabilidad por medio de investigación y análisis en diferentes comunidades y en la aplicación de programas y proyectos debidamente estructurados, serán acreedoras a un distintivo de diferenciación por medio de un sello de Turismo Social con Integridad con una vigencia anual.

Se da cumplimiento a las diferentes etapas de proceso:

- 1- Las organizaciones presentan ante el ICT la carta de entendimiento.
- 2- Las organizaciones presentan la Ficha de Inscripción que con las características generales.
- 3- Las organizaciones presentan ante el ICT el plan de trabajo con su estructura.
- 4- Las organizaciones presentan el plan de acción con los perfiles de los programas o proyectos en ejecución o su propuesta de ejecución con las fechas de inicio.
- 5- Las organizaciones presentan el cronograma por trimestre y anual.
- 6- Se realiza un proceso de revisión y cumplimiento de documentos presentados.
- 7- Las organizaciones trimestralmente presentan el seguimiento y cumplimiento con las actividades realizadas y resultados de los programas y proyectos.
8. Seguimiento a los diferentes programas y proyectos que presentan las organizaciones anualmente con visitas a los lugares escogidos por parte de los personeros del ICT.
- 9- Con el seguimiento y cumplimiento anual la organización optar por un sello de acreditación de Turismo Social con Integridad, otorgado por el ICT y reconocido por la Organización Internacional de Turismo Social. (OITS).
- 10- Reconocimiento a toda aquella organización que realiza actividades estables durante un período del año y que no ha desarrollado proyectos, pero impacta a la población por medio de una de las modalidades.
- 11- Participación en actividades virtuales, talleres, foros-conversatorios convocados por ICT.

- 12- Se cumple con las fechas del periodo anual, iniciando el tercer lunes de enero y finalizando el 31 de enero con la entrega de la Carta de entendimiento, Inscripción, Plan de Trabajo, Plan de Acción y Cronograma.
- 13- El proceso finalizo el tercer lunes de noviembre con la entrega del Informe del plan de trabajo, plan de acción y ejecución con resultados y propuestas para el siguiente período.

Lograron finalizar 32 organizaciones, que cumplen con lo solicitado en el proceso del Turismo Social con Integridad, establecido en su respectivo Manual.

EMPRESAS	
1	Adetur CR
2	Arenal Mundo Aventura
3	Asociación Surf Adaptado Costa Rica
4	ASOICT
5	ASOTRANSTUR
6	Asuaire
7	Butterfly kingdom
8	CATURGUA
9	Finca Rosa Blanca
10	Fundación Horizontes
11	Hotel Fiesta
12	Il Viaggio Travel
13	Marina Pez Vela
14	Mariposario Vida de Colores
15	Hotel la Posada Quepos
16	Panorama
17	Parque Temático Místico
18	Red Costarricense de Turismo Accesible
19	Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde
20	Tabacón
21	Unique Adventures
22	Museo de los Niños
23	Scouts Costa Rica
24	Dirección Regional de Educación Occidente
25	FUNCAVIDA
26	Hospital Mexico
27	Municipalidad de San Jose
28	UNED
29	ASORLI Asociación de sordos de Limón
30	Finca Vikingos
31	Oficina Polo Turístico Papagayo
32	Espíritu Santo Coffee Tours

Es fundamental considerar la situación referente a la pandemia, lo que obligo a un cambio en la dinámica y una adaptación a las actividades que realizan dependiendo de las situaciones, por ejemplo, talleres o reuniones virtuales, las acciones enfocadas a la ayuda social, economía, entre otros factores.