



# INFORME FINAL DE GESTIÓN 2014-2022

Instituto Costarricense de Turismo

## Descripción breve

[Dibujar su lector con un resumen de la participación. Normalmente es un breve resumen del documento.]

Cuando esté listo para agregar contenido, haga clic aquí y empiece a escribir.]

Leyla Solano Pacheco

20 de junio 2022

## Presentación

El presente documento corresponde al Informe Final de Gestión como miembro de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, en el periodo comprendido entre junio 2014-mayo 2022. Se ha respondido al esquema solicitado, con base en lo indicado en la Directriz R-CO-61 de 24 de junio del 2005 de la Contraloría General de la República, *Directrices que deben Observar los Funcionarios Públicos 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.*

## Resultados de la gestión

**i. Referencia sobre la labor sustantiva institucional o de la unidad a su cargo, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

La labor del ICT se ha caracterizado por la claridad en su rumbo de trabajo, dado que esta institución no se rige por los vaivenes de la política y los cambios de jerarcas, sino por su apego al Plan Nacional de Turismo, elaborado de manera participativa con el sector empresarial, desde hace muchos años. En es sentido al llegar a la institución en junio 2014, el marco de trabajo siempre hizo referencia a los planes y la actualización de los mismos. Se dejó aprobado el Plan Nacional de Turismo 2022-2027 en febrero pasado.

Por otro lado, al ser una institución relativamente pequeña ( menos de 300 funcionarios) dividida por jefaturas y una gerencia, la coordinación y el manejo de la información fue relativamente sencilla. La gerencia en ICT es una figura fundamental y todo lo que tiene que ver con la administración integral de la institución y en todo momento cumplió con las expectativas, a pesar del cambio dado en 2014.

**ii. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Los cambios habidos en el periodo se relacionan al cambio de Presidente Ejecutivo en el primer cuatrienio ( 1 cambio) y a los 3 cambios que se dieron en el segundo cuatrienio. Esto no deja de afectar el ánimo de los funcionarios y de provocar incertidumbre en la Junta Directiva. El cambio de mando en 2014 y hasta 2018, fue sumamente conflictivo por su forma de liderar al ICT, lo cual generó demasiada tensión en todo el personal y en la Junta.

Sin lugar a dudas, lo más relevante a mencionar es el impacto de la pandemia por COVID 19 lo cual provocó que a partir del marzo 2020 la actividad turística decayera hasta cero, con el cierre de los aeropuertos, lo cual tuvo una repercusión nunca antes vista en los ingresos a la institución, cuyo principal presupuesto proviene del impuesto a los tiquetes aéreos. Por otro lado, el enviar a todos los funcionarios a trabajo virtual, no dejó de ser un gran reto, para algunos más que para otros. Unido a esto, el ICT se tuvo que hacer cargo, una vez los aeropuertos se abrieron, de la

revisión de pases de salud de los turistas, lo cual provocó un exceso en la carga de trabajo para algunos y el hecho de dejar de atender sus funciones normales. Fue un periodo crítico. Unido a todo esto, la enfermedad y fallecimiento de doña María Amala Revelo (qepd) generó demasiada tensión en la Junta, teniendo que asumir mucho más trabajo de lo considerado, pero además en el marco de la más terrible incertidumbre por la pandemia. Con el nombramiento del presidente ejecutivo en agosto 2020, las cosas empezaron a mejorar y sin duda la institución recobró el liderazgo y empezó a iniciar un proceso de salida a la crisis. A mayo 2022 podemos decir que el turismo en el país ha venido creciendo conforme lo esperado y las proyecciones son muy halagadoras.

**iii. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

La Junta de ICT ha aplicado instrumentos de evaluación interno todos los años. Pero sin duda esto mejoró sustancialmente a partir de habernos capacitado sobre “Gobierno Corporativo” y de ser aplicado este modelo en todos los Dptos., Gerencia y Junta Directiva. Las sesiones de junta pasaron de 5 -6 horas semanales a 2-3 horas semanales, teniendo que ver lo que corresponde a una Junta de manera estratégica y no como se practicaba antes. El trabajar bajo el modelo de gobierno corporativo ha sido de gran utilizada para la institución.

**iv. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional o de la unidad, al menos durante el último año, según corresponda al jerarca o titular subordinado.**

Las acción más importante fue adoptar el modelo de Gobierno Corporativo.

**v. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad, según corresponda.**

En mi caso, considero que el logro más importante alcanzado en mi periodo de gestión promover la apertura en ICT del Programa de Turismo Social, el cual fue una meta desde el inicio de mi gestión. El PTS cuenta con una persona dedicada a su desarrollo, pero mas que eso, un grupo de mas de 30 empresas reconocidas como empresas que incorporan acciones de turismo social en su desempeño o bien están dedicadas a eso. El programa se instaló en el Dpto de Gestión Turística, bajo la coordinación de Ricardo Ureña. Se agradece enormemente a la Junta Directiva por su apoyo en este gestión, a los Presidentes Ejecutivos que dieron su aprobación, así como al gerente general.

**vi. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.**

No han quedado proyectos por concluir. Todos los acuerdos tomados en la Junta Directiva durante mi periodo de gestión se han ido cumpliendo a cabalidad.

- vii. **Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.**

No me fueron asignados recursos financieros.

- viii. **Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

El ICT en general es una institución eficiente, el personal es profesional y está comprometido y entregado al tema del turismo, que es apasionante. No se considera más sugerencia que decirles que sigan adelante con la importante labor de colocar a Costa Rica como uno de los principales destinos del mundo. Se les solicita mejorar la coordinación entre los diferentes departamentos y dar todo el apoyo posible en personal y recursos al Programa de Turismo Social.

- ix. **Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a criterio del funcionario que rinde el informe la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

Ninguna.

- x. **Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

Ninguna.

- xi. **Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

Ninguno

- xii. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

**Ninguna.**