INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

SECRETARÍA DE ACTAS

JUNTA DIRECTIVA
COMUNICADO DE ACUERDO

SJD-019-2022

25 de enero de 2022

Doctor
Alberto López Chaves
Gerente General

Licenciado
Víctor Quesada Rodríguez, Coordinador
Unidad de Planificación

Asunto: informe de evaluación de metas 2021 del ICT. Oficio N° PL-009-2022.

Estimados señores:

En Sesión Ordinaria Virtual N° 6202 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Apartado 1, Articulo 4, Inciso VI, celebrada el 24 de enero de 2022, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

SE ACUERDA: A) Dar por recibido la evaluación de metas del PAO y PND 2021 según oficio N° PL-008-2021, en cumplimiento a los Lineamientos Técnicos y Metodológicos y artículos 68 y 71 del Reglamento de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, así como la Ley Orgánica del ICT.

B) Autorizar a la Administración a presentar la evaluación a los órganos externos en el formato que corresponda a cada uno.

C) Instruir a la Administración el seguimiento de las recomendaciones contenidas en el Informe de evaluación de metas 2021, en el marco de mejorar la capacidad de gestión institucional.

ACUERDO FIRME

Atentamente,

Licda. Hannia Ureña Ureña
Secretaria de Actas

C: M.Sc. Gustavo Alvarado Chaves, Ministro de Turismo
Lic. Fernando Rivera Solano, Auditor General
M.Sc. Francisco Coto Meza, Asesor Legal
Archivo

HUU/SHM/*SJD-019*/25-01

esencial COSTA RICA

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Unidad de Planificación

19 de enero de 2022
PL-008-2021

Señores
Junta Directiva
Instituto Costarricense de Turismo Gerente General
Presente

Asunto: Seguimiento anual de metas del PAO 2021

Estimados (as) señores (as):

En cumplimiento de los Lineamientos Técnicos y Metodológicos y artículos 68 y 71 del Reglamento de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, adjunto se remite el Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2021, en el cual se presenta información general relativa al cumplimiento de las metas programadas para el 2021, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO. Lo anterior, para consideración, aprobación por parte de la Junta Directiva. Así como, autorizar divulgación a los entes que corresponda en el plazo de ley, antes del próximo 31 de enero de 2022.

El documento fue elaborado a partir de las justificaciones y valoraciones dadas a conocer por las jefaturas responsables de cada meta e incluye los reportes de ejecución presupuestaria por meta, brindados por los responsables de cada una.

Asimismo, contiene una recopilación de la autoevaluación acumulada al final del año, por unidad y a nivel programático, un resumen del cumplimiento en el marco de cada plan, un capítulo sobre la ejecución presupuestaria, un capítulo con el seguimiento de recomendaciones de auditoría, un capítulo con un análisis sobre el avance de proyectos de inversión pública del ICT, otro capítulo de análisis de acciones para afrontar la emergencia nacional y un apartado de conclusiones y recomendaciones.

Entre los elementos más importantes del informe se destacan:

1. **Datos generales:**

En cuanto a los datos generales, en la siguiente figura se muestra el avance físico de metas y la ejecución presupuestaria: el avance físico general y por programas, así como la ejecución presupuestaria global, operativa y lo relativo a remuneraciones:

SEGUIMIENTO DE METAS PAO 2021

Avance físico institucional 89.6%

Ejecución presupuestaria
Global 88.1%
Operativa 87.9%
Remuneraciones 88.3%

Por programa

#1 Avance físico de metas 90.1%
Ejecución presupuestaria:
Global: 84.6%
Operativa 75.4%
Remuneraciones 89.4%

#2 Avance físico de metas 92.7%
Ejecución presupuestaria:
Global: 91.1%
Operativa 92.9%
Remuneraciones 87.9%

#3 Avance físico de metas 58.8%
Ejecución presupuestaria:
Global: 65.8%
Operativa 64.8%
Remuneraciones 69 (a partir III trim)

La ejecución presupuestaria en general, sigue siendo significativa.

2. Por metas y por unidades:

POR METAS:

Total 97 metas
P1 38
P2 53
P3 6

4 sin avance
Bajo 6 De 1% a <70%
Alto 82 >80%
Cumplidas 66 100% o más

15 metras con logro del 100%
10 metas con riesgo de incumplimiento materializado y 6 más por debajo del nivel de Capacidad, pero resultado alto

POR UNIDADES:

Las más bajas:
DAF, Dirección de Gestión Tur. y Papagayo

Mayor peso de metas
Programa 2 (sustantivo)

A nivel programático, el Programa #2, denominado Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico presenta el avance promedio mayor, pero mantiene la misma tendencia del Programa #1, ambos por debajo del 100% esperado. El Programa 2, que aglutina la mayor

parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, también es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (53). Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo y metas que en las no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.
Para este año el Programa #3 (Proyecto Golfo de Papagayo), mostró el avance más alto que el del año anterior en este mismo período, que fue de un 58.8%.

De las metas que presentan resultados bajos o cero avances, la mayoría de las justificaciones apuntan a contención del gasto por la incertidumbre generada por pandemia sobre el comportamiento de los ingresos corrientes de la Institución, entre ellas algunas metas de proyectos de obra pública, otras por tratarse de acciones presenciales, como algunas capacitaciones, procesos de contrataciones pendientes o factores de coordinación con otras entidades.

3. Efectos de la Pandemia:

Debido a los efectos de la pandemia por el COVID-19, se ha generado una fuerte crisis financiera para el ICT por la caída de sus ingresos corrientes, debido a los cierres de fronteras a nivel mundial que han disminuido el tráfico de turistas, por lo que el ICT se vio en la obligación de replantear sus planes estratégicos institucionales: el Plan Nacional de Turismo Sostenible, el Plan Estratégico Institucional, así como en los compromisos del Sector Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo y por ende el Plan Anual Operativo; y disminuyó el presupuesto para el 2021 en un 36.4% respecto al año 2020. Según cómo ha ido evolucionando se han ido haciendo modificaciones en la programación del Plan Anual Operativo, por cambios en las prioridades, a fin de implementar nuevas acciones que permitan fortalecer la actividad turística del país.

Otros aspectos a considerar como favorables, es la apertura de fronteras de Costa Rica y de otros mercados emisores, que han recuperado la confianza de las líneas áreas para volar a Costa Rica, el ritmo de vacunación de Costa Rica y los demás países, así como las aperturas han permitido un leve crecimiento del sector, aunque han variado las características y el comportamiento de viaje. No obstante, se debe mantener la cautela sobre el manejo de cifras, debido a la incertidumbre de la actividad turística, ante la aparición de nuevas cepas del virus del COVID, el posible repunte de casos y la contracción económica por medidas sanitarias y cierres parciales o totales.

La Institución se ha reinventado en la manera de hacer las cosas y se ha tenido de acoplar a una nueva normalidad, donde la resiliencia organizacional se ha manifestado en la innovación del trabajo y el aprovechamiento de la virtualidad es una de ellas, lo que ha permito acercar a las personas a través de las pantallas, a nivel nacional e internacional. Aunque se cancelaron acciones por estar estructuradas de manera presencial, otros

programas de capacitación institucional fueron llevados a esta nueva normalidad que generado muchos beneficios, como la plataforma ICTCAPACITA, que ha abierto el acceso a la capacitación de muchas personas del sector turismo, así como la posibilidad de conferencias y negociaciones a nivel internacional para reactivación del sector, entre otros.

4. Ejecución presupuestaria:

En general se observa que la ejecución presupuestaria de las unidades es bajo, a excepción de algunos casos. Ante la nueva normalidad, algunas partidas se utilizaron poco como las relacionadas con gastos de viaje al interior del país y al exterior.

Se observó entre las justificaciones más frecuentes indicadas por las jefaturas durante la autoevaluación, que no se culminaron algunos los procesos de contrataciones, subjecuciones por la política de contención del gasto, debido a la incertidumbre en los ingresos institucionales.

Otro elemento que han mencionado algunas unidades, es que algunas acciones quedaron en suspenso a la espera de ver cómo evoluciona la pandemia y dada la crisis financiera por la que atraviesa la Institución. Sobre este tema se hizo una revisión de la programación de la ejecución presupuestaria mensual y se observaron variaciones importantes durante año, entre lo programado y lo ejecutado real, debido a una contención del gasto institucional, que en algunos casos materializó el riesgo de incumplimiento de metas, pero en otros casos, a pesar de utilizar pocos recursos se dieron logros altos, dado el aprovechamiento de las plataformas virtuales para la ejecución de acciones institucionales y en alguna medida la salida de una buena parte de los funcionarios en la modalidad de teletrabajo.

5. Proyectos de Inversión Pública:

Respecto a los proyectos relacionados con inversión pública para el año 2021, se tiene un portafolio de tres proyectos, de los cuales solo uno de infraestructura se incluye en el Plan Nacional de Desarrollo, luego de la modificación en la programación de compromisos del Sector, producto de la crisis dada por la pandemia del COVID-19 y la caída en los ingresos institucionales. Los otros dos proyectos de inversión son de tecnologías de información, los cuales fueron ejecutados satisfactoriamente.
En el caso de la obra de la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá ya fue concluida la obra, se entregó al Ministerio de Seguridad Pública en el mes de setiembre y se encuentra en operación; solo queda pendiente la adquisición de obras de arte, según la normativa.

6. Vinculación al PND y otros planes a nivel nacional

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022: Seis metas vinculadas, con metodología de evaluación del PAO que difiere a la dictada por MIDEPLAN para medir el avance del PND. Se refleja el ajuste a los compromisos institucionales que se tuvo que tramitar ante esa entidad debido a la crisis financiera que atraviesa la Institución. En este sentido las cuatro

metas de la Dirección de Mercadeo fueron cumplidas satisfactoriamente, acorde a lo esperado al final del año, La meta del Programa Integral de Destinos se cumplió al 100%, y la construcción de la Delegación de la Fuerza Pública en Papagayo, cerró el año con un 95% de logro. Por último, la meta referente al Programa Integral de Gestión de Destinos alcanzó un 50% de la meta programada (sin embargo, por metodología del MIDEPLAN el indicador será un cero); el presupuesto fue devuelto y reasignado[1]. Es importante rescatar que en el marco del programa Gestión Integral de Destinos se desplegó una amplia cantidad de actividades en los seis Centros de Desarrollo Turísticos con plan abierto o activo. Los tres nuevos planes de Gestión de Destinos (previstos para 2021) se reprogramarán para 2022, amparado por diversos motivos suscitados en el campo (recordar que el programa depende de la oportunidad y compromiso de las contrapartes en cada Centro).

Por otra parte, una meta vinculada a los compromisos del Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.3.6.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), muestra cumplimiento superior al 100%. Esta meta de Código de Conducta está vinculada al Plan de Acción de la Política de Persona Joven, al igual que la meta 1.3.6.6. que no muestra ningún avance en el Programa de Turismo Social, por tratarse de actividades primordialmente presenciales.

7. Recomendaciones de Auditoría:

Para el primer semestre del 2021 se registra un total de 336 recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna entre el 2018 y el 2021, de la cuales se cumplido un 81.25%, 61 están en proceso de cumplimiento y 2 pendientes de implementar.

8. Recomendaciones generales:

Se incluyen varias recomendaciones que podrían ayudar a la Administración en un siguiente ejercicio, como la indicación a las unidades para que consideren si hay metas que deben arrastrarse al siguiente año a fin de planificar los ajustes al plan presupuesto del 2022 y recuperar algún rezago del ejercicio que recién finaliza. deben analizar las limitantes que han incidido en su cumplimiento de metas, y valorar la incorporación de las acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2022), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.

A la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo para que reformule y/o actualice los cronogramas de ejecución de los proyectos de inversión pública que implica la construcción de obras y requiera informes permanentes de su avance, así como el trámite urgente de inscripción de los proyectos que falten en el Banco de Proyectos de

[1] Recordar que la meta Ejecutar la Estrategia de Turismo de Reuniones No se realizará la medición 2020, conforme oficio MIDEPLAN-DM-OF-0752-2020, sobre cambios al PNDIP del Sector Turismo según propuesta G-1147-2020 (SJD-170-20). Los datos del 2020 eran los que se deberían reportar en el 2021.

inversión Pública de MIDEPLAN. Reiterar la urgencia de agilizar la ejecución de los proyectos.

Se debe dar especial atención a los compromisos plurianuales que forman parte del PND, el Plan CEDAW y PIEG (INAMU) y Plan de Acción de la Política de la Persona Joven (MCJ), y atención prioritaria a los proyectos de inversión, con el consecuente registro en el Banco de Proyectos de Inversión Pública en MIDEPLAN. Asimismo, considerar las acciones y planes de mejora señalas en la Autoevaluación de Control Interno y el SEVRI, así como el cumplimiento efectivo de recomendaciones y sugerencias de auditoría.

Finalmente, se indica que el presente informe requiere de la aprobación de la Junta Directiva a fin de hacerlo llegar al Órgano Contralor, MIDEPLAN y STAP en el formato requerido por cada instancia, a más tardar el 31 de enero 2021. Se recomienda autorizar la divulgación del informe entre los responsables de llevar a cabo las metas, como parte de buenas prácticas relacionadas con la realimentación para el ejercicio del año 2022.

Agradezco su amable atención

Firmado digitalmente por VICTOR HUGO QUESADA RODRIGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.01.26 16:40:49 -06'00'

Víctor Quesada Rodríguez
Asesor Unidad de Planificación Institucional

VQR/llr
c.c.
- Gustavo Alvarado Chaves, Ministro de Turismo
- Alberto López Chaves, Gerencia General
- Consecutivo

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Seguimiento Anual de metas del PAO y PNDIP 2021

PL-008-2022
Unidad de Planificación Institucional
www.ict.go.cr

Enero 2022

Contenido

JUSTIFICACIÓN: **3**

OBJETIVO Y METODOLOGÍA: **3**

CAPÍTULO I: CUMPLIMIENTO FÍSICO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2021. ..... **5**

I. **ASPECTOS GENERALES DE LA COMPOSICIÓN DEL PAO** **5**
II. **INTERVALOS DE CUMPLIMIENTO FÍSICO DE LAS METAS DEL PAO 2021 DEL ICT.** **7**
III. **RESUMEN DE METAS CON INCUMPLIMIENTO AL FINAL DEL AÑO:** **8**
IV. **RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL 2021:** **11**
V. **CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2021 POR PROGRAMA Y UNIDAD:** **13**
VI. **CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #1 Y SUS UNIDADES:** **14**

- ***Presidencia Ejecutiva:*** *14*
- ***Secretaría de Actas:*** *16*
- ***Gerencia General:*** *18*
- ***Auditoría Interna:*** *20*
- ***Planificación:*** *22*
- ***Asesoría Legal.*** *25*
- **TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (T.I.):** **27**

VII. **CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #2 Y SUS UNIDADES:** **42**

- ***Dirección de Planeamiento y Desarrollo:*** *43*
- ***Dirección de Mercadeo:*** *55*
- ***Dirección de Gestión Turística:*** *74*
- ***Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)*** *99*

VIII. **CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO DE LAS METAS DE LA UNIDAD DEL PROGRAMA #3:** **103**

CAPÍTULO II: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA DEL ICT. **107**

CAPÍTULO III: ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA: **111**

CAPÍTULO IV: ESTADO DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA **113**

CAPÍTULO V: EFECTO DE LA EMERGENCIA NACIONAL POR LA PANDEMIA DEL COVID-19 ..... **115**

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **120**

Conclusiones *120*
Recomendaciones *124*

ANEXO #1: AVANCES METAS ICT INCLUIDAS EN EL PNDIP RESULTADO ANUAL 2021 ..... **126**

Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo 2021

Justificación:

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, la Ley 8292 y las normas 4.5 del Manual de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, emitidos por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-24-2012, y en cumplimiento de la meta 1.4.1.1 de la Unidad de Planificación Institucional, se procedió a elaborar el Resumen Ejecutivo de cumplimiento de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2021 del ICT, del período de enero a setiembre del año 2021.

Objetivo y Metodología:

El objetivo de este documento es presentar información general relativa al cumplimiento de las metas del PAO 2021, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO 2021. Los datos presentados se sustentan en las autoevaluaciones realizadas por cada Jefatura, las cuales informaron sobre porcentajes de cumplimiento físico e información de ejecución presupuestaria de cada una las metas bajo su responsabilidad, así como sus respectivas observaciones. Adicionalmente, en el Capítulo II, se presentan datos generales sobre el porcentaje de ejecución presupuestaria a nivel programático e institucional, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable, emitido por el Departamento Financiero[1]. También se incluye análisis de recomendaciones de Auditoría, de los proyectos de inversión. Finalmente, se incluye un apartado para conclusiones y recomendaciones.

Es importante indicar que, la medición del cumplimiento físico de metas por unidad, por Dirección y programa presupuestario, se establece -a través de promedios simples de ejecución de las metas, con base en la información ofrecida por las Jefaturas. Para el cálculo del promedio simple, se aplica el criterio de evaluación, de no considerar el exceso de metas con resultados superiores a 100% de ejecución, referente a casos en donde el desempeño real supere al programado, ya que esto afectaría el promedio de evaluación de la unidad, por lo que se podría considerar que al cumplir en demasía alguna meta, compensa el dejar de hacer otras que están contempladas en los planes operativos.

El período que comprende el estudio va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, correspondiente a la ejecución anual de metas del PAO 2021.

Contenido general del Informe:

El informe está estructurado de la siguiente manera:

Índice	Descripción de contenido
Capítulo Primero	Aborda el cumplimiento físico y el presupuesto ejecutado de las Metas del PAO 2021 del ICT, acumulado a setiembre del 2021.

[1] Según datos sobre la ejecución presupuestaria a diciembre de 2021.

Índice	Descripción de contenido
Capítulo Segundo	Se muestra en términos generales datos sobre la ejecución presupuestaria por Programa del ICT, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable al mismo período, según datos emitidos por el Departamento Financiero.
Capítulo Tercero	Se presenta un resumen del estado de cumplimiento de recomendaciones de auditoría y disposiciones de la Contraloría de la República.
Capítulo Cuarto	Se presenta un informe sobre la situación de los proyectos de inversión pública del ICT.
Capítulo Quinto	Efecto de la emergencia nacional por la pandemia del COVID-19
Capítulo Sexto	Las conclusiones y recomendaciones

Abreviaturas:

AyA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
BPIP: Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.
CD: Consejo Director del PTGP
CIMAT: Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos
CNCC o CCCR: Centro Nacional de Convenciones y Congresos/ Centro de Convenciones de Costa Rica.
DAF: Dirección Administrativa Financiera
ESCNNA: Plan de prevención de explotación comercial de niños, niñas y adolescentes.
ICT: Instituto Costarricense de Turismo
JD: Junta Directiva del ICT.
MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Política Económica.
MSP: Ministerio de Seguridad Pública.
PAO: Plan Anual Operativo.
PND: Plan Nacional de Desarrollo
PTGP: Polo Turístico Golfo de Papagayo
ZMT: Unidad de Control e Inspección de la Zona Marítimo Terrestre.

CAPÍTULO I: Cumplimiento físico y ejecución presupuestaria de las Metas del PAO 2021.

i. Aspectos generales de la composición del PAO

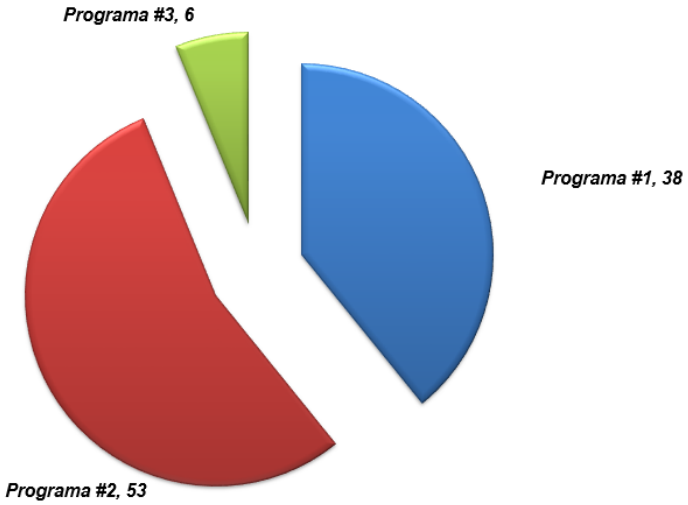
A continuación, se detalla la cantidad de Metas del PAO 2021 del ICT:

CUADRO No.1

PROGRAMA	CANTIDAD METAS	%
1. Dirección Superior y Administración	38	39.18%
2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico	53	54.64%
3. Polo Turístico Golfo Papagayo	6	6.19%
Total	97	100.00%

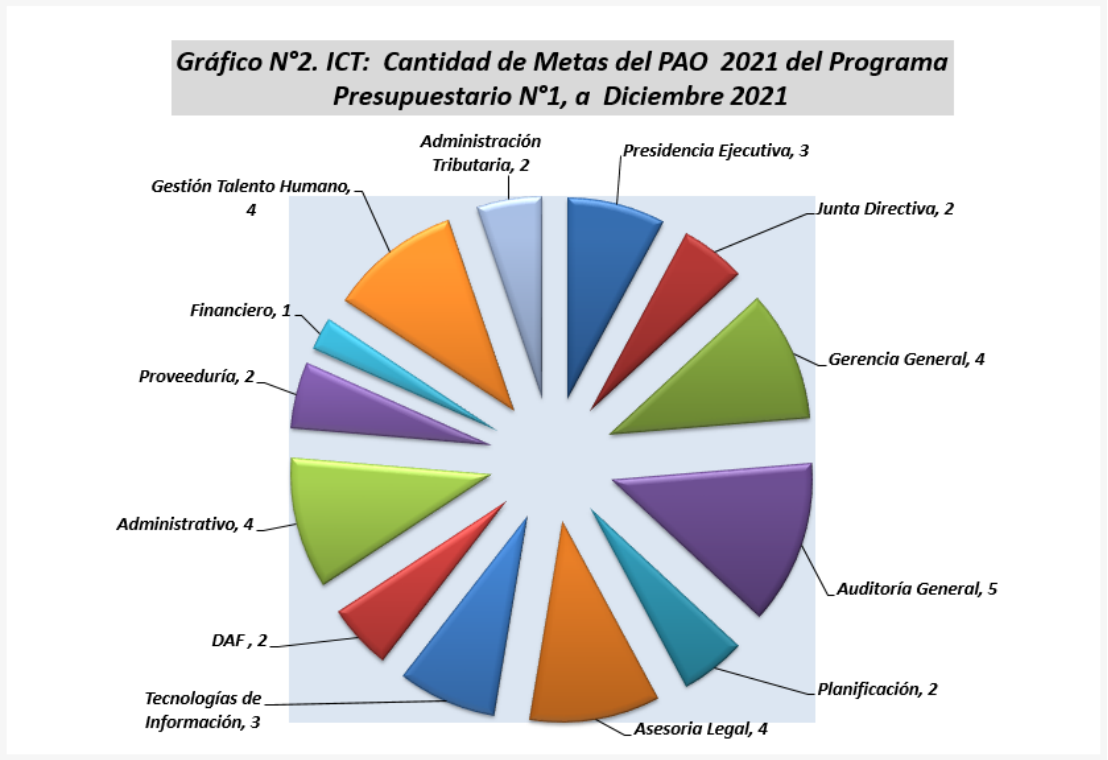
En el Gráfico No.1 también se observa la distribución de metas según programa presupuestario.

Gráfico N°1. ICT: Cantidad de Metas del PAO-2021 según Programa Presupuestario, a Diciembre 2021

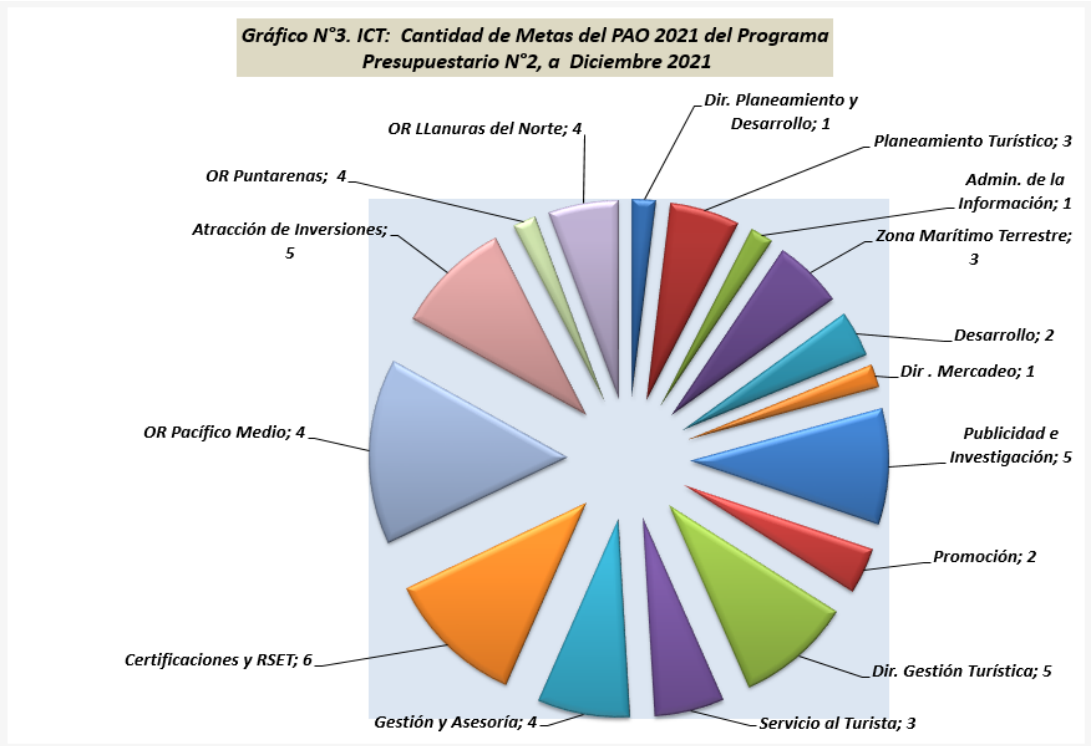


El programa N°2, contiene la mayoría de metas que determinan los servicios institucionales conforme a la funcionalidad orgánica del Instituto e históricamente concentra la mayor cantidad de recursos.

En el Gráfico #2 se muestra la distribución de las 38 metas según las Unidades del **Programa #1.**



En el Gráfico #3 se presenta la distribución de las 53 metas según las Unidades del **Programa #2.** Es importante indicar que las Direcciones: 1- Mercadeo, 2- Gestión y Asesoría Turística, y 3- Planeamiento y Desarrollo, así como la CIMAT y juntas presentan un total de 56 metas, es decir, el 54.64% del total de metas del ICT.



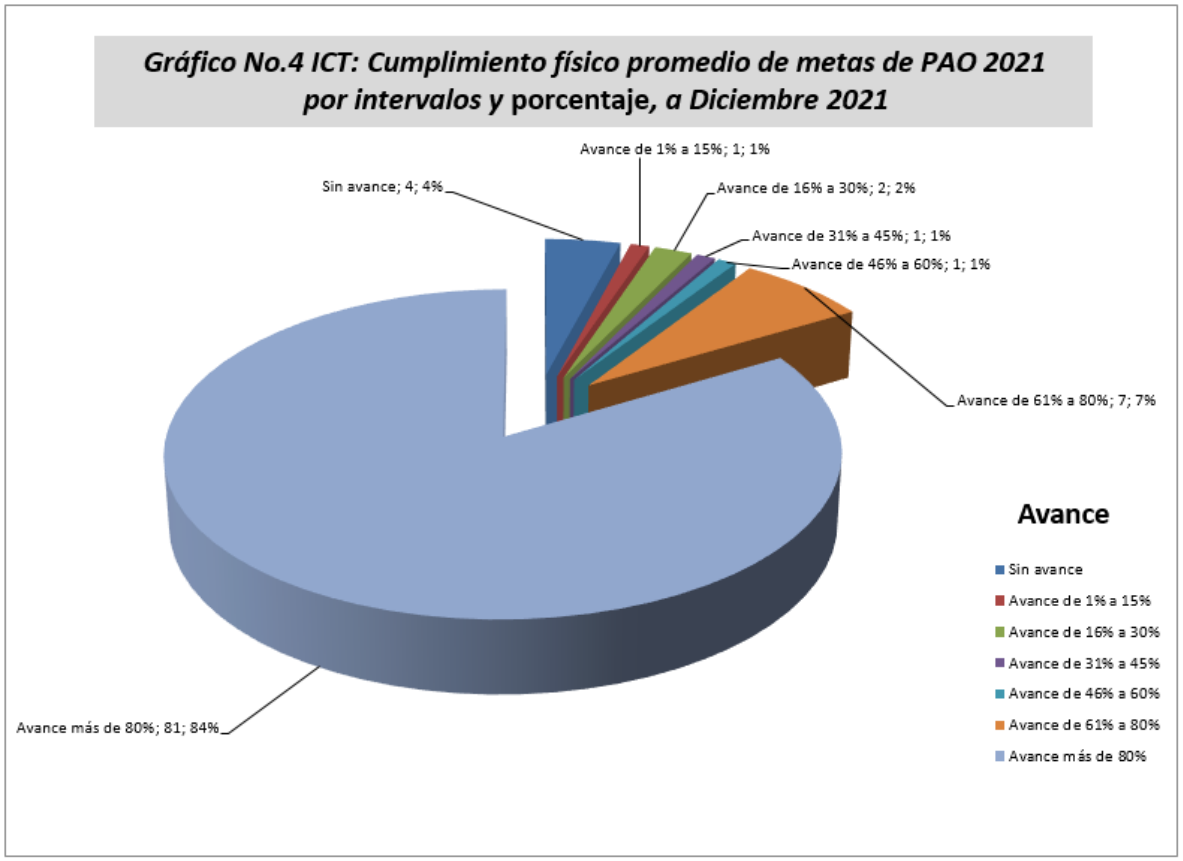
De lo anterior se resalta que, la Dirección de Gestión Turística tiene el mayor número de metas del PAO 2021 con respecto a las otras dos Direcciones del área sustantiva y por ende al resto de dependencias del ICT, cuenta con el 33% de las metas del PAO 2021 (32 metas); le sigue la Dirección de Planeamiento y Desarrollo con un 10.3% (10 metas) y la Dirección de Mercadeo con un 8.25% (8 metas); no obstante, cabe aclarar que cada meta de mercadeo internacional y nacional, se compone de una gran variedad de actividades.

La Dirección Administrativa Financiera tiene 15 metas, es decir el 15.5% del total de metas del ICT.

Finalmente, en el **Programa #3**, la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con 6 metas, que representa un 6.19% del total de metas del PAO 2021 del ICT.

ii. Intervalos de cumplimiento físico de las metas del PAO 2021 del ICT.

Se muestra en el Gráfico #4, el cumplimiento físico de las metas del PAO 2021 del ICT, por intervalos del período en estudio:



- Se observan 4 metas sin avance, con un 0%, que equivalen al 4% de las 97 metas que conforman el Plan Presupuesto del 2021, de las cuales 2 corresponden al Programa 1 y así reportadas por las unidades (1 Asesoría Legal y 1 DAF); 1 corresponde al Programa

2 (Dirección de Gestión Turística), y por último 1 en el Programa 3 (Proyecto Golfo de Papagayo).

- Se reportan 6 metas con un cumplimiento igual o inferior a 70% (1% a 70%), las que corresponden a un 6.19% del total de metas, de las cuales 1 corresponde al Programa 1 (1 de Gerencia), 2 del Programa 2 (1 Dirección de Gestión, 1 Servicio al Turista y 1 Certificaciones RST) y 2 en el Programa 3.

- Las metas con cumplimiento alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento mayor de 80%, son 82, lo que representa un 84.54%, de acuerdo a lo esperado para el último trimestre, que es el 100% de cumplimiento. El cumplimiento promedio global de este año fue de 89.6%, por debajo de lo esperado, y mantiene la tendencia del año 2020, que fue de un 90.4%

- Al final del año 2021, se reportan 66 metas con un cumplimiento igual al 100% o más, para un 68% del total. Cabe señalar que algunas de estas metas se refieren a trámites o solicitudes atendidas en el trimestre, por eso se muestra un cumplimiento no acumulado, cuyo recuento se da cada trimestre, como el caso de la Gerencia, Asesoría Legal, Administrativo, Proveeduría, ZMT y CIMAT.

iii. Resumen de metas con incumplimiento al final del año:

A continuación, se detalla información sobre las diez (10) metas con porcentaje de logro más bajo e incumplimiento al corte de este informe, con menos de un 70% de ejecución, que no lograron la recuperación dentro del ejercicio presupuestario del 2021, por lo que materializó el riesgo de incumplimiento, considerando además, que los porcentajes están por debajo de los límites del nivel de capacidad del riesgo, según lo que señala el Lineamiento sobre el Modelo Gestión de Riesgos (MOGERI)[2]

Meta / Unidad	Cumplimiento / Oportunidades
1.4.10.1 Cumplir con 4 actividades programadas que estén definidas y programadas en el Plan de Emergencia Institucional. Gestionar 4 actividades de trasformación digital para su efectiva gestión y fortalecimiento. (15% cumplimiento físico) Responsable: Gerencia General	La Justificación recibida es: Oficina de Salud de Ocupacional: avance acumulado de 15%, sin variación por limitaciones de la pandemia. Se deriva en: Gestión de adquisición de útiles y materiales: 7% Capacitación a brigadistas y Comité de Salud Ocupacional 8% Por traslado de la encarga al Aeropuerto, la Oficina de Salud se cerró desde el mes de junio. Se suspendió la capacitación porque no se pudo finiquitar con la empresa que la daría y los brigadistas también están apoyando la revisión de los pases de salud de turistas.

[2] ICT, modelo de Gestión de Riesgos Institucional (MOGERI), Aprobado por la Junta Directiva en Sesión Ordinaria virtual No.6143, artículo 5, inciso VII, celebrada el 26/10/2020, según comunicado de acuerdo SJD-435-2020 del 30/10/2020.

Meta / Unidad	Cumplimiento / Oportunidades
1.4.7.1 Lograr que cada funcionario de la Asesoría Legal participe en un curso de capacitación sobre temas afines con las funciones que desempeña. (0% cumplimiento; sin asignación presupuestaria) Responsable: Asesoría Legal	La justificación recibida es: "Debido a la emergencia nacional por COVID-19, los funcionarios de la Asesoría Legal no han tenido capacitaciones". Se sugiere valorar capacitaciones mediante plataformas virtuales y gratuitas.
1.4.21.2 Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas y operativas de la Institución mediante la capacitación del personal de la Dirección Administrativa Financiera, durante el año 2021. (0% cumplimiento) Responsable: DAF	La unidad señala como justificación: Se tiene un avance de 0%, en concordancia con la restricción del gasto que ha realizado la Institución ante el impacto de la pandemia por COVID 19. Se sugiere valorar capacitaciones mediante plataformas virtuales y gratuitas.
1.3.19.1. Lograr el avance del 100% de los compromisos adquiridos por parte del ICT, en cuanto al diseño del atracadero en la Isla San Lucas para pequeñas embarcaciones, a diciembre 2021. (35% cumplimiento) Responsable: Dirección de Gestión Turística	La unidad señala como justificación: Correspondiente a las acciones relacionadas con la participación en reuniones de coordinación entre el ICT e instituciones involucradas para el diseño del atracadero en el Parque Nacional Isla San Lucas. Se logró efectuar la contratación para la elaboración de los estudios de suelo, los cuales son parte de los estudios preliminares del proyecto, adjudicado al Consorcio ITP-IIG, mismos que fueron recibidos de conformidad durante el mes de julio del 2021 por parte de esta Dirección. Con respecto a la contratación del diseño del proyecto, se han realizado esfuerzos por parte de esta Dirección, sin embargo, las ofertas presentadas hasta el momento no han logrado cumplir con los requisitos de admisibilidad mínimos para su adjudicación, pese a los ajustes realizados en el pliego de condiciones. Se gestiona una nueva contratación y de ser adjudicada la misma se efectuaría hasta el próximo año. Se tomó la previsión presupuestaria para dar continuidad al procedimiento.
1.3.19.3 Concretar el Convenio Específico de Cooperación con el Instituto Centroamericano de Administración Pública, a diciembre 2021. (0% cumplimiento; presupuesto ordinario ¢6.1 millones. Sin ejecución presupuestaria) Responsable: Dirección de Gestión Turística	La unidad señala como justificación: No se logró avanzar (0%) en la meta propuesta debido que no surgieron nuevos requerimientos por parte del ICT para la elaboración de perfiles de proyectos. Después de las acciones realizadas en 2020 quedaba pendiente lo correspondiente a la capacitación en definición de perfiles de proyectos de inversión pública para los funcionarios que atiendan este tipo de labores; no obstante, la Dirección de Gestión Turística no pudo continuar con el proceso de contratación del recurso humano para el desarrollo de proyectos como se tenía planeado y la mayor cantidad de proyectos se

Meta / Unidad	Cumplimiento / Oportunidades
	encuentran suspendidos como medida financiera. Por tal razón, se decide mantener la suspensión de la contratación de los servicios brindados por ICAP para el 2022, sin embargo, resulta de gran importancia Institucional, el mantener vigente el convenio con el propósito de retomar en el momento que las condiciones financieras lo permita para fortalecer el recurso humano que apoyará labores de proyectos de inversión a nivel Institucional y de cara a los nuevos lineamientos de MIDEPLAN según el Decreto 43215.
1.3.13.1 Realizar capacitaciones relacionadas con la seguridad turística y gestión de riesgo, a diciembre 2021. (50% cumplimiento físico) Responsable: Departamento de Servicio al Turista.	La unidad señala como justificación: Por efectos de la pandemia del Covid-19, no se logró realizar el programa de capacitación de acuerdo con lo establecido. Se sugiere seguir utilizando la alternativa de las plataformas virtuales.
1.3.6.1 Alcanzar un registro de al menos 50 empresas certificadas con la norma CST, a diciembre 2021. (62% cumplimiento físico) Responsable: Certificaciones y RST	Se dan 31 procesos de certificación gestionados de los 50 programados, que completaron la Certificación para la Sostenibilidad Turística el 2021, lo que corresponde a un acumulado de 786 procesos de certificados atendidos. Constantemente hay cambios en el portafolio de empresas certificadas, dado que hay vencimientos y renovaciones del certificado revaluaciones.
1.3.14.4 Realizar los estudios de pre-inversión para desarrollar un proyecto de construcción de un camino peatonal sobre la zona pública de Playa Panamá, por medio de FONDETUR, a junio 2021. (30% cumplimiento. Presupuesto ¢55 millones) Responsable: Papagayo.	La unidad señala como justificación: El cartel fue publicado y se recibieron varias ofertas, no obstante, no se pudo adjudicar y una parte fue declarada infructuosa debido a que los participantes no cumplieron con los requisitos, y otra parte desierta, por lo que se volvió a incorporar dentro del PAO 2022. Se sugiere velar por la continuidad expedita de las acciones de corrección y revalorar adelantar las acciones susceptibles de adelanto.
1.3.14.5 Realizar los estudios de pre-inversión para el desarrollar un proyecto de construcción de un acceso público inclusivo con servicios turísticos en Playa Panamá, por medio de FONDETUR, a junio 2021. (30% cumplimiento. Presupuesto ¢36 millones, sin ejecución) Responsable: Papagayo	La unidad señala como justificación El cartel fue publicado y se recibieron varias ofertas; no obstante, no se pudo adjudicar y una parte fue declarada infructuosa debido a que los participantes no cumplieron con los requisitos, y otra parte desierta, por lo que se volvió a incorporar dentro del PAO 2022. Se sugiere valorar otros proyectos sustitutivos y conformar un portafolio de proyectos registrados en MIDEPLAN (BPIP).
1.3.14.6 Realizar los estudios de pre-inversión para desarrollar un proyecto conjunto con el AyA, para solucionar el abastecimiento de agua potable de manera completa y continua, en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, por	La Unidad indica que: “La meta fue replanteada por parte del AyA, quien mostró su interés hasta finales del segundo semestre del presente año, indicando que ellos estarían a cargo de las etapas de investigación, factibilidad, adquisición de terreno y perforación de pozos, siendo la participación del ICT el armado de los pozos, inversión esperada para inicios del año 2023.

Meta / Unidad	Cumplimiento / Oportunidades
medio de FONDETUR, a diciembre 2021. (0% cumplimiento, sin asignación presupuesto) Responsable: Papagayo.	Actualmente el AyA logro la perforación de dos pozos que están en proceso de estudio para saber su potabilidad, por lo que el proyecto todavía no es viable hasta que se logre obtener los análisis de potabilidad y de producción. Se sugiere definir los productos de la meta bajo el nuevo escenario externado por el AyA.

iv. Resumen del cumplimiento de metas del 2021:

Se observa un porcentaje de cumplimiento global institucional de casi 90%, lo que muestra un cumplimiento por debajo de lo esperado al final del año. Pero si se analiza por unidad, la mayoría de ellas muestra un cumplimiento físico de metas igual o superior al 90%, en el Programa 1 son 9 unidades y en el Programa 2 son 13 unidades.

Entre las unidades que muestran un cumplimiento promedio bajo (70% o menos), están: la DAF con 50%, y la Dirección de Gestión Turística con un 61.2%. En el caso de la unidad del Programa 3, muestra un cumplimiento de 58.8% por el efecto del valor extremo de una meta que no registra avance, pero el resultado es mayor que en el 2020 que alcanzó solamente un 43.8%.

Se observaron casos como la Asesoría Legal, Administrativo, Proveeduría, CIMAT y ZMT, cuyo indicador se basa en una estimación de la demanda del servicio institucional (un número que al inicio del año es incierto), por lo que se evalúa con base en datos posteriores; es decir, con base en la atención de un porcentaje los trámites recibidos y atendidos; estos casos representan niveles importantes de avance durante el año, pero que al estar en función de la demanda el resultado presenta cierto grado de incertidumbre.

En el siguiente cuadro resumen se puede apreciar lo anterior.

CUADRO No.2
Porcentaje promedio de cumplimiento de metas por unidades
Al 31 de diciembre de 2021

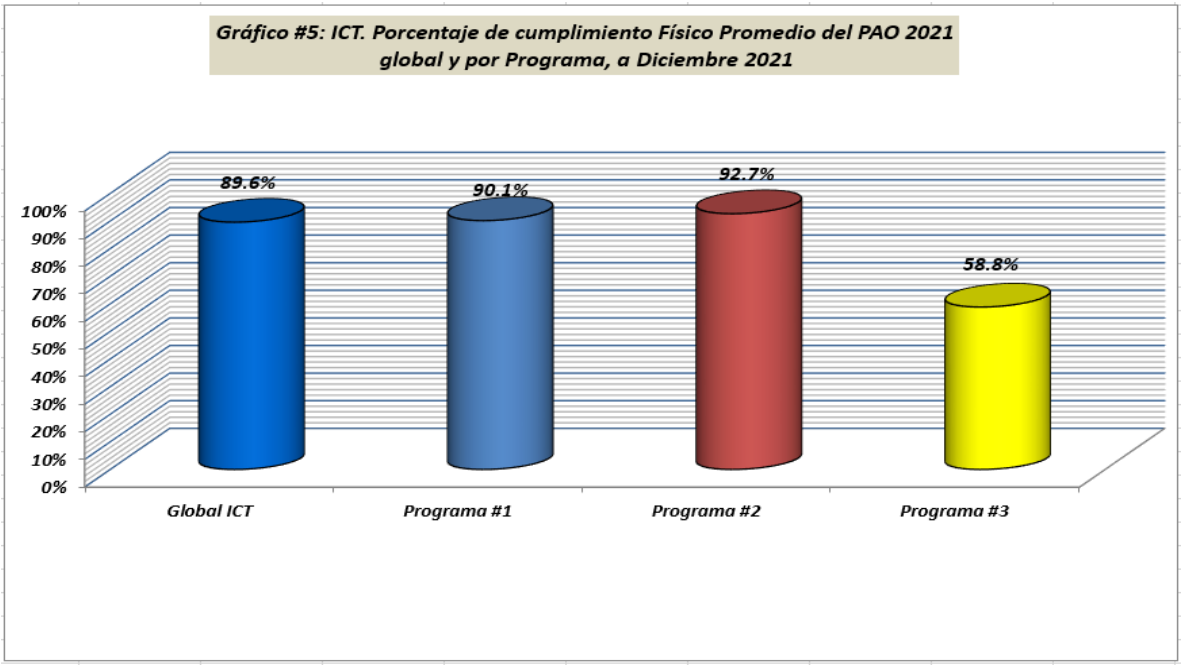
# Metas	Programa / Unidad	% Físico Promedio de Metas
38	**Programa #1**	**90.1%**
3	**Presidencia Ejecutiva**	100.0%
2	**Junta Directiva**	100.0%
4	**Gerencia General**	70.3%
5	**Auditoría Interna**	96.8%
2	**Planificación**	100.0%
4	**Asesoría Legal**	75.0%
3	**Tecnologías de Información**	98.3%
2	**DAF**	50.0%

4	**Administrativo**	100.0%
2	**Proveeduría**	98.8%
1	**Financiero**	88.0%
4	**Gestión Talento Humano**	95.0%
2	**Administración Tributaria**	100.0%
54	**Programa #2**	**92.7%**
2	**Dir. Planeamiento y Desarrollo**	100.0%
3	**Planeamiento Turístico**	100.0%
1	**Administración de la Información**	97.0%
3	**Zona Marítimo Terrestre**	100.0%
2	**Desarrollo Turístico**	100.0%
1	**Dir. Mercadeo**	100.0%
5	**Publicidad e Investigación**	100.0%
2	**Promoción**	100.0%
5	**Dir. Gestión Turística**	61.2%
3	**Servicio al Turista**	83.3%
4	**Gestión y Asesoría**	100.0%
6	**Certificaciones y RST**	93.7%
8	**Oficinas Regionales**	88.8%
5	**Atracción de Inversiones**	100.0%
1	**Gestión y Apoyo CCCR**	100.0%
3	**CIMAT**	95.3%
6	**Programa #3 Papagayo**	**58.8%**
6	**Proyecto Golfo Papagayo**	58.8%
98	**GLOBAL CUMPLIMIENTO ICT**	**90.0%**

Fuente: ICT, Unidad de Planificación, Informe de seguimiento de metas de las unidades, al 31 de diciembre de 2021.

v. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las metas del PAO 2021 por Programa y Unidad:

En el Gráfico #5 se muestra el cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2021, en forma global y programática para el ICT, para el período de estudio. A partir de esta apreciación se observa para el conjunto de metas del PAO del ICT, un porcentaje de cumplimiento físico promedio[3] de 89.6%.



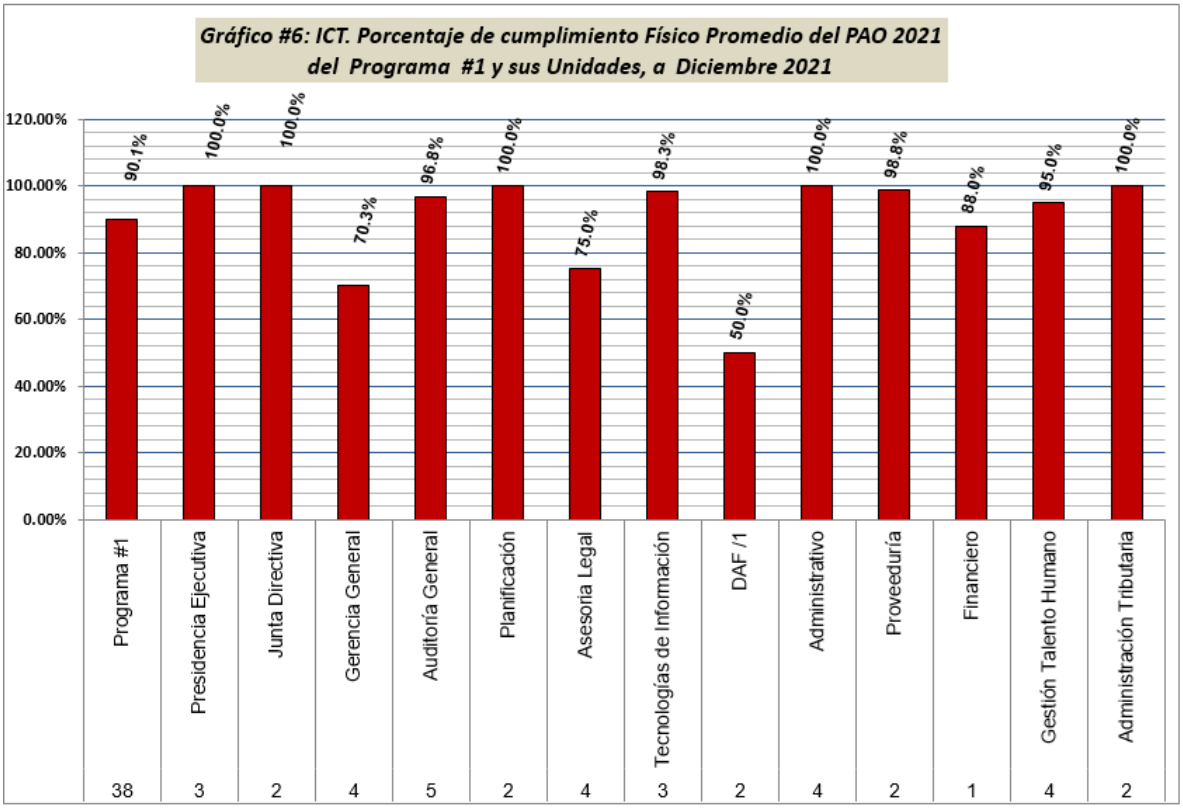
A nivel programático, en todos se mantiene la misma la tendencia, levemente por debajo de lo esperado para el final del año, y globalmente se puede considerar un cumplimiento alto de metas. El Programa #1, muestra el nivel de cumplimiento de metas más alto, con un 73%, pero en esto último se da por el efecto de varias metas con un cumplimiento superior al 90.1%. El Programa #2, registra un cumplimiento de metas un poco mayor, con un promedio de 92.7%, también por debajo de lo esperado al final año, y el Programa #3, sí registra un cumplimiento muy por debajo de los esperado, con un 58.8%. El resultado es positivo, especialmente para los dos primeros programas, si se toma en cuenta que el programa #2 aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir[4]. El Programa 3 muestra un cumplimiento superior al del año anterior (43.8% en el 2020, con cinco metas).

Seguidamente se muestra el cumplimiento físico y la ejecución presupuestaria de las metas de las Unidades de cada uno de los Programas del ICT. Los niveles de cumplimiento físico y presupuestario que a continuación se incluyen, se elaboraron según los datos del Sistema SPLAF que muestra el movimiento de los presupuestos de las unidades por meta.

[3] Se calculó el Promedio Simple del avance de las metas incluidas de cada uno de los programas.
[4]Cabe señalar que al promedio simple global de 89.6% de avance, cada programa aporta 39.18%, 54.64% y 6.19% de peso en los programas 1, 2 y 3, respectivamente, obtenidos en forma ponderada a la cantidad de metas de cada uno de los programas.

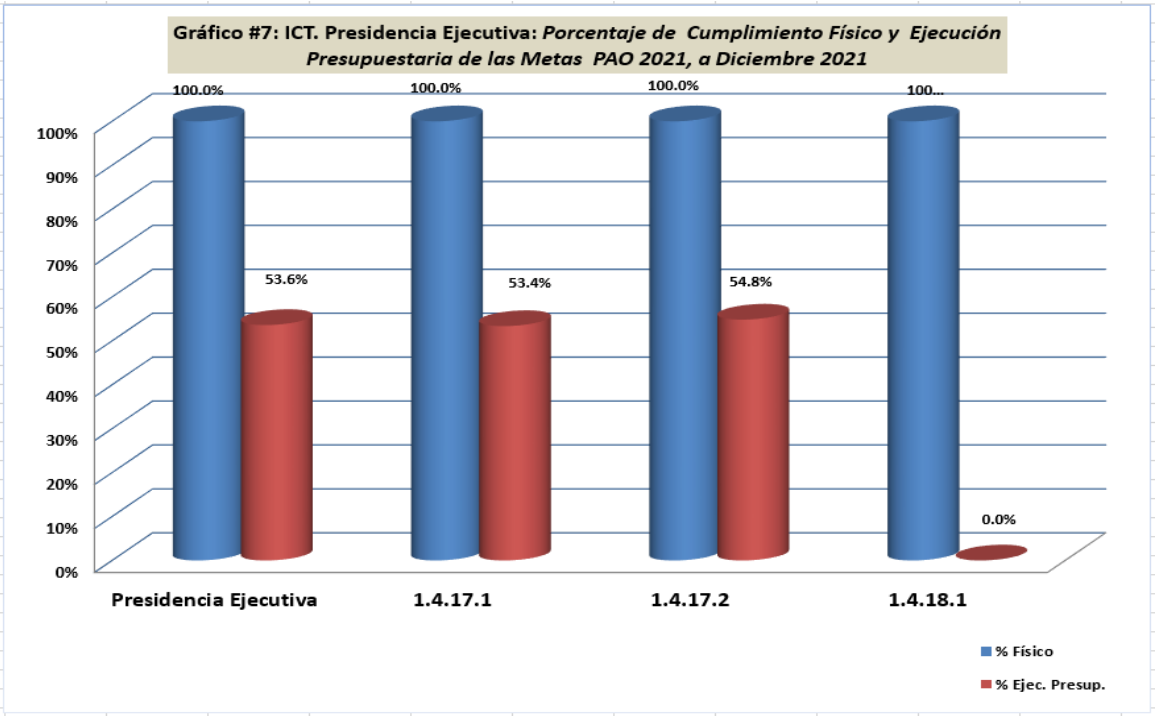
vi. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las Metas del Programa #1 y sus Unidades:

En el Gráfico #6 se presentan los porcentajes de cumplimiento de cumplimiento físico promedio de las 38 metas del Programa #1, que comprende 13 Unidades. Este Programa alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas de 90.1%, por debajo de lo esperado para el último trimestre. Por otra parte, de las 13 Unidades del Programa N°1, se observa que 9 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas superior al porcentaje de cumplimiento promedio del Instituto y consecuentemente las otras 4 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (89.6%), aunque cabe destacar que la mayoría tuvo más de un 95% de cumplimiento de metas. Mientras que la DAF registra un cumplimiento bajo; con un 50%.



Presidencia Ejecutiva:

La Presidencia formuló tres metas para el año 2021 y como se observa en el Gráfico No.7 presenta un cumplimiento físico del 100% y una ejecución presupuestaria del 53.6%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[5] de las metas de la Presidencia Ejecutiva:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Presidencia Ejecutiva	**28,212,654.00**	**15,126,969.00**	**53.6%**
1.4.17.1 Realizar al menos el 85% de las acciones para ejercer la rectoría del Sector Turismo, a diciembre del 2021. (100% cumplimiento físico)	**4,952,654.00**	**2,643,388.00**	**53.4%**
1.4.17.2 Participar en al menos el 55% de los eventos en los cuales se requiera la representación del ICT y del Ministro de Turismo, a diciembre del 2021. (100% cumplimiento físico)	**22,760,000.00**	**12,483,581.00**	**54.8%**
1.4.18.1 Realizar dos Acciones en coordinación con la Comisión Institucional para la igualdad y la no discriminación de la población sexualmente diversa, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo #38999, que garantice espacios libres de discriminación, a diciembre de 2021. (100% cumplimiento físico)	**500,000.00**	**-**	**0.0%**

[5] No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.17.1

Atención de los 54 eventos programados en el ejercicio de la Rectoría del Sector Turismo, de manera virtual, con presencia del señor Ministro o un representante del Despacho. Se Atención de 26 Consejos Económicos de Casa Presidencial, 2 giras a Turrialba, 3 giras a Monteverde, 1 gira a Santa Teresa y Mal País, 4 giras a Limón, 4 giras a Región Norte, 2 giras a Guanacaste y 6 giras de Mesa Caribe. 100% cumplimiento.
Meta cumplida en nivel de apetito, sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo.

Meta 1.4.17.2

Atención de manera virtual o presencial, con presencia del señor Ministro o delegó un representante del Despacho en el 100% de las 21 actividades convocadas. Atención de 9 firmas de leyes, 1 apertura de Delegación de Policía en Tamarindo, 2 eventos relacionados con FITUR (España), 4 eventos en gira a Estados Unidos, 2 eventos relacionados con ITB (Alemania) y 2 aperturas de vuelos comerciales. 100% cumplimiento.
Meta cumplida en nivel de apetito, sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo.

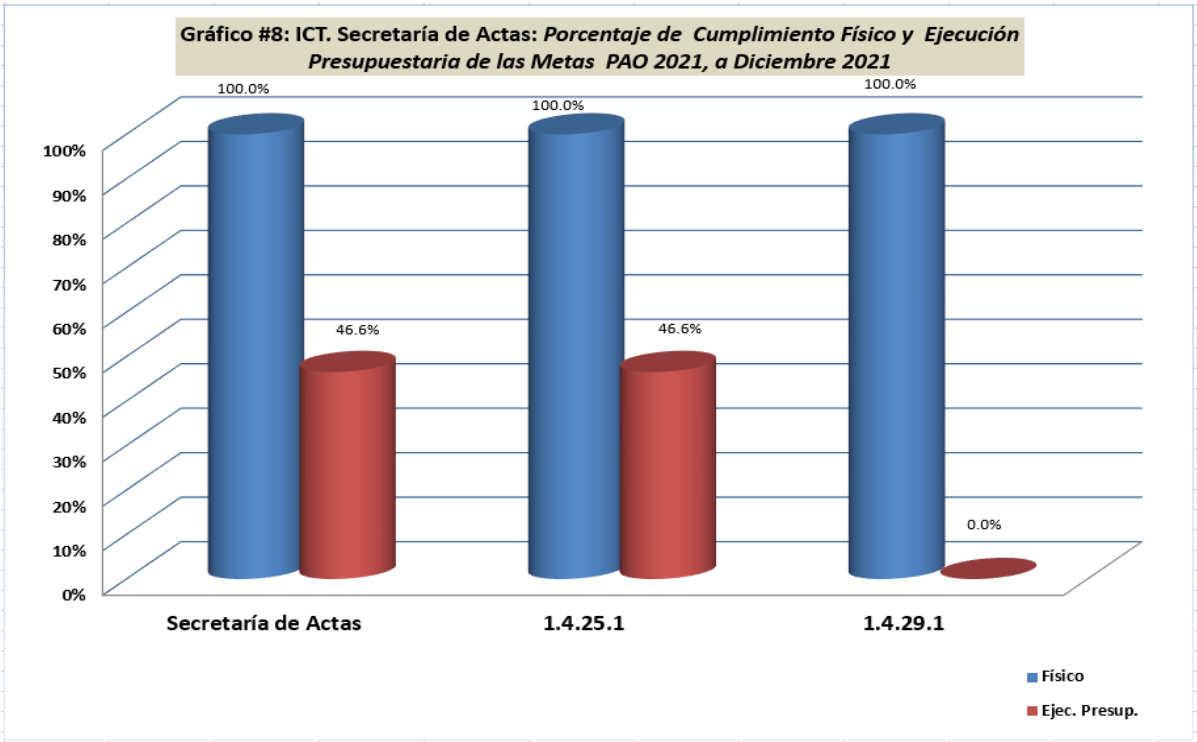
Meta 1.4.18.1

Atención de dos reuniones virtuales con la Comisionada Presidencial en temas LGBTI para coordinar esfuerzos interinstitucionales, 3 reuniones interinstitucionales para coordinar el trabajo realizado en cada Comisión y 3 reuniones de la Comisión LGTBI para cumplir los objetivos.
100% cumplimiento. ***Meta cumplida en nivel de apetito, sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo.***

Este Despacho presenta una ejecución presupuestaria muy baja, con un 53.6%, solo utilizó recursos de las dos primeras metas y le quedaron recursos en partidas que se requerían para acciones de tipo presencial, pero debido a la pandemia la mayoría de las actividades se dieron por medio de la virtualidad.

Secretaría de Actas:

La Secretaría de Actas (Junta Directiva) formuló dos metas para el año 2021 y como se observa en el Gráfico No.8 presenta un cumplimiento físico del 100% y una ejecución presupuestaria de 46.6%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[6] de las metas de la Secretaría de Actas:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Secretaría de Actas	**1,000,000.00**	**465,650.00**	**46.6%**
1.4.25.1 Realizar 45 sesiones ordinarias en Junta Directiva del ICT, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**1,000,000.00**	**465,650.00**	**46.6%**
1.4.29.1 Realizar 22 sesiones ordinarias en el Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.25.1

46 sesiones de Junta Directiva: 102.22% de lo programado.
433 acuerdos, ejecutados 373, pendientes 60 acuerdos: ejecución del 86.14%
El nivel de ejecución de acuerdos bajó debido a que, en las últimas sesiones de órganos colegiados, se aprobaron más de veinte cesiones parciales de Papagayo, y por estar en cierre de año, las acciones pertinentes quedaron para el 2022.
Meta cumplida en nivel de apetito.

[6] No considera remuneraciones.

Meta 1.4.29.1

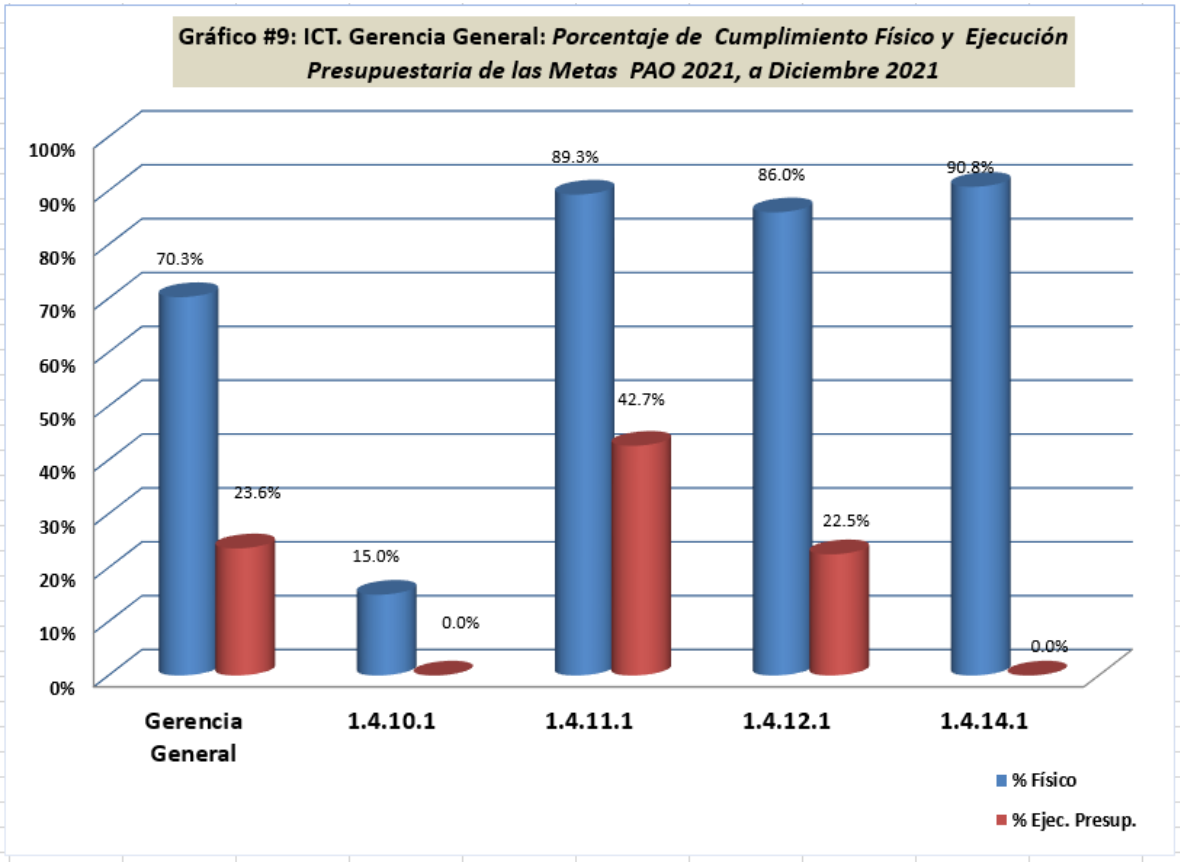
25 sesiones de Consejo Director de PTGP: 113.64% de lo programado. 286 acuerdos, ejecutados 240, pendientes 46 acuerdos: ejecución del 83.92%.

Meta cumplida en nivel de apetito, sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo.

La Secretaría de Actas solo ha utilizado el 46% de los recursos presupuestados, a pesar de contar con un presupuesto reducido, pues no fue necesario el uso de partidas de actividades protocolarias para atender sesiones presenciales, y se realizaron menos empastes de libros.

Gerencia General:

La Gerencia General tiene cuatro metas y como se observa en el gráfico No.9, presenta un cumplimiento físico del 70.3% y una ejecución presupuestaria de 23.6%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[7] de las metas de la Gerencia General:

[7] No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Gerencia General	**10,684,386.00**	**2,521,847.00**	**23.6%**
1.4.10.1 Cumplir con 4 actividades programadas que estén definidas y programadas en el Plan de Emergencia Institucional. Gestionar 4 actividades de trasformación digital para su efectiva gestión y fortalecimiento. (15% cumplimiento físico)	-	-	**0.0%**
1.4.11.1 Realizar 8 acciones fundamentales establecidas de mejora regulatoria y simplificación de trámites en cumplimiento al Decreto Ejecutivo Nº37045 ME-MEIC, a diciembre 2021. (89.3% cumplimiento físico)	**583,400.00**	**248,849.00**	**42.7%**
1.4.12.1 Cumplir el 100% de los acuerdos emitidos por la Junta Directiva del ICT que corresponde a Gerencia General. (86% cumplimiento físico)	**10,100,986.00**	**2,272,998.00**	**22.5%**
1.4.14.1 Gestionar 4 actividades de trasformación digital para su efectiva gestión y fortalecimiento en la Institución, a diciembre 2021. 90.8% cumplimiento físico)	-	-	**0.0%**

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.10.1

Oficina de Salud de Ocupacional: avance acumulado de 15%, sin variación por limitaciones de la pandemia. Se deriva en:

- Gestión de adquisición de útiles y materiales: 7%
- Capacitación a brigadistas y Comité de Salud Ocupacional 8%

Por traslado de la encarga al Aeropuerto, la Oficina de Salud se cerró desde el mes de junio. Se suspendió la capacitación porque no se pudo finiquitar con la empresa que la daría y los brigadistas también están apoyando la revisión de los pases de salud de turistas.

Meta no cumplida. Se materializó el riesgo de incumplimiento.

Meta 1.4.11.1

Contraloría de Servicios: avance acumulado 89.3%, que se deriva en:

Seguimiento y cumplimiento de Dir 20 mejora regulatoria	21.42%
Acciones de reforzamiento (2) atención a clientes	14.28%
Seguimiento Trimestral de información y mejora página Web ICT	14.28%
Atención de usuarios personal o digital	14.28%
Acciones de sensibilización, ética y valores institucionales	14.28%
Acciones mejora satisfacción de usuarios sitios turísticos	10.71%

Esta meta se define en absoluto, 8 acciones y se informa por porcentaje, por lo tanto, se considera de avance alto, pero por debajo del límite inferior de capacidad de riesgo.

Meta 1.4.12.1

Cumplimiento de acuerdos: avance acumulado 86%, que se deriva en:
Acuerdos tomados 433
Acuerdos ejecutados 373 Fórmula indicador: (373/433) *100= 86%
Se destaca la problemática surgida por la caída en los ingresos Institucionales, lo cual repercute en recortes a las metas. Además, que se ha requerido dirigir recursos a la importante tarea de atención al turista que está por ingresar al país, como también al que ya ingresó y desea aumentar su estadía. se ha brindado apoyo y seguimiento a los acuerdos que se han tomado por parte de la Junta Directiva en atención a su mandato.
Esta meta se considera de avance alto, pero por debajo del límite inferior de capacidad de riesgo.

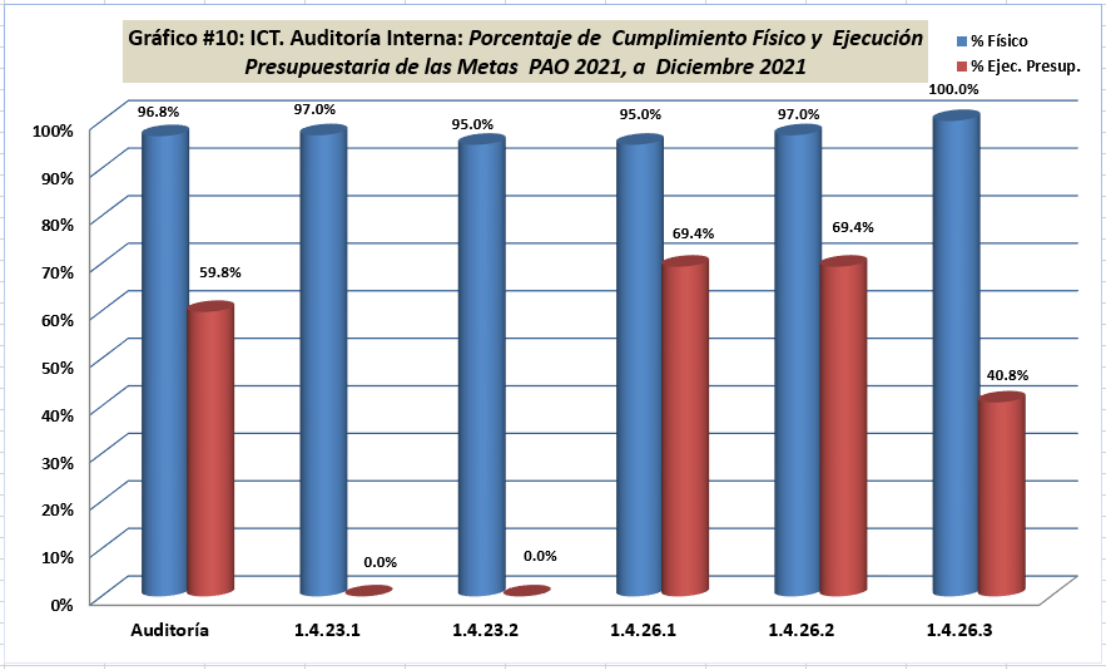
Meta 1.4.14.1

Transformación digital: avance acumulado 90.75%, el cual se deriva en:
Participación de reuniones/eventos de transformación digital 19.8%
Gestionar / o participar en actividades de transformación digital 19.8%
Preparación propuesta de convenio cooperación Gestión digital 10.89%
Se indica que, las metas han tenido importante afectación derivado de los recortes del presupuesto Institucional. Avance 50.5%
Esta meta se define en absoluto, 4 acciones y se informa por porcentaje, por lo tanto, se considera de avance alto, pero por debajo del límite inferior de capacidad de riesgo.

La Gerencia General muestra una ejecución presupuestaria muy baja, con un 23.6%, aun cuando su contenido se redujo en dos terceras partes, dado que la primera y la última meta quedaron sin recursos. Dejó de utilizar recursos de viáticos, servicios jurídicos y actividades de capacitación. Se dio incumplimiento en materia presupuestaria.

Auditoría Interna:

Esta unidad formuló cinco metas, y como se observa en el Gráfico No.10, esta unidad presenta un cumplimiento físico promedio de 96.8%, con una ejecución presupuestaria de 59.8%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[8] de las metas de la Auditoría General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Auditoría Interna	**2,848,378.00**	**1,704,379.00**	**59.8%**
1.4.23.1 A diciembre del 2021 obtener al menos una calificación de 90 en promedio, en el resultado de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la Auditoría Interna. (97% cumplimiento físico)	-	-	**0.0%**
1.4.23.2 A diciembre de 2021 cumplir en un 90% con el programa de capacitación, mediante el seguimiento del Plan de Capacitaciones. (95% cumplimiento físico)	-	-	**0.0%**
1.4.26.1 A diciembre de 2021 cumplir el 90% del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna (PAT). (95% cumplimiento físico)	**949,459.00**	**658,526.00**	**69.4%**
1.4.26.2 A diciembre del 2021 verificar que el 100% de los estudios cumplan con el Manual para la Ejecución de los Servicios de Auditoría Interna. (97% cumplimiento físico)	**949,459.00**	**658,526.00**	**69.4%**

[8] No considera remuneraciones.

1.4.26.3 A diciembre del 2021 verificar que el resultado de la autoevaluación de la calidad tenga al menos una nota de 90. (100% cumplimiento físico)	**949,460.00**	**387,327.00**	**40.8%**

Principales resultados reportados por la Unidad:

<table>
<tr>
<td>
Meta 1.4.23.1</td>
<td>Se obtuvo un 97.03 en el promedio de las evaluaciones de desempeño del personal de la Auditoría.</td>
<td>
Meta 1.4.23.2</td>
<td>Se recibieron 19 capacitaciones de 20 que se han planificado.
Fórmula: 19/20=95%.
Gestión de Talento Humano, Comisión de Ética y capacitaciones internas y externas.</td>
</tr>
<tr>
<td>
Meta 1.4.26.1</td>
<td>24.79 estudios se ejecutaron de 26 programados en el Plan Anual de Trabajo (PAT)
Fórmula 24.76/26= 95%</td>
<td>
Meta 1.4.26.2</td>
<td>Manual de Ejecución de Servicios de Auditoría:
Emisión de 30.89 servicios de 32 que se encuentran en GPA.
Fórmula: 30.89/32=97%</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">
Meta 1.4.26.3</td>
<td colspan="2">Se obtuvo un 100% en la nota de la autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna del 2021.</td>
</tr>
</table>

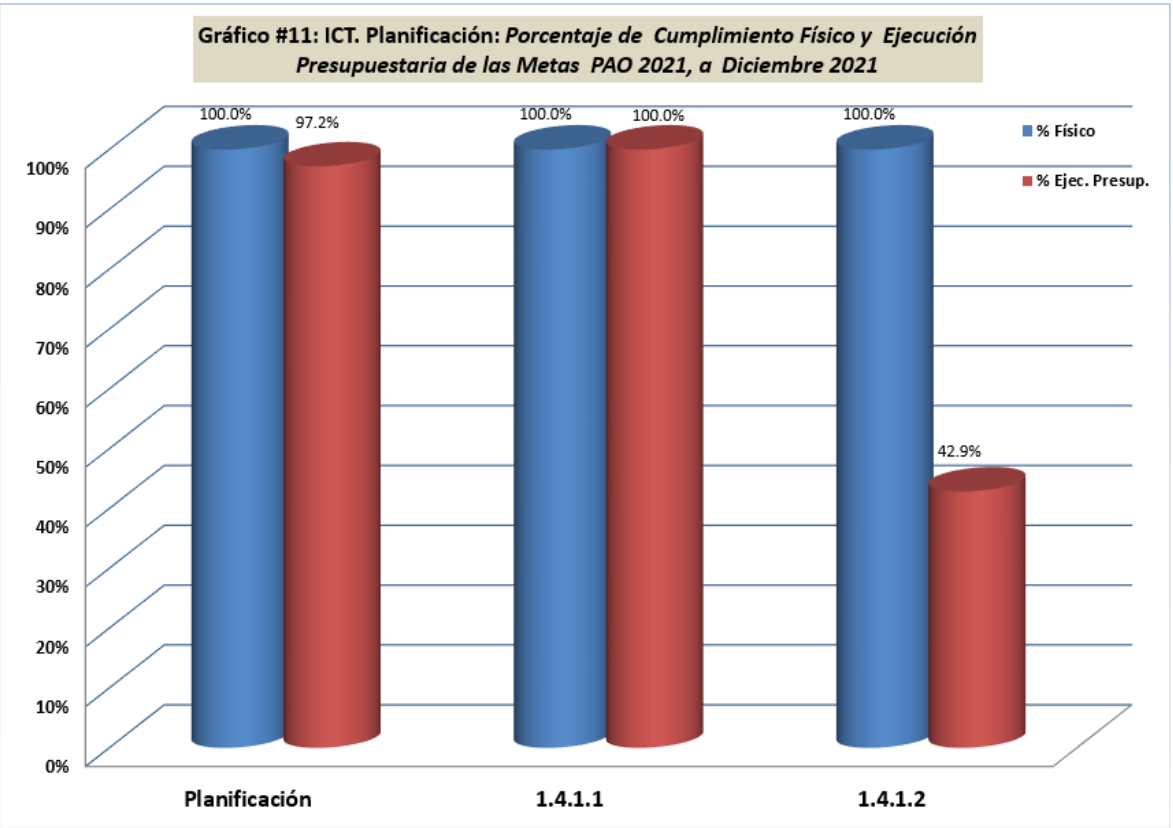
Todas las metas se cumplieron con nivel de apetito al riesgo, cuatro de ellas sobrepasaron el límite superior de tolerancia de riesgo.

En la ejecución presupuestaria, la Auditoría presenta una baja ejecución, pues solo utilizó el 59.8% de los recursos asignados, y quedó disponible una importante cantidad en la partida de Alquiler y derechos para telecomunicaciones, para el uso de la plataforma tecnológica de Auditoría, así en Mantenimiento y reparación de equipo cómputo y sistemas.

Planificación:

Esta Unidad cuenta con tres metas y según se observa en el Gráfico No.11, presenta un porcentaje de cumplimiento de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria[9] total de las metas de 97.2%.

[9] No considera remuneraciones.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[10] de las metas de la Unidad de Planificación:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Planificación	**71,089,668.00**	**69,089,668.00**	**97.2%**
1.4.1.1 Coordinar el 100% de procesos de planificación asignados a la UPI, sean institucionales o sectoriales relacionados con el PND, el POI y otros requerimientos de entes externos competencia de la UPI, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**67,589,668.00**	**67,589,668.00**	**100.0%**
1.4.1.2 Coordinar 2 procesos de control interno, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**3,500,000.00**	**1,500,000.00**	**42.9%**

[10] No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.1.1

Seguimiento de metas del PAO y PNDIP 2020 y la correspondiente al II semestre del año 2021 para los entes evaluadores (MIDEPLAN, STAP, CGR).
Proceso de verificación de resultados PNDIP por MIDEPLAN e Informe resumen de logros para Ministerio de Presidencia.
Informe de Gestión 2020-2021 (Ley 9398), para Presidencia y Asamblea Legislativa
Memoria Institucional 2020
Acompañamiento a enlaces institucionales en formulación política Habitat-MIVAH y CIR SJ.
Presentación de propuesta de modificación al PNDIP (PL-025-2021).
Actualización de objetivos institucionales y presentación de riesgos estratégicos.
Elaboración de justificación para optar por un préstamo bancario en asocio con la DAF y Mercadeo (DM-108 y DM-121).
Elaboración de Memoria Institucional del 2020.
Informes acciones realizadas regiones del Caribe y Llanuras del Norte en el país.
Informe para Dirección de Cambio Climático sobre Territorios Resilientes al cambio.
Coordinación de un grupo para actualización de Plan de Desarrollo Turístico 2022-2027.
Elaboración de Informe de Gestión 2020-2021(Ley 9298) para la Presidencia de la República y la Asamblea Legislativa.
Se elaboró informe para la Casa Presidencial sobre las acciones realizadas y las que se programaron por parte del ICT en la Región Caribe. La UPI coordinó uno de los grupos de actualización del PNDT.
Se realizó la Armonización del Plan de Acción de la Comisión de Ética con el MISCI y revisión de las Políticas Institucionales de Ética.
Participación en reunión de seguimiento de la CEDAW para Presentación proceso de construcción del VIII Informe periódico CEDAW y Diálogo con expertas sobre la elaboración y revisión de informes CEDAW.
En lo que respecta a la Política para la Igualdad y Equidad de Género, la Comisión en seguimiento al Plan de Acción recibió la capacitación para la elaboración de una política en este tema.
También se completó el llenado de Cuestionario de la Contraloría General de la República sobre Transformación Digital. Esta consulta fue dirigida a los enlaces institucionales encargados de la medición del Índice de Capacidad de Gestión 2020 (ICG 2020)
100% cumplimiento. Meta cumplida en nivel de apetito de riesgo.

Meta 1.4.1.2

Se inició el proceso MOGERI PAO 2021 y Análisis de Riesgos para el 2022; se ha brindado acompañamiento y capacitación sobre nueva herramienta y metodología. Se trabaja en rediseño de ASCI según COSO y se tiene documento borrador del modelo, y avanzando a siguientes fases.
Análisis administrativo para acompañamiento en visualización de subprocesos y actualización organigrama.
Procesos y procedimientos atendidos en este primer trimestre.

Criterios Positivos, Procesos y procedimientos	10
Devueltos con observaciones	5

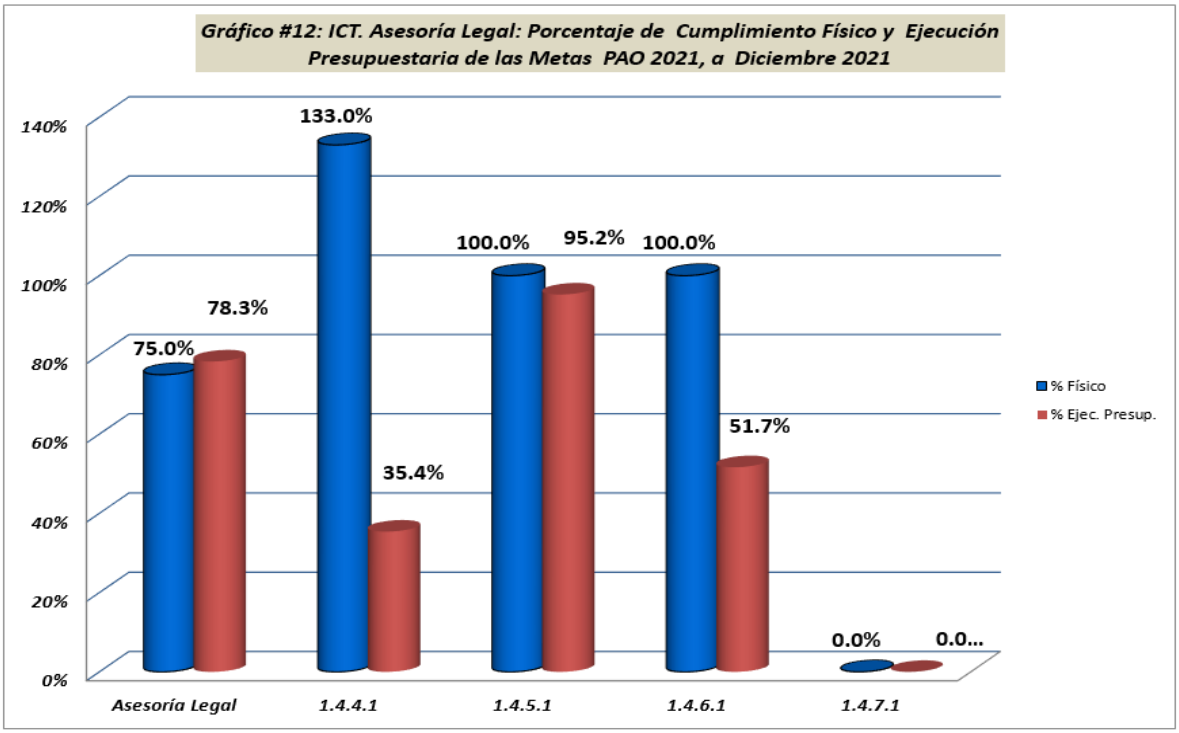
Criterios procesos y procedimientos: Oficinas Regionales, Financiero (Contabilidad), Dirección de Mercadeo y Proveeduría, UPI (Gobierno Corporativo), Departamento de Gestión y Asesoría, Departamento de Responsabilidad Social Turística. Reorganizaciones:
Informe de aplicación de la reorganización del Departamento Administración Tributaria a MIDEPLAN: oficios PL-022-2021, DAT-111-2021 y G-0430-2021. Creación de Unidad de Atracción de Inversiones en MIDEPLAN: oficios PL-158-2020, DGT-054-2020, SJD-006-2021 y DM-020-2021 (aprobada por MIDEPLAN DM-OF-0391-2021)
Elaboración modificación Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Ética y Valores del ICT.
Elaboración de Mapa Institucional del Procesos.
Elaboración de la actualización del Manual de Normas para la Autorización de Libros Legales.
100% cumplimiento. Meta cumplida en nivel de apetito de riesgo.

En general, la UPI muestra una ejecución presupuestaria sana, pues utilizó el 97% de sus recursos, considerando que más del 90% del presupuesto de la unidad se destina al pago de membrecías de organismos internacionales, OMT y SITCA, cuyo pago se realizó desde el mes de febrero y las demás partidas se van ejecutando durante el año, entre ellas la del Mantenimiento del Sistema de Control Interno y SEVRI (SYNERGY)

Asesoría Legal.

Esta Unidad tiene cuatro metas cuyo cumplimiento se presenta en el siguiente gráfico No.12. Se resalta que el cumplimiento de cumplimiento físico promedio fue de 75%[11] y el porcentaje de ejecución presupuestaria total fue de 78.3%, en las metas de esta Unidad. Cabe señalar que los resultados indican la situación al momento de la evaluación y no constituyen metas cuyo avance sea acumulativo, pues están en función de la demanda de casos que se presenten (consultas o juicios, respectivamente).

Gráfico #12: ICT. Asesoría Legal: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2021, a Diciembre 2021



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[12] de las metas de la Asesoría Legal:

[11] Promedio calculado con base en 100%, por lo que el 133% de la primera meta se toma como 100%.
[12] No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Asesoría Legal	**2,303,901.00**	**1,804,931.00**	**78.3%**
1.4.4.1 Redactar 6 proyectos de modificación a la normativa turística, a diciembre 2021. (133% cumplimiento físico)	**250,000.00**	**88,500.00**	**35.4%**
1.4.5.1 Atender el 90% de las consultas y gestiones que se plantean a la Asesoría Legal, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**1,503,901.00**	**1,432,333.00**	**95.2%**
1.4.6.1 Tramitar el 100% de los procesos judiciales y administrativos en los que el ICT sea parte, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**550,000.00**	**284,098.00**	**51.7%**
1.4.7.1 Lograr que cada funcionario de la Asesoría Legal participe en un curso de capacitación sobre temas afines con las funciones que desempeña. (0% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.4.1

133% cumplimiento: 6 proyectos de reforma de normativa en el año:
1- Reglamento para la Recaudación, Control y Fiscalización del Impuesto del 5% sobre el Valor de los Pasajes Vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de Viajes Internacionales, Decreto Ejecutivo N° 37979-MP-H-MEIC-G-J-TUR del 22 de abril del 2013.
2- Reforma al Reglamento para la Percepción, Control, Administración y Fiscalización del Impuesto del 5% sobre el Valor de los Pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de Viajes Internacionales, decreto ejecutivo n° 35640- h-tur del 20 de octubre del 2009.
3- Reforma al Reglamento para la Percepción, Control, Administración y Fiscalización del Impuesto de Quince Dólares netos (USD $15.00) por el ingreso al país Vía Aérea, mediante Boleto adquirido en el Exterior.
4- Reforma Art.5° inciso A y B de la Ley Orgánica del ICT No. 1917.
5-Reglamento para el otorgamiento de la Licencia para el Charteo en Costa Rica
6-Reforma al Reglamento de la Ley 7933 Reguladora de la Propiedad en Condominio.
7- Adiciónese un transitorio XXXVIII al Capítulo IV, Disposiciones Transitorias al Título IV, Responsabilidad Fiscal, de la Ley N° 9635, Ley de Fortalecimiento De Las Finanzas Públicas.
8-Adición de un transitorio V a la Ley N.°1917, de 29 de julio de 1955, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo.
Meta cumplida en nivel de apetito, sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo.

Meta 1.4.5.1

100% cumplimiento: Al tercer trimestre se han atendido el 90% de las 1255 consultas planteadas de esta Asesoría Legal, para un total 1130 atendidas, de las cuales el 10% restante corresponde a consultas, se encuentran en trámite como llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.4.6.1

100% cumplimiento: Al V trimestre se tramitaron 25 procesos judiciales: 8 de Cobro Judicial, 13 denuncias penales y 2 Proceso Contencioso Administrativo, 1 Acción de Inconstitucionalidad y 1 proceso Laboral.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.4.7.1

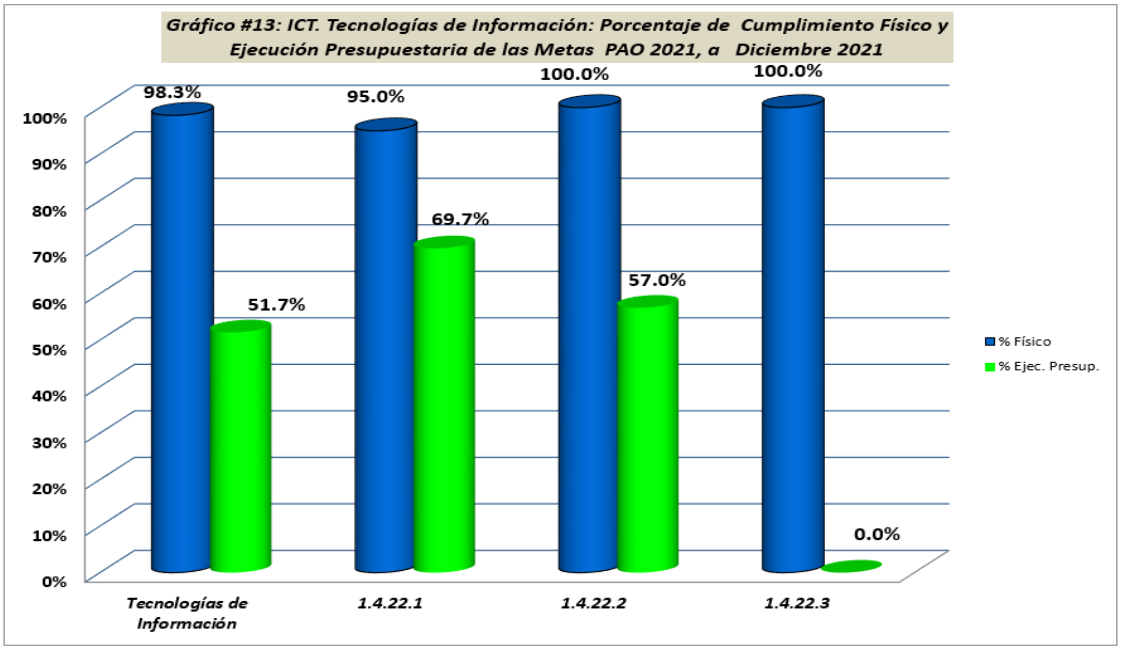
Debido a la emergencia nacional por COVID-19, los funcionarios de la Asesoría Legal no han tenido capacitaciones.

Avance 0%. Meta no cumplida, se materializa el riesgo.

La Asesoría Legal presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 78.3%. pero la unidad ha señalado reiteradamente, que los recursos se mueven de acuerdo a la demanda de acciones requeridas en la Asesoría Legal y muchas de ellas dependen de factores externos tales como Tribunales de Justicia y Administrativos, entre otros.

Tecnologías de Información (T.I.):

Este Departamento presenta tres metas con un promedio de cumplimiento de 98.3%, como puede apreciarse en el siguiente gráfico No.13 y la ejecución presupuestaria[13] total de las metas fue del 51.7%.



[13] No considera remuneraciones.

En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria[14] de las metas de la Unidad de Tecnologías de Información:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Tecnologías de Información	**343,888,960.00**	**177,645,162.00**	**51.7%**
1.4.22.1 Desarrollar un sistema informático para automatizar procesos de la institución, así como atender requerimiento en cuanto a mantenimiento de sistemas actuales, a diciembre 2021. (95% cumplimiento físico)	**35,500,000.00**	**24,758,531.00**	**69.7%**
1.4.22.2 Mantener en óptimas condiciones la plataforma tecnológica mediante el desarrollo de procedimientos que aseguren el funcionamiento eficiente de los servicios de TI, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**268,388,960.00**	**152,886,631.00**	**57.0%**
1.4.22.3 Atender las necesidades de equipo de cómputo de los funcionarios, bajo la modalidad de arrendamiento según demanda, de acuerdo con el disponible presupuestario, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**40,000,000.00**	**-**	**0.0%**

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.22.1

95% cumplimiento: Se continúa con la contratación relacionada con el desarrollo de los Sistemas. Producto de ello desde año pasado a la fecha se programó el Sistema para el Registro y Control WEB (AirBNB), de hospedaje no tradicional (Reglamento de Hospedaje). El sistema se puso en producción en el mes octubre y a la fecha ya se han registrado varios anfitriones, lo cual es de gran satisfacción y en cumplimiento con la Ley que regula el hospedaje no tradicional.

Se trabajó en las interfaces del SICOP. Se encuentran en un 95 % de avance en la programación y configuración de las Interfaces con SICOP, estas actividades contemplaron adicionalmente la preparación de un servidor exclusivo y el ambiente de base de datos adecuado.

Esta meta muestra un cumplimiento alto, pero se considera por debajo del límite inferior de capacidad de riesgo, dado en el MOGERI se estableció nivel de tolerancia y capacidad en 0.

[14] No considera remuneraciones.

Meta 1.4.22.2

100 cumplimiento: Se han atendido todos los requerimientos de los usuarios en un tiempo ágil y efectivo. La plataforma disponible al 100% disponible, para usuarios internos y externos. No ha sido posible realizar la capacitación de los colaboradores, debido a las políticas institucionales respecto a las prioridades presupuestarias y se liberó el contenido presupuestario para apoyar acciones de mercadeo.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.4.22.3

100% cumplimiento: Se logró realizar la contratación en segundo trámite, mismo que a esta fecha ya cuenta con la contratación aprobada y se realizaron las gestiones correspondientes ante la empresa para remitir la lista de sustitución definida por TI. Los equipos bajo la modalidad de arrendamiento según demanda, se estarán recibiendo en la tercera semana de enero.
Es oportuno comentar, que se adquirió equipo MAC, el cual se configuró y fue entregado a los funcionarios, que por sus funciones requiere de este tipo de equipo.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

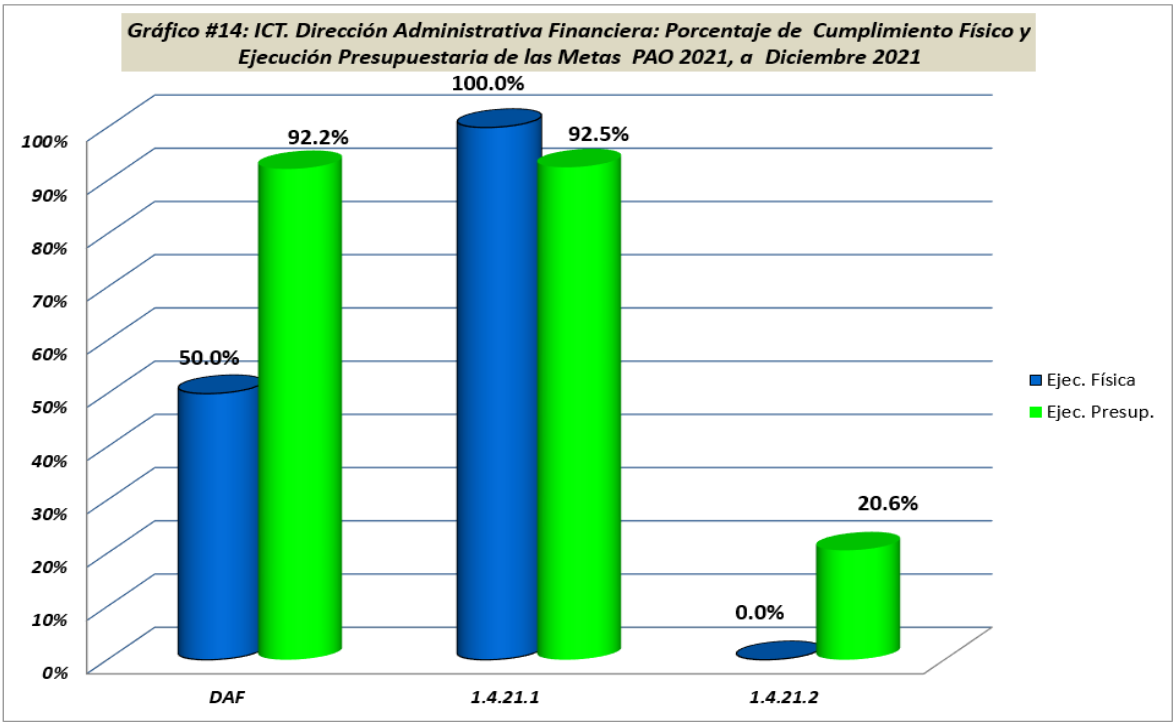
La ejecución presupuestaria de esta unidad es muy baja con un 51.7%, debido a que la contratación de alquiler de equipos de cómputo fue declarada infructuosa, lo que obligó a llevar a cabo de nuevo el proceso, por lo que apenas está aprobada la contratación y aún no han realizado erogaciones. Asimismo, no se utilizaron todos los recursos de mantenimiento de la segunda meta.

Dirección Administrativa-Financiera:

A continuación, se presentan las Unidades agrupadas bajo la Dirección Administrativa Financiera (DAF), el cual en su conjunto presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 34.1% para sus 15 metas.

- **Dirección Administrativa Financiera:**

Esta unidad de Dirección cuenta con dos metas, el cumplimiento físico promedio alcanzó el 50% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas fue de 92.2%. En el Gráfico #14 se observan dichos porcentajes para cada una de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[15] de las metas de la Dirección Administrativa Financiera:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total DAF	**255,380,460.00**	**235,495,636.00**	**92.2%**
1.4.21.1 Proveer la mejor satisfacción de los clientes internos y externos ofreciendo a los mismos un servicio de una manera eficaz y eficiente durante todo el periodo del año 2021. (100% cumplimiento físico)	**254,288,110.00**	**235,271,096.00**	**92.5%**
1.4.21.2 Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas y operativas de la Institución mediante la capacitación del personal de la Dirección Administrativa Financiera, durante el año 2021. (0% cumplimiento físico)	**1,092,350.00**	**224,540.00**	**20.6%**

[15] No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.21.1

A nivel físico, se estima un cumplimiento del 100% de la meta: se recibieron 450 solicitudes de las unidades subordinadas, y fueron atendidas en su totalidad.
Se dio seguimiento y se revisaron los presupuestos, gastos y actividades con el objetivo de la reducción y restricción del gasto institucional. Se tomaron medidas excepcionales de recorte, en términos presupuestarios, a raíz de la emergencia nacional por el COVID 19. Se formuló el Presupuesto Institucional para el 2022.
Seguimiento a cada tema de la Dirección dirigidos a otras Direcciones, Gerencia General y a la Junta Directiva, así como entes externos: acciones para la reducción y restricción del gasto institucional, elaboración de documentos diversos para la tramitación de crédito bancario, trámites presupuestarios, orientación estratégica a cada uno de los Departamentos, etc. Aplicación de medidas excepcionales de recorte, en términos presupuestarios, a raíz de la emergencia nacional por el COVID 19.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

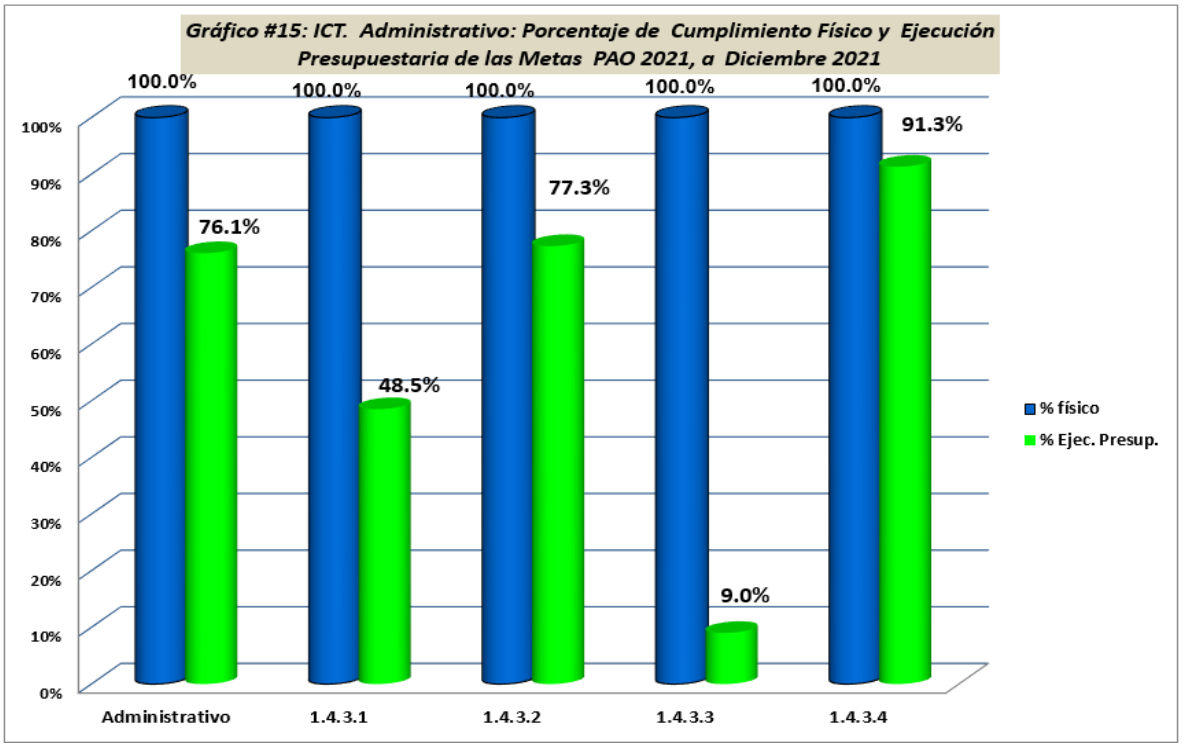
Meta 1.4.21.2

Se tiene un avance de 0%, en concordancia con la restricción del gasto que ha realizado la Institución ante el impacto de la pandemia por COVID 19.
Meta incumplida, se materializa riesgo.

Esta Dirección muestra una baja ejecución presupuestaria sana, con un 92%, sin considerar las sumas libres sin asignación presupuestaria que se encuentran en esta Dirección, pero no se contabilizan dentro de la ejecución operativa. Además, liberó una importante cantidad de recursos por la política de control de gasto.

- **Administrativo:**

El Departamento Administrativo cuenta con cuatro metas y el cumplimiento físico que se muestra en el gráfico #15. El cumplimiento físico promedio fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria fue de 76.1%, de las metas de esta Unidad.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[16] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Administrativo	**1,611,774,068.00**	**1,225,973,575.00**	**76.1%**
1.4.3.1 Mejorar las instalaciones del ICT, por medio de al menos dos intervenciones relacionadas con las mejoras y el mantenimiento de mobiliario, tanto del mobiliario como de las instalaciones (incluyendo sitios turísticos), durante todo el 2021. (100% cumplimiento físico)	**27,465,281.00**	**13,327,272.00**	**48.5%**
1.4.3.2 Proveer al Instituto de los servicios generales y de una planta física acorde con las necesidades requeridas para atender labores sustantivas del ICT, por medio de contrataciones oportunas y eficaces que garanticen los servicios durante todo el año 2021. (100% cumplimiento físico)	**1,554,308,787.00**	**1,201,710,763.00**	**77.3%**

[16] No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.4.3.3 Atender situaciones de emergencia y gestión del riesgo, tanto a nivel institucional como nacional durante todo el 2021. (100% cumplimiento físico)	**20,000,000.00**	**1,803,614.00**	**9.0%**
1.4.3.4 Asegurar las obras de arte instaladas físicamente en las instalaciones del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**10,000,000.00**	**9,131,926.00**	**91.3%**

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.3.1

100% cumplimiento: Presentación de SMS, OPS y Vales de Caja Chica para contratación de servicios generales, requeridos para la óptima operación del edificio, materiales para el mantenimiento de las instalaciones.
No se ve reflejada la ejecución presupuestaria, debido a los plazos de contratación y sus formas de pago, pero ya se gestionaron estas contrataciones: Mantenimiento de edificios, mantenimiento preventivo y correctivo de impresoras multifuncionales y del inhibidor de rayos, repuestos de los elevadores, mantenimiento y repuestos de los aires acondicionados, ampliación de la segunda prórroga para la desinfección y pintura del tanque de captación de agua, mantenimiento preventivo y correctivo del inhibidor de rayos, mejoras en la pasarela, atracadero y estructuras en el muelle Turístico de Puntarenas, entre otros.
Meta cumplida en nivel de apetito, sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo, porque se hicieron más de dos intervenciones.

Meta 1.4.3.2

100% cumplimiento: Presentación de todas las SMS, OPS y Vales de Caja Chica para la contratación y/o adquisición de bienes y servicios requeridos para la óptima operación del edificio y su mantenimiento, según los objetivos del Departamento Administrativo.
No se ve reflejada todavía la ejecución, debido a los plazos de contratación y sus formas de pago, pero estas contrataciones fueron gestionadas: Servicios de agua, luz, correo, telecomunicaciones, planta eléctrica, mantenimiento de zonas verdes, reparación de vehículos, seguridad y vigilancia, limpieza de oficinas, médico de empresa, alquiler de purificadores, servicios de mensajería, recolección de residuos bioinfecciosos, mantenimiento, recarga y prueba hidrostática de extintores, mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV), mantenimiento de zonas verdes y jardines, compra de medicamentos para el consultorio médico, adquisición de llantas, entre otros.
Intervenciones de instalaciones: trabajos en cerrajería 15, cielos gypsum o suspendidos 7, enchapes de pisos y pared 1, reparación de filtraciones en cielos y paredes 14, reparación en inoloros 14, reparación en lavatorios 5, instalación de accesorios (pizarras, pantallas, cuadros, etc.) 6, cambio luminarias 29, reparaciones varias en muebles en general 12, reparación de paredes debido a grietas y fisuras 5, pintura general 12, reparaciones en puertas y marcos 15, reacomodo de módulos, escritorios 6, remodelación 3, sistema eléctrico 14, sistema mecánico 11, trabajos en exteriores 9, traslado de archivos 5, traslado de vallas 1, ventanería 10, otros 15 para un total de 209.
Por lo anterior, siendo que el porcentaje es acumulativo, se considera que se ha cumplido en un 100%. ***Meta cumplida en nivel de apetito, sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo, porque la meta se fijó en 95%.***

Meta 1.4.3.3

100% cumplimiento: En esta meta de Emergencias el manejo es totalmente distinto y a la inversa en relación con las demás metas. Por tratarse de una meta para cumplir con la atención de las necesidades que son producto de una emergencia, si no se utiliza o no se gestiona SMS u OPS, no es que se haya incumplido con los objetivos, todo lo contrario, obedece a labores preventivas y a fenómenos naturales favorables que han evitado utilizar las partidas presupuestarias que conforman esta meta.

Con esta meta se cubrieron los gastos de la emergencia nacional para prevención de la propagación del CORONAVIRUS, se gestionaron las OPS para compra de alcohol, alcohol en gel y dispensadores para alcohol en gel, caretas, jabón líquido, mascarillas de tela y quirúrgicas, guantes, entre otros.

Por esta razón, se considera que se ha cumplido en un 100%. ***Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.***

Meta 1.4.3.4

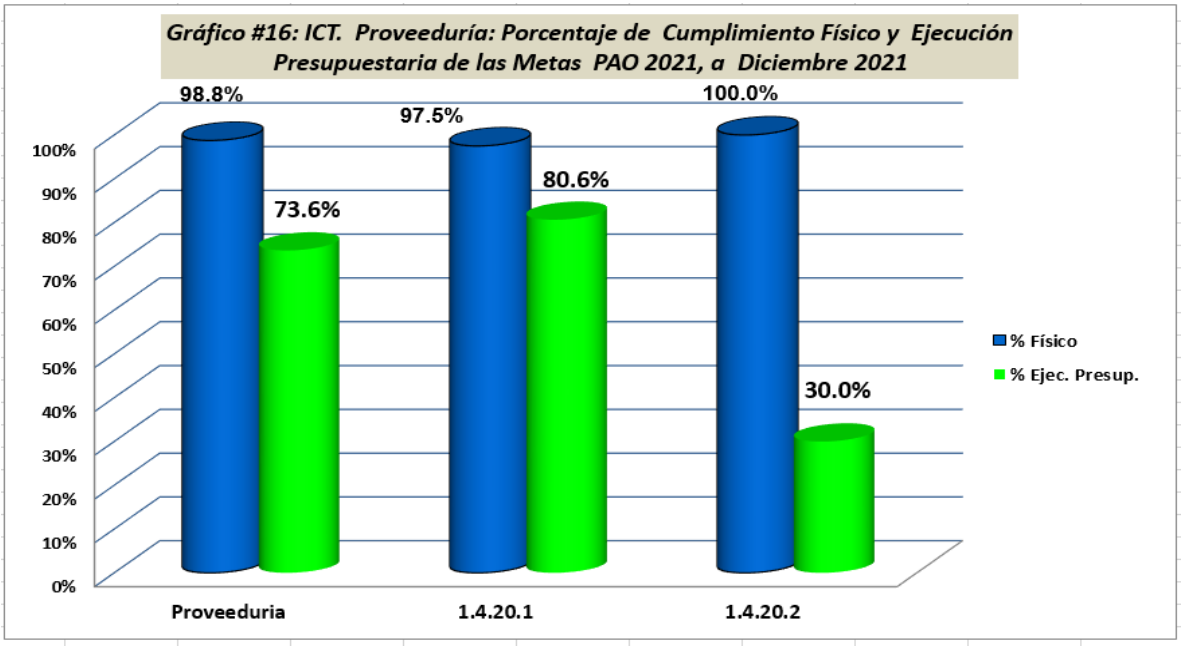
100% cumplimiento: Esta meta está relacionada con el CNCC, específicamente con el pago de los seguros por concepto de las Obras de Arte.

El avance durante el 2021 es de 100%, dado que esta gestión se realizó en el mes de marzo de 2021. ***Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.***

Se presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 76.1%, considerando los términos de algunas contrataciones y las formas de pago, dado que se encuentran en trámite o se encuentran en ejecución y se pagan durante todo el año como los servicios o son plurianuales.

- **Proveeduría:**

La Proveeduría cuenta con dos metas, las cuales alcanzaron un porcentaje de cumplimiento físico total de 98.8% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de la meta de 73.6%. En el Gráfico No.16 se muestra la información cumplimiento físico y presupuestario:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[17] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Proveeduría	**38,585,406.00**	**28,411,010.00**	**73.6%**
1.4.20.1 Tramitar el 100% de las SMS remitidas por las unidades y admitidas por la Proveeduría en el 2021. (97.5% cumplimiento físico)	**33,246,794.00**	**26,810,073.00**	**80.6%**
1.4.20.2 Mantener el registro actualizado de los activos y de los Inventarios institucionales, así como dotar a las unidades de los materiales y suministros necesarios para realización de las labores en el 2021. (100% cumplimiento físico)	**5,338,612.00**	**1,600,937.00**	**30.0%**

Principales resultados reportados por la Unidad:

Meta 1.4.20.1

97.5% cumplimiento: Al 31 de diciembre del 2021, se recibieron 325 SMS, que corresponden a: nuevas contrataciones, continuaciones, prórrogas, reajustes de precios, proyectos especiales y aplicación del Art. 209 del RLCA.

Se han realizado 155 contrataciones: 114 Contrataciones Directas, 18 Licitaciones Abreviadas, 5 Licitaciones Públicas y 18 contrataciones fuera de línea.

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contrato	126	81.29%
Evaluación	2	1.29%
Recepción de ofertas	1	0.65%
Infructuosos	18	11.61%
Desiertos	6	3.87%
Sin efecto	2	1.29%
	155	100.00%

Los 6 procedimientos fueron declarados desiertos por razones de interés público, específicamente por la situación financiera de la Institución como resultado de la afectación de la economía del país por la pandemia. En cuanto a los procedimientos infructuosos, en 6 de estos no se recibieron ofertas y en 12 fue por incumplimiento de requisitos por parte de los oferentes.

En cuanto al cumplimiento de plazos, únicamente fueron 4 los que excedieron los plazos establecidos. Dos correspondieron a que las unidades no emitieron oportunamente el criterio técnico y los otras dos porque se estaba analizando la situación financiera de la Institución, para decidir si se continuaban con los procesos.

De lo expuesto se concluye que el 97.5% de los procedimientos fueron realizados en plazo, y que solo el 2.5%, fuera de estos por razones exógenas y fuera de control de la Proveeduría.

Las restantes 170 SMS, corresponden a trámites de prórrogas y continuaciones de contratos, aplicación de los artículos 208 y 209 del RLCA, reajustes de precios y pago de tarifas de varias contrataciones.

Meta cumplida en nivel de tolerancia al riesgo.

[17] No considera remuneraciones.

Meta 1.4.20.2

100% cumplimiento: De enero al 15 de diciembre del 2021 se recibieron y atendieron 175 pedidos, correspondientes a materiales, material promocional y suministros de los diferentes almacenes.
Por otra parte, se registraron los activos adquiridos, así como las edificaciones (Policía Turística) y terrenos (Centro de Convenciones de Costa Rica).

Esta unidad presenta ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 73.3%, dado que es una meta que se define por demanda de procesos de contratación y algunas contrataciones no se realizaron o no se concluyó el trámite. Hay algunas partidas que no siempre se utilizan completas como las de información por otros medios y servicio de telecomunicaciones para realizar los trámites de contratación en la plataforma SICOP, dado que depende de las solicitudes de compras o contrataciones que soliciten las unidades del ICT. Además, quedaron recursos en la segunda meta, por tratarse de contratos según demanda.

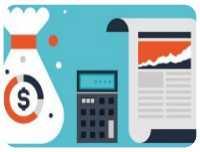
- **Financiero:**

El porcentaje de cumplimiento físico promedio de meta de esta unidad fue de 88% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas de 98.1%. Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria[18] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Financiero	**226,025,628.00**	**221,775,575.00**	**98.1%**
1.4.8.1 Elaborar 21 informes financieros sobre avances presupuestarios, evaluación y liquidación presupuestaria, como parte de la fiscalización de la gestión institucional. Elaborar además 16 informes financieros contables que reflejen razonablemente la situación financiera de la institución para el año 2021, en cumplimiento de la normativa vigente. (88% cumplimiento físico)	**226,025,628.00**	**221,775,575.00**	**98.1%**

[18] No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:



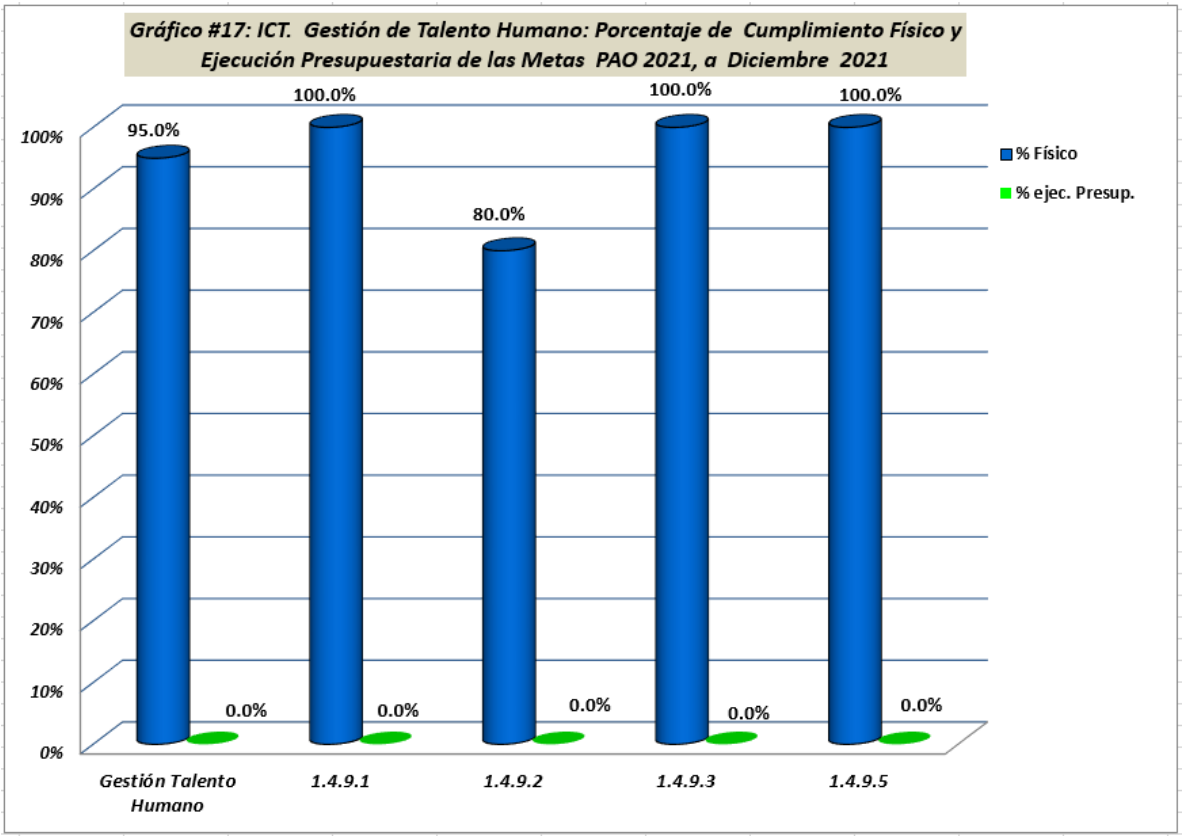
Meta 1.4.8.1

Cumplimiento de Meta: 88%
Como parte de la Fiscalización y cumplimiento de la gestión institucional, se remiten los informes que reflejan la situación financiera de la institución, por lo que se remiten un total de 22 informes a entes externos y Junta Directiva, considerando el cumplimiento de la meta según el indicador en un 88% y un 98% de cumplimiento a nivel presupuestario.
En el Trimestre:
Informes Financiero Contables a Junta Directiva (de dic 2020 a noviembre 2021) (4)
Informes a STAP Ejecución III Trimestre 2021 (1)
Informes Contables III trimestre a entes externos (1)
Total, informes enviados en el IV trimestre: 6/total de informes 25= 0.24*100% = 24%
Meta acumulada IV Trimestre 22 Informes /25 = 0.88*100 = 88%
Logamos manejar la operatividad del departamento con un presupuesto razonable y se logró remitir 22 informes de resultados de los 25 estimados, siendo que en el transcurso del año se cambió la estrategia de presentación deinformes a Junta Directiva.
En cuanto a la subejecución presupuestaria se debe a la estimación del rubro de comisiones por gastos financieros que cobran los bancos por las transacciones internacionales y comisiones de servicio, siendo que estas son difíciles de estimar al ir en función de la cantidad de transferencias que se generen durante el año y la mayoría se tramitan en el último trimestre del año.
Meta con avance relativamente alto, pero por debajo del límite inferior de tolerancia de riesgo.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria sana, con un 98%.

- **Gestión del Talento Humano:**

Este Departamento formuló cuatro metas y como se muestra en el Gráfico No.17, el cumplimiento físico promedio fue de 75% entre las metas de Gestión del Talento Humano y no presenta ejecución presupuestaria porque no cuenta con recursos en las metas.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria[19] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Gestión del Talento Humano	**2,687,798.00**	**2,687,798.00**	**0.0%**
1.4.9.1 Continuar utilizando la herramienta que permita conocer las potencialidades y limitaciones de los candidatos y funcionarios con el fin de predecir su comportamiento en el lugar de trabajo a diciembre 2021.[20] (100% cumplimiento físico)	**2,687,798.00**	**2,687,798.00**	**0.0%**
1.4.9.2 Dar seguimiento a los planes de mejora o construir nuevas acciones en conjunto con las unidades, que permitan aumentar el grado de satisfacción de la cultura y clima institucional a dic.2021. (80% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**
1.4.9.3 Difundir mediante el Programa de Desarrollo Gerencial, las competencias, así como las herramientas para evaluar, entrevistar y reclutar de manera competencial, asimismo, para atender temas varios de interés para el ICT a cargo de las dependencias de la DAF, a través de Formadores Internos del ICT, a diciembre 2021. *(Meta modificada por acuerdo SJD-178-2021)* (100% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**
1.4.9.5 Contar con un instrumento que permita evaluar a los funcionarios de acuerdo con los "Lineamientos Generales de Gestión de Desempeño de las personas servidoras públicas" dictados por MIDEPLAN a diciembre 2021. *(Meta modificada por acuerdo SJD-178-2021)* (100% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**

[19] No considera remuneraciones.
[20] El presupuesto operativo no incluye las partidas Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y Otras prestaciones que sí habían sido consideradas en los reportes del Departamento Financiero.

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.4.9.1

100% cumplimiento: Se finalizó con el programa previsto de aplicación de la herramienta para conocer potencialidades y limitaciones en las siguientes unidades: Gerencia General, Planificación, Asesoría Legal y el Departamento de Tecnologías de la Información, así mismo se realizó la presentación de los resultados a esas unidades. También la herramienta es utiliza en todos los concursos que se realizan como predictor de compatibilidad con el puesto.
Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.4.9.2

80% avance: Se cumplió con el seguimiento a los planes de mejora 2020, pero debido a la Pandemia del COVID 19, algunos departamentos o áreas no pudieron continuar con las actividades planeadas, se espera que con el regreso a la presencialidad se retomen muchos de estos planes actualizados al año 2022.
Meta con avance alto, por debajo del límite de capacidad de riesgo.

Meta 1.4.9.3

100% cumplimiento: Se brindaron la mayoría de los talleres que se tenían programados, todo esto con colaboración interna de los funcionarios de la DAF, por lo que se cumplió con la meta de realizar el programa de desarrollo con formadores internos, se espera poder continuar en el 2022 con otros talleres en esta modalidad o impartir los que se dieron a otras unidades de la Institución.
Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

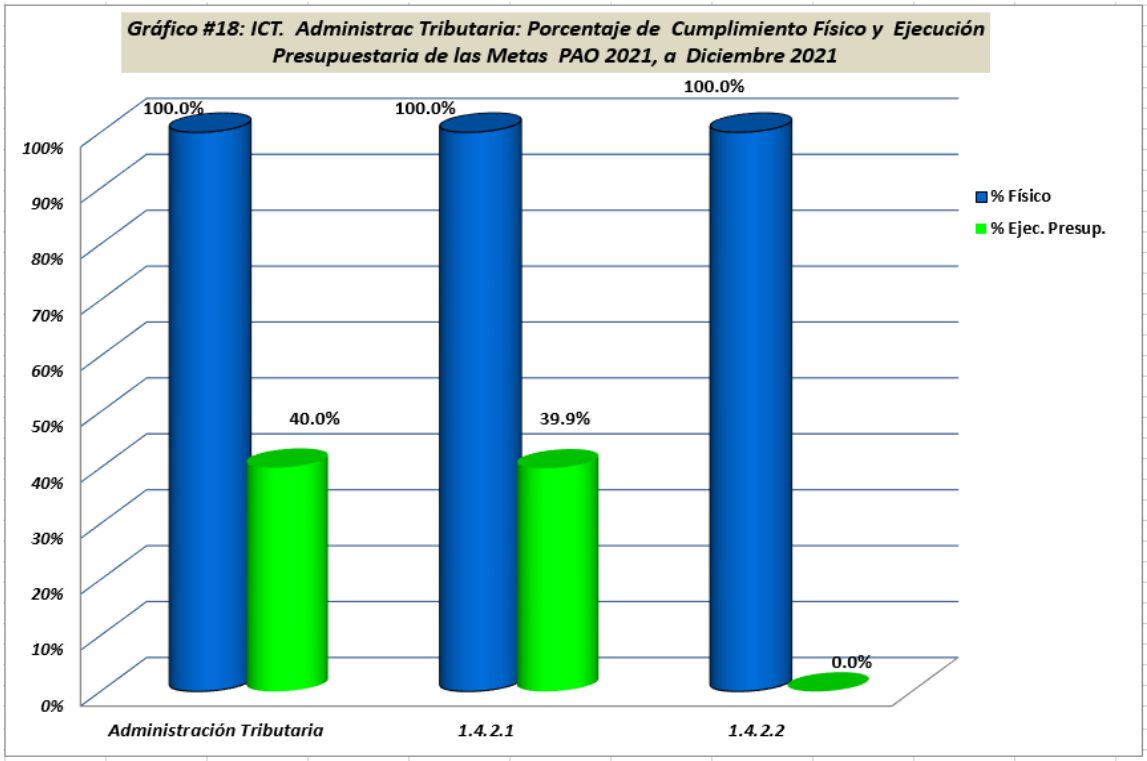
Meta 1.4.9.5

100% cumplimiento: Este Departamento elaboró el Manual de Evaluación del Desempeño junto con los nuevos instrumentos de aplicación que contemplan lo estipulado en la Ley 9635, los mismo se remitieron a la Gerencia General para su respectiva validación e iniciar con este nuevo modelo en el año 2022.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

****Se elimina el presupuesto operativo para metas para ser reasignado a otras partidas en la Institución y la unidad continúa operando con el presupuesto de las Remuneraciones.*

- **Administración Tributaria:**

Este Departamento formuló dos metas y como se muestra en el Gráfico No.18, se presenta un cumplimiento físico de 75%, con una ejecución presupuestaria de 19.3%:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[21] de las metas del Proceso de Gestión de Ingresos[22]:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Administración Tributaria	**11,500,000.00**	**2,222,961.00**	**19.3%**
1.4.2.1 Realizar una efectiva gestión de recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios, con el fin de dotar a la institución de los recursos necesarios para ejecutar sus actividades sustantivas, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**9,000,000.00**	**2,135,961.00**	**23.7%**
1.4.2.2 Cumplir con el programa de fiscalización de impuestos, mediante la aplicación de auditorías sustantivas a empresas, fiscalizaciones en aeropuertos, visitas de control y fiscalización en fronteras, fiscalización en oficinas regionales para arqueos de caja chica, así como la fiscalización al CCCR; a los diferentes agentes	**2,500,000.00**	**87,000.00**	**0.0%**

[21] No considera remuneraciones.
[22] No considera remuneraciones.

perceptores de los impuestos, que percibe y administra el ICT", a diciembre.2021. (100% cumplimiento físico)			

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.4.2.1

Para el acumulado anual año 2021, se ha ejecutado un 100% de las acciones en la gestión de recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios que ejecuta la Administración Tributaria del ICT. Esto es evidente también en la parte cuantitativa de la recaudación logrando generar un 100% de las estimaciones de ingresos. Paulatinamente el ingreso monetario comienza a normalizarse el cual está relacionado con el ingreso de turistas y la salida de turismo nacional a otros países, alcanzando niveles de un 55% con relación al periodo 2019. Se han realizado con eficiencia las gestiones de control sobre la morosidad de los contribuyentes, recepción y procesamiento de las declaraciones juradas y el cumplimiento de las demás obligaciones formales y materiales por parte de los administrados.

También se atiende gran volumen de reembolsos por boletos aéreos devueltos lo cual se intensificó por la pandemia, se atiende la gestión de exoneraciones, acciones de cobro administrativo, así como el seguimiento a las operaciones en cobro judicial. También tiende a normalizarse la actividad de los transportistas terrestres que generan gran volumen de gestión administrativa ya que empiezan a darse con mayor frecuencia las salidas internacionales por las fronteras terrestres. Asimismo, la entrada en vigencia de la Directriz G-0130-2021 a partir del mes de mayo 2021, tuvo efectos positivos e inmediatos, que significó un aumento considerable en la recaudación del impuesto 5% a), así como un escenario de cero morosidades en dicho tributo.

Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.4.2.2

Para el acumulado anual del periodo 2021, se ha ejecutado un 100% de las acciones en la gestión de fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios que persigue la Administración Tributaria del ICT. Durante los dos
últimos trimestres del año con la aplicación de la Directriz G-0130-2021, la gestión del departamento se enfocó en aumentar el control extensivo sobre la información suministrada por los contribuyentes y el cumplimiento de las obligaciones como declaraciones y pagos. Durante el periodo se dieron grandes avances en el proceso de
control intensivo como el aprovechamiento al máximo las plataformas tecnológicas y de comunicación sobre todo en las fiscalizaciones y auditorias. Se continua con éxito el cumplimiento del Plan anual de fiscalización,
logrando recomendaciones importantes en los informes de auditoría que originan la reestructuración de procesos
internos y la recuperación de partidas importantes por hallazgos de mala aplicación de procesos por parte de los administrados.

Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

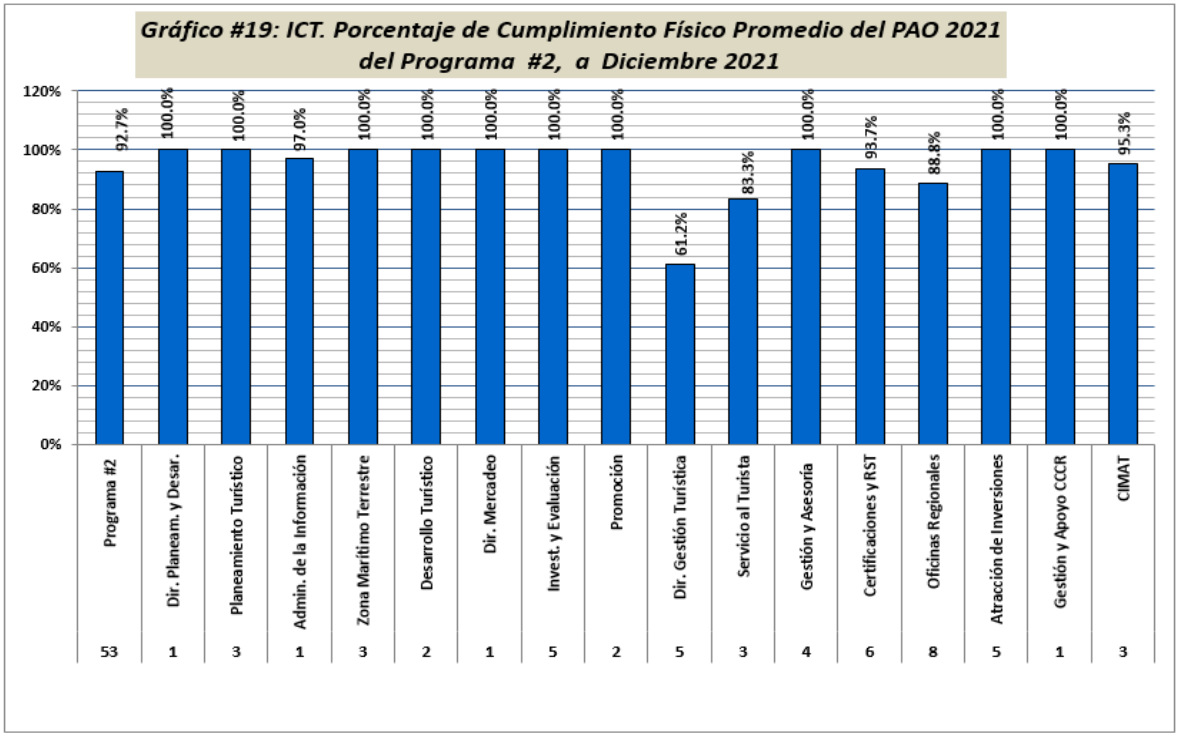
El Departamento de Administración Tributaria registra una ejecución del presupuesto baja, con un 40%, dado que no se utilizaron todos los recursos en gastos de viaje dentro del país ni transporte y quedó un remanente importante en la partida de Reintegros o Devoluciones, cuyo movimiento siempre es incierto.

vii. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las Metas del Programa #2 y sus Unidades:

El Programa #2 se compone de tres Direcciones, un órgano adscrito y parte de la Presidencia Ejecutiva. En el siguiente cuadro se presenta el resumen del cumplimiento físico del Programa #2 y sus Unidades. En este programa también están contenidas dos metas de la Presidencia Ejecutiva.

Nombre de la Dirección / Unidad	***% de Cumplimiento Físico Promedio***[23]	***N° de metas***
Planeamiento y Desarrollo	99.7	10
Mercadeo Turístico	100.0	8
Gestión y Asesoría Turística	88.4	32
CIMAT	95.3	3
TOTAL	92.7	53

En el Gráfico #19 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 16 Unidades del Programa #2, incluidas las tres Direcciones y la CIMAT. Este Programa alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas[24] de 92.7%. Por otra parte, de las 16 Unidades del programa N°2, 13 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas igual o superior al porcentaje de cumplimiento promedio del instituto y consecuentemente 3 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (89.6%).



[23]Se calcula el promedio con base 100%, pues las metas que exceden el cumplimiento programado se considera como 100%.
[24] Total, de metas del programa #2 es de 53 metas.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

- **Dirección de Planeamiento y Desarrollo:**

La Dirección de Planeamiento y Desarrollo cuenta con dos Departamentos y dos Unidades en uno de ellos; en general el promedio de cumplimiento físico de sus 10 metas es de 99.7%.

- **Unidad de Dirección de Planeamiento y Desarrollo**

Esta Dirección, cuenta con una meta que muestra un cumplimiento físico de 100% y un 34.9% de ejecución presupuestaria. Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria[25] de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Dirección de Planeamiento y Desarrollo	**2,220,000.00**	**774,200.00**	**34.9%**
1.2.9.1 Ejecutar una reunión para la discusión y seguimiento del avance del Plan Nacional de Turismo 2017-2021. (100% cumplimiento físico)	**2,220,000.00**	**774,200.00**	**34.9%**

Principales logros reportados por la Unidad:

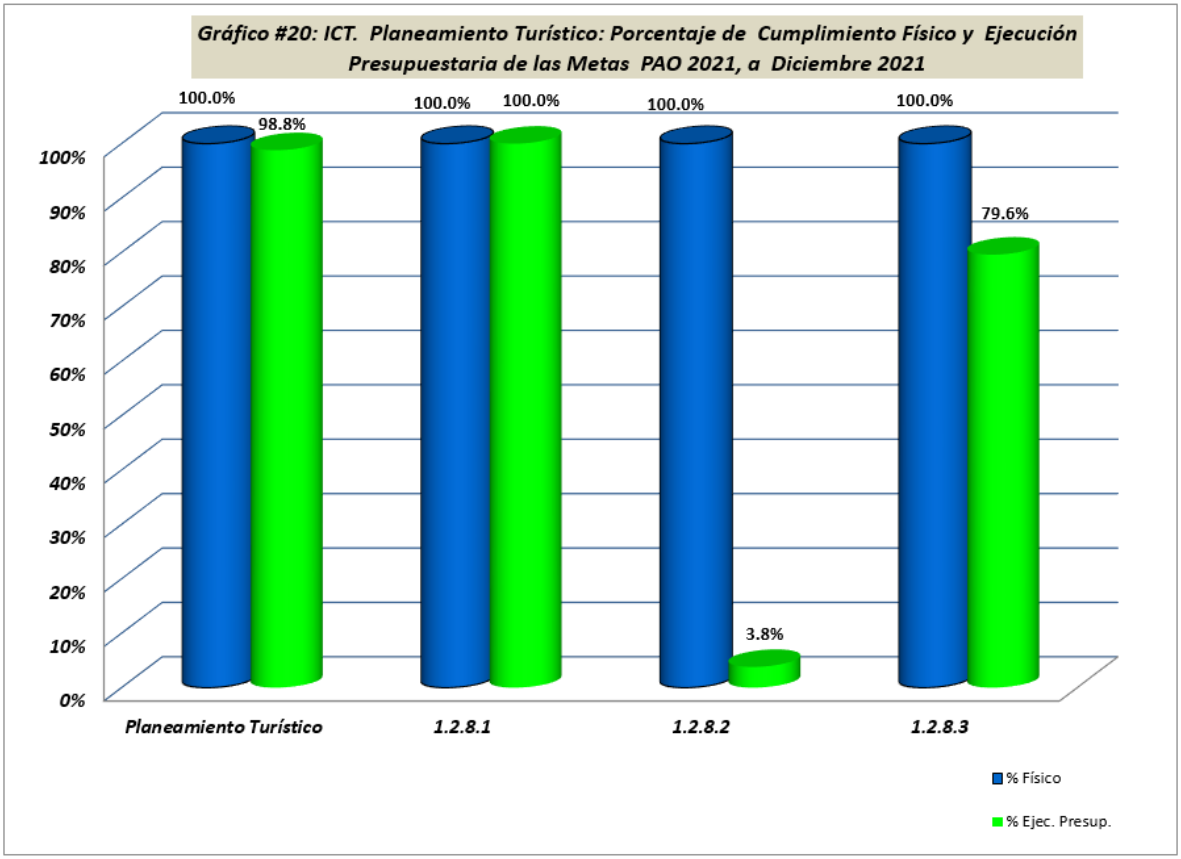
Sobre la meta 1.2.9.1, el taller final se realizó el 14 de diciembre con participación de cámaras, instituciones y otras organizaciones. Se concluye con esto el proceso de consulta para la actualización del plan nacional de turismo 2022-2027.
Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Esta Dirección cuenta con un presupuesto muy bajo, y muestra una ejecución presupuestaria baja, dado que la mayoría de las acciones se ejecutaron al final del año y con el uso de plataformas virtuales.

- **Planeamiento:**

Este Departamento tiene tres metas y según se muestra en el Gráfico No.20, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de la unidad de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 98.8%.

[25] No considera remuneraciones.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[26] de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Depto. Planeamiento Turístico	**10,185,000.00**	**10,062,370.00**	**98.8%**
1.2.8.1 Revisar al menos tres planes reguladores costeros en la ZMT a diciembre de 2021, que remitan las municipalidades con jurisdicción costera. *Nota: Este proceso incluye rectificación y ajuste de planes reguladores vigentes, en lo que corresponde a cartografía y Reglamento de Zonificación.* (100% cumplimiento físico)	**9,900,000.00**	**9,899,930.00**	**100.0%**
1.2.8.2 Elaborar un plan de monitoreo turístico a tres centros de desarrollo a diciembre 2021, mediante el levantamiento de información y análisis de la misma. (100% cumplimiento físico)	**85,000.00**	**3,240.00**	**3.8%**

[26] No considera remuneraciones.

1.2.8.3 Elaborar el diseño de un plan regulador, incluye integrales, en la zona marítimo terrestre de las provincias de Guanacaste, o Puntarenas o Limón, a diciembre 2021 *Nota: la propuesta será elaborada conjuntamente con la municipalidad respectiva y no incluyen la preparación de IFAS, mapas hidrogeológicos, ni cualquiera otra necesidad de información que no sea de planificación turística.* (100% cumplimiento físico)	**200,000.00**	**159,200.00**	**79.6%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.2.8.1

100% cumplimiento: Se reporta el cumplimiento a de la Meta según lo programado, se atendieron gestiones sobre Rectificaciones y Ajustes a planes reguladores vigentes, según la metodología establecida en el Capítulo 14 del Manual de elaboración de Planes Reguladores Vigentes, con las Municipalidades de: Santa Cruz con el Plan Regulador de Playa Tamarindo, Pococí con el Plan Regulador de Tortuguero, Hojancha con el Reglamento de cobro de canon que forma parte integral del Plan Regulador de Puerto Carrillo, Cóbano con el Plan Regulador de Peñón de Arío, La Cruz con el Plan Regulador de Playa Rajada, Golfito con el Plan Regulador de Playa Zancudo. Todas las gestiones han implicado un proceso de coordinación y acompañamiento con la respectiva municipalidad o Concejo Municipal de Distrito, por medio de sesiones virtuales. Se han realizado giras a los sectores de Golfito y Cóbano para verificar en campo la cartografía que está en proceso. De nuestra parte, el proceso ha sido atendido quedando y mantendremos el acompañamiento con cada una hasta que logren obtener finalizar el proceso.
Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.2.8.2

100% cumplimiento: Como parte de las gestiones se ha estado trabajando en el Plan Estratégico de la Federación de Municipalidades del Occidente (FEDOMA), se han realizado tres giras de trabajo para recabar información de atractivos "in situ" que será utilizada en la formulación del documento. Este trabajo es parte de los diagnósticos iniciales para determinar el estado de los destinos turísticos en los Centros de Desarrollo.

1. Reunión informativa sobre proceso, herramientas, metodología y nombramiento del equipo, efectuada virtualmente el 16/07/2021.
2. Gira de campo (finales de julio del presente).
3. Levantamiento de información web sobre hospedaje, gastronomía, artesanía, tour operadores, Rent a Car y atractivos. (Realizada por Departamento de Planeamiento Turístico de ICT desde julio al 30 de agosto).
4. Taller virtual de metodología de trabajo con contrapartes para Taller presencial, realizada el 06 de setiembre del presente.
5. Envío de encuesta virtual desde el pasado 06 de setiembre del presente.
6. Llenado de encuesta por actores de los tres Centros de Desarrollo Turístico (Tambor, Montezuma, Santa Teresa) desde el 06 hasta el 14 de setiembre.
7. Procesamiento encuesta, a realizar por la Unidad Administración de la Información.
8. Levantamiento y procesamiento de información base para completar el estado de situación turística actual de los tres Centros de Desarrollo de Santa Teresa - Mal País, Cabuya - Montezuma, Tambor, todos bajo la jurisdicción del Concejo Municipal del Distrito de Cóbano.

Toda la información recabada a nivel de diagnóstico durante este año, se procesó como insumo para el trabajo de Gestión Integral de Destino que será retomada el próximo año en estos Centros.
Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.2.8.3

100% cumplimiento: Se reporta Meta cumplida. Se cuenta con un documento inicial a nivel de Borrador, de la Propuesta de Plan Regulador Integral Zancudo - Pavones, elaborado a partir del trabajo coordinado con la Municipalidad de Golfito, a pesar de ciertos atrasos durante el proceso, producto de la situación de la Pandemia, se logró realizar giras de campo con nuestros funcionarios para cumplir con la labor encomendada.

Se ha mantenido la coordinación con la Municipalidad de Golfito en lo que respecta a la formulación del Plan Regulador Zancudo, Pavones. Producto de este trabajo, se realizó formal consulta al Instituto Geográfico Nacional solicitando una aclaración de cómo se debería interpretar la información disponible y oficial por ellos sobre la interpretación de los 50 metros de zona pública en rías, la consulta fue atendida mediante comunicado recibido, indicando que han actualizado la capa de ría en la Plataforma del Sistema Nacional de Información Territorial - SNIT.

Se mantenido coordinación con el Concejo Municipal del Distrito de Cóbano para apoyarles en la formulación de la Propuesta del Plan Regulador Integral Santa Teresa - Mal País, brindado nuestra orientación y apoyo técnico. De momento, el mayor esfuerzo se concentró en el sector de Golfito ya que dependemos del avance del Concejo Municipal de Cóbano para lograr adelantar el trabajo de la propuesta del Plan Regulador Integral Santa Teresa - Mal País, al que mantendremos el acompañamiento con cada una hasta que logren obtener finalizar el proceso.

Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Este Departamento presenta una ejecución presupuestaria sana, con un 98%.

- **Administración de la Información:**

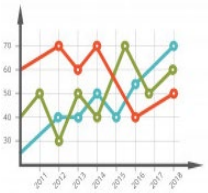
Esta Unidad formuló una meta, donde se presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 97% y un porcentaje de ejecución presupuestaria del 98.8%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[27] de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Unidad Administración de la Información	**152,000,000.00**	**150,149,314.00**	**98.8%**
1.2.2.1 Realizar al menos seis (6) estudios estadísticos o espaciales para cuantificar y caracterizar la demanda nacional e internacional, el destino y las empresas turísticas, a diciembre 2021. (85% cumplimiento físico)	**152,000,000.00**	**150,149,314.00**	**98.8%**

[27] No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:



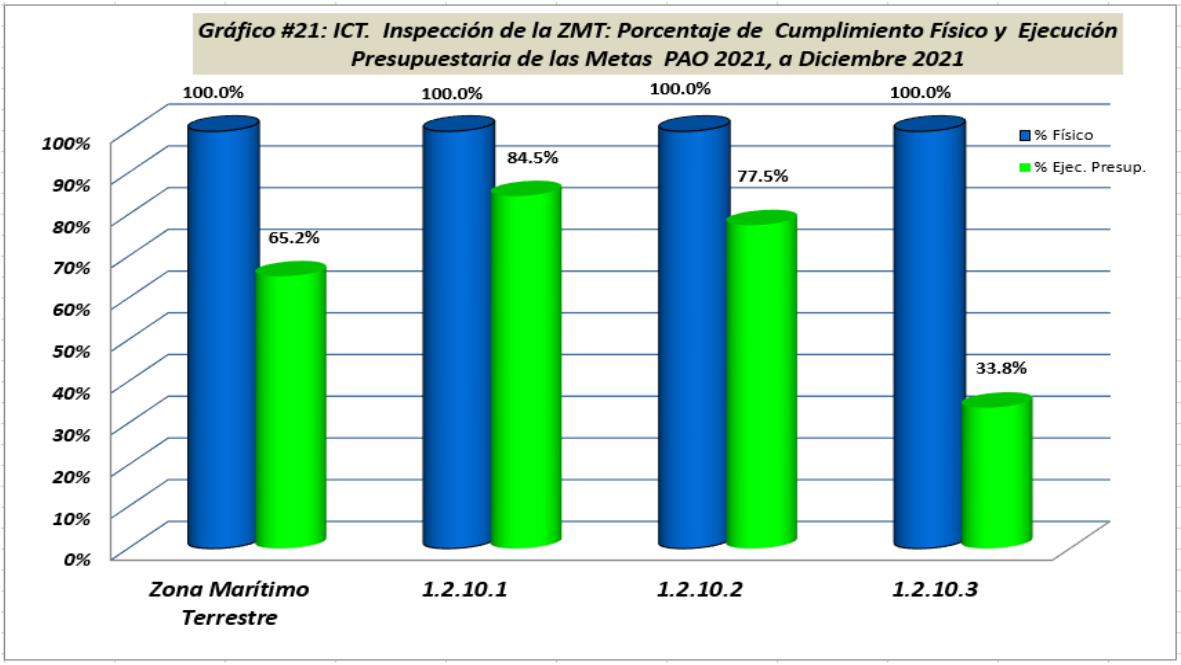
Meta 1.2.2.1

97% cumplimiento: Se dispone de información continua con la plataforma de datos Mabrian que permite generar indicadores de monitoreo del sector turístico en forma mensual como búsquedas de vuelo, indicadores de alojamiento, gasto con tarjeta de crédito, características de mercados de interés para Costa Rica, actividades.
La información se ha mejorado en la forma de divulgación en el sitio web, de manera que se comparte con el sector en forma oportuna para la toma de decisiones.
Se mantienen las consultas en redes a través de la plataforma Vamos a Turistear, de manera que en conjunto con el departamento de Mercadeo se ha dado continuidad a la información sobre hábitos vacacionales; por medio de varias consultas realizadas durante el año en períodos claves de vacaciones de los residentes en el país.
Se han generado consultas en línea, diseñadas y procesadas por el equipo de trabajo de la UAI, de manera que se ha innovado en la obtención de información y procesamiento-divulgación de datos. En forma intensiva para el proceso de actualización de Plan Nacional de Turismo durante el segundo semestre del año.
Se logró un proyecto especial en conjunto con mercadeo para la obtención de datos para la vía aérea. De manera que se calculan las variables que identifican los perfiles de turistas en medio de la reactivación del sector y luego de la apertura en el ingreso de no residentes en el país.
Meta cumplida en nivel de tolerancia al riesgo.

Esta Unidad muestra una ejecución presupuestaria sana, con un 98.8%

Zona Marítimo Terrestre:

Esta Unidad tiene tres metas y según se observa en el Gráfico No.21, presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 65.2%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[28] de la meta de esta Unidad:



[28] No considera remuneraciones.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[29] de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Zona Marítimo Terrestre	**750,000.00**	**136,384.00**	**18.2%**
1.2.10.1 Resolver técnicamente el 100 % de las solicitudes de expedientes de concesión remitidos por las municipalidades y resolver el 100% los trámites de la valoración técnica de los planos constructivos de la ZMT, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**250,000.00**	**-**	**0.0%**
1.2.10.2 Realizar al menos 5 informes de la situación actual de la Zona Marítimo Terrestre en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**250,000.00**	**119,384.00**	**47.8%**
1.2.10.3 Atender el 100% de las denuncias recibidas por la ciudadanía, o bien sean detectadas en el ejercicio de las funciones propias de la Unidad, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**250,000.00**	**17,000.00**	**6.8%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.2.10.1

100% cumplimiento: Esta meta es contra demanda, el avance reportado corresponde a la atención de los trámites de revisión que se han atendido al primer trimestre de año 2021, de manera que la meta se atiende según lo programado y cumpliéndose con un 100% de la misma.
Se recibieron 135 gestiones referentes a trámites de Expedientes de Concesiones en ZMT y quedan 10 pendientes de revisión técnica, a falta de informes de inspección de campo que realizan las oficinas regionales. Se ha atendido el 92.59 % de los expedientes recibidos.
Atención de los planos constructivos en ZMT reportados por el Sistema APC del CFIA, se recibió notificación de 35 proyectos, de los cuales 10 corresponden a proyectos turísticos, 13 proyectos de obras de vivienda en ZMT (donde el ICT no se pronuncia), 8 en el Polo Turístico de Papagayo, 1 en Marina Los Sueños, 1 en Jacó Centro estos últimos nuestra Unidad no se pronuncia al no aplicar la ley 6043), 2 a obras menores no turísticas.
Meta cumplida en nivel de apetito del riesgo.

[29] No considera remuneraciones.

Meta 1.2.10.2

100% cumplimiento: En el primer semestre no se realizaron visitas de campo, ya que se encontraba en proceso la definición de la programación de los sectores que se visitarán en 2021. Debido a la situación de trabajo en casa provocada por la pandemia del COVID-19, y al traslado de un funcionario al Aeropuerto Juan Santamaría, actualmente se cuenta con un único funcionario al 100% del tiempo, para atender la gran carga de trabajo generada en atención de los procedimientos asignados al Subproceso.
Según programa de giras propuesto por la Unidad, el Arq. Jorge Durán Sanabria realizó visita de valoración a 5 sectores costeros durante el 2021, atendiéndose el 100% de la meta. Los sectores visitados fueron:
1 Pacífico Medio, Garabito, Parrita,
Quepos.
2.Guanacaste Sur, Carrillo.
3.Guanacaste Sur, Santa Cruz.
4.Puntarenas Península Nicoya.
5.Guanacaste Sur, Nandayure.
Nicoya, Hojancha.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo. (Le meta fue fijada en absoluto, 5 informes, pero se informa en porcentaje y se cumplió)

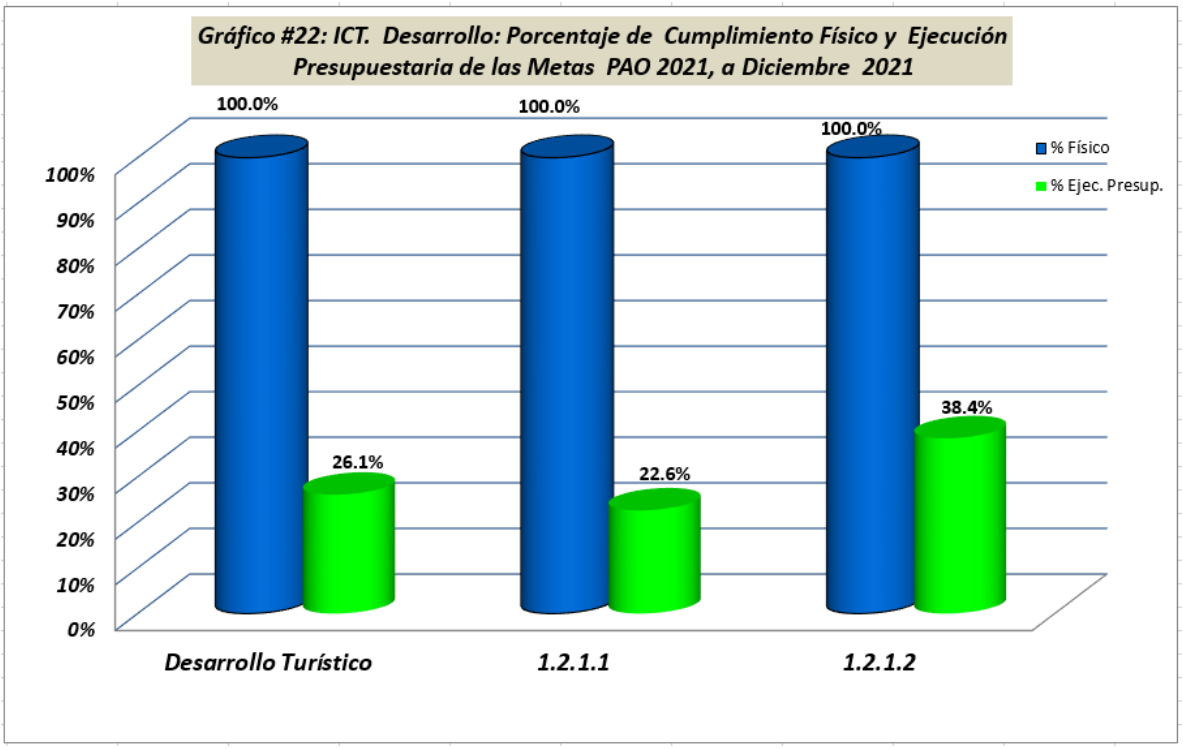
Meta 1.2.10.3

Esta meta es contra demanda, el avance reportado corresponde a la atención de los trámites de revisión que se han atendido durante los dos primeros trimestres de año. A la fecha se han atendido 2 gestiones de denuncias referentes a infracciones de la legislación vigente en ZMT y 5 nuevas se encuentran en proceso de recolección de evidencias para elaborar los informes técnicos que requiere el procedimiento establecido. De manera que la meta se atiende según lo programado y **cumpliéndose con un 100%** de la misma.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Esta unidad tenía un presupuesto bajo y esencialmente para gastos de viaje al interior del país. Dado que se realizaron pocas giras y se utilizó solo el 65.2% de sus recursos.

- **Desarrollo**:

Este Departamento tiene cinco metas y según se muestra en el Gráfico No.22, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 26.1%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[30] de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Depto. Desarrollo Turístico	**885,000.00**	**92,200.00**	**10.42%**
1.2.1.1 Desarrollar un programa para el fortalecimiento de la industria turística en tiempos de COVID en diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**692,500.00**	**67,200.00**	**9.70%**
1.2.1.2 Desarrollar un Programa de Gestión de Destinos para enfrentar el impacto regional del COVID 19 en centros de desarrollo, a diciembre 2021. (*Meta vinculada al PND 2019-2022, AE Desarrollo Territorial)* (100% cumplimiento físico)	**192,500.00**	**25,000.00**	**13.0%**

[30] No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.2.1.1
100% cumplimiento

I trimestre: 1.Capacitación Artesanías con Identidad: 289 artesanos capacitados en alianza con Universidades en los siguientes cursos: Innovación 25 participantes(p) (24 mujeres(m) 1 hombre(h), mercadeo 23p (21 m y 2 h); Finanzas 24 p (22 m y 2 h); Inglés 1, 32 p (30 m y 2 h); Inglés 2, 26 p (23 m y 3 h); Inglés 3, 11 p (9 m y 2 h); fotografía 40 p (38 m y 2 h); Publicidad 34 p (33 m y 1 h); Pintura y Dibujo 46 p (44 m y 2 h); Alfabetización Digital 28 p (27 m y 1 h); 2.Diseño de Logotipo para Market Place. 3.Incorporación de 4 artesanos nuevos (2 hombre y 2 mujeres) a los colectivos y 12 productos nuevos a los catálogos.
4.Capacitación en Plataforma ICTCAPACITA:COM: 3081 personas capacitadas en los siguientes temas: Ley de Marinas y Atracaderos, Charla, Motivacional "El Viaje, 2021, Bartender en el sector turístico en tiempos de COVID-19, Equipo Electrónico y Riesgo, Autogestión consciente para trascender, Primeros Auxilios Básicos, Cultura Empresarial, Bartender en el sector turístico en tiempos de COVID-19, Buenas prácticas para la observación de cetáceos, Primeros Auxilios Básicos, Buenas prácticas para la observación de cetáceos, Turismo Educativo, Equipo de Alto Desempeño, Ley de Marinas y Atracaderos, Día Mundial de la Vida Silvestre: Campaña Stop Animal Selfies, Buenas prácticas para la observación de cetáceos, La importancia de la Salud Mental en tiempos de pandemia; Tranquilidad y Protección en su PYME.
II trimestre: 1. Capacitación Artesanías con Identidad: 254 artesanos, (218 mujeres (m) y 36 hombres (h), en alianza con la Universidad de Costa Rica, Universidad Latina y UNED.
2. Cursos: Defensa de Marca, Exposición del libro, si me lo hubiera dicho antes, Exposición Manual de navegación en un mar de comunicaciones, Buenas prácticas de manufactura.
3. Capacitaciones en Inglés Nivel 1, participantes (11 m) Nivel 2, participantes (23 (m) y 2 (h) Nivel 3 conversacional, (7 (m) y 1 (h), capacitación en Herramientas de Ventas 42 participantes (p) (37 (m) 5 (h).
4. Elaboración convenio, para retomar locales dentro del Mercado de Artesanía.
5. Sugerencia para los artesanos para participar en 21 capacitaciones del MEIC, Parque la Libertad, Colegio de Ciencias Económicas y de la plataforma ICT CAPACITA. Coordinación capacitaciones en la plataforma ICT CAPACITA (Se coordina con el MBA-INCAE Carlos Aguilar el Webinar: "Liderazgo" "Estrategia" "Coaching")
Total capacitados en ICTCAPACITA: 11164 personas y visitación de 8334 por canal Youtube.
III trimestre: Capacitación: se capacitaron en la plataforma ICT capacitaron un total de 8.633 personas (1424 en los eventos en vivo y 8.509 por CANAL YouTube), en los siguientes temas: Liderazgo, Comercio digital y redes sociales: aliados del negocio en tiempos de pandemia. El ABC de la imagen empresarial: la importancia de tener identidad de marca MIPYMES-financiamiento BANCO NACIONAL Líderes del siglo XXI, “Training of trainers” en Empresas y Derechos Humanos, Huella del Futuro; Turistea a través de vías amigables con la vida silvestre, Tortugas marinas y turismo ético, Murciélagos, conservación, interacciones y turismo ético, Charlas Ballenas en el Golfo de Nicoya, Turismo Ético dentro de los Parques Nacionales, Jardineras del bosque: estudio de
sus movimientos en un paisaje fragmentado, Turismo ético con los felinos silvestres, Introducción al Turismo Cultural y Creativo, Emprender en Turismo Cultural y Creativo, Aviturismo, Mercadeo del Aviturismo en Costa Rica, El turismo cultural y creativo en
la Agenda 2030 y los 17 OD, El turismo cultural y creativo en Costa Rica Experiencias y buenas prácticas.
Capacitación a 254 Artesanos en temas como: Inglés (nivel, 1, 2, 3, 4), Alfabetización Digital, Herramientas de Venta, Comercio digital y redes sociales, Estrategia de Marketing: Mercadeo, Autoestima, Formalización Empresarial, Finanzas personales, Manejo el estrés y la Fatiga Emocional, Resiliencia, adaptación ante situaciones adversas, Propiedad Intelectual, expresiones culturales tradicionales y recursos genéticos de los pueblos indígenas, Turismo Cultural, Emprender en Turismo Cultural y Creativo, Experiencias y Buenas prácticas en Turismo y Cultura, la promoción y comercialización del turismo cultural y creativo, Sello Costa Rica Artesanal, Fotografía Básica.
32 artesanos participan del programa de capacitación en dinámica Empresarial (Bases para hacer frente al cambio, Conocimiento del cliente, cambio de Enfoque de negocio, acelerando el proceso de estabilización.

En el primer trimestre del año, se tuvo inglés de nivel 3 (conversación y escritura), en el segundo semestre, se tuvo inglés meramente conversacional.

Capacitaciones impartidas por tipo de curso
2021

Variable	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV Trimestre	Anual
Artesanos	289	254	254	258	1055
Innovación	25				25
Mercadeo	23				23
Fotografía	40				40
Publicidad	34				34
Pintura y Dibujo	46				46
Alfabetización digital	28		15		43
Finanzas	24	11			35
Inglés 1	32	23	18		73
Inglés 2	26	8	10	10	54
Inglés 3	11			5	16
Inglés conversacional		8	5	5	18
Herramientas de ventas/Estrategias y Tácticas de ventas		42	35		77
Herramientas ofimáticas y Marketing			25		25
Cómputo				5	5
Elaboración Materiales Publicitarios				12	12
Total	578	346	362	295	1581

Fuente: Departamento de Desarrollo, enero 2022.

IV trimestre: Se capacitaron en la plataforma ICT CAPACITA 1149 personas en los eventos en vivo y 4711 por CANAL YouTube en los siguientes temas:
La Promoción y Comercialización del Turismo Cultural y Creativo, Financiamiento para MIPYMES BN,
Pesca turística Deportiva, Ciberseguridad en el día a día, Respaldo y acompañamiento a su salud, Claves para un sitio web empresarial funcional y que genere ventas, Plantas útiles para atraer aves en Costa Rica, Movilidad eléctrica, Cómo crear propuesta de Valor Digital, Cómo establecer objetivos medible, 2 herramientas de pauta para incrementar ventas en medios digitales", Diversidad, inclusión y productividad en las empresas, Especies endémicas de Costa Rica, Diversidad y Resolución de Conflictos en la Empresa, Beneficios del seguro de vida para su pyme turística, Diversidad, La protección a los colaboradores de su PYME, Creando una estrategia integral en Marketing Digital, Mercado LGBTIQ, cómo aprovechar este segmento para superar la crisis del sector.

Capacitación: Departamento de Desarrollo Turístico
Por modalidad (2021)

	1 Trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4trimestre	TOTAL
Artesanos	289	254	254	258	1055
Plataforma ICT capacita	**2000**	**245**	**300**	**700**	**16105**
(*)Canal de YouTube	6649	10109	9238	2252	**28248**
In Situ	**1168**	**1529**	**1529**	**1077**	**5303**
Total	10106	12137	11067	4029	**49656**
(*) Información al 31 de diciembre 2021					
Departamento de Desarrollo, ICT					

(2020-2021)

Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo. (La meta fue fijada en absoluto, un programa, pero se informa en porcentaje y se cumplió)

Meta 1.2.1.2
100%
cumplimiento

I trimestre: 1. Gestión integral de Destinos**:** procesos para la formulación de Planes de trabajo y matrices para seguimiento de Planes de Gestión de Turrialba, Tamarindo, Sarapiquí, Golfito, Los Santos. Reuniones de seguimiento a la implementación en los destinos indicados con Cámaras de Turismo, Municipalidades y Comisión de Implementación de PGID.

2. Tamarindo y en Golfito: proceso de asesoría a gobiernos locales en material de la formulación e implementación de Planes Regulares.

3. Golfito: proceso para capacitar a estudiantes de la UCR que efectuarán la actualización de oferta turística y cultural de la zona.

4. En el marco del programa de gestión de Destinos y la implementación de la Hoja de ruta, se trabajó en el desarrollo de Guías Turísticas y Culturales: Borrador de la Guía de Puntarenas e Islas del Golfo (Puntarenas, Miramar, Montes de Oro, Esparza, Cóbano, Paquera, Lepanto; Formulación de propuesta Guía de Osa para discusión con el sector.

En Turrialba se está cooperando en la organización del Encuentro Nacional de Cámaras de Turismo que se efectuará en Turrialba en alianza con la Cámara de Turismo de la zona.

II trimestre: 1. Seguimiento e implementación Programa Gestión de Destinos Turísticos en los destinos de Monteverde, Golfito-Jiménez y Los Santos, así como revisión y actualización de los Planes de Acción correspondientes a cada uno de los CDT de Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba. Participación de la Comisión de Asesoría y Protección al Parque Nacional Monumento Nacional Guayabo y reapertura del camino público al Parque Nacional Volcán Turrialba.

2. Gestiones para elaboración de proyectos para la implementación de un reglamento para Marcas Destino Tamarindo y Turrialba. Reuniones Feria EXPOPYME 2021 convocadas por el MEIC y con la organización de la Feria Hecho Aquí del Ministerio de Cultura y Juventud, I Encuentro Nacional de Empresarios y Cámaras de Turismo (ECET).

III trimestre: Se realizaron las siguientes actividades:

1. Formulación de las Guías Turístico y Culturales de Guanacaste Norte y Guanacaste Sur.
2. Sesiones de asesoría, acompañamiento y seguimiento a los procesos de implementación de Golfito-Jiménez, Los Santos y Monteverde, Turrialba, Sarapiquí, Tamarindo. (cada quince días).
3. Sesiones con la Comisión Interinstitucional para la Asesoría y Protección del Parque Nacional Monumento Nacional Guayabo.
4. Desarrollo de Plan Turístico para FEDOMA.
5. Asesoría a MIPYMES para participación de la Feria EXPOPYME 2021 (MEIC).
6. Generación de videos de Colectivos Artesanales: Golfito, Encontraste y La Garúa.
7. Coordinación, apoyo y acompañamiento a artesanos para participar en: Feria EXPOPYME, Feria Hecho Aquí, Feria del Colegio de Contadores.
8. Actualización de Catálogos de Artesanías con identidad.
9. Asesoría y evaluación a artesanos para postulación al Sello Costa Rica Artesanal
10. Asesoría a comunidades de Bajos del Toro, La Fortuna y Monteverde para participar en el concurso de pueblos turísticos de la Organización Mundial de Turismo (OMT).
11. Investigación y elaboración de contenido para infogramas de la Ruta Nacional de Observación de Aves en las localidades: Corcovado, Golfito, Pto Jiménez, Caño Negro
12. Carara, Península de Nicoya y Santa Rosa (Guanacaste).
13. Elaboración y/o Actualización Guías Turístico Culturales de Osa, Guanacaste Norte y Guanacaste Sur.
14. Elaboración de infograma de Ballenas y de Aves de Guanacaste Norte y Guanacaste Sur.

IV trimestre: Se trabajó en;

-Formulación de las Guías Turístico y Culturales de Caribe (Tortuguero, Parismina, Limón, Cahuita y Puerto Viejo y la Guía de Llanuras del Norte (Ciudad Quesada, Los Chiles.

-Sesiones de asesoría, acompañamiento y seguimiento a los procesos de implementación de Golfito-Jiménez, Los Santos y Monteverde, Turrialba, Sarapiquí, Tamarindo. (cada quince días)

-Sesiones con la Comisión Interinstitucional para la Asesoría y Protección del Parque Nacional Monumento Nacional Guayabo

-Acompañamiento para la formulación del Plan de Turismo Cantonal de La Cruz y de Tillarán

-Investigación y elaboración de contenido para infogramas de la Ruta Nacional de Observación de Aves en Caribe y Llanuras.

- Elaboración de contenido para infogramas de la Ruta Nacional de Observación de Aves en las localidades: Corcovado, Golfito, Puerto Jiménez, Palo Verde, Caño Negro, Carara, Península de Nicoya, Santa Rosa (Guanacaste), Tortuguero y Cahuita.

Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo. (La meta fue fijada en absoluto, un programa, pero se informa en porcentaje y se cumplió)

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria muy baja, con un 26.07%, después de una reducción de casi todo su presupuesto, pero en las acciones realizadas se evidencia que el desarrollo de las plataformas virtuales para capacitación ha dado el resultado esperado y se ha dado una disminución de costos para la Institución.

Las acciones de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo programadas en el Plan Nacional de Desarrollo se muestran en el cumplimiento de la meta 1.2.1.2 (Gestión Integral de Destinos).

Dirección de Mercadeo.

Esta Dirección cuenta con 8 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 100%. A continuación, se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

- **Dirección de Mercadeo:**

La Dirección de Mercadeo tiene una meta, la cual presenta un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 16.9%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[31] de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dirección Mercadeo	**93,595,095.00**	**41,766,216.00**	**44.6%**
1.1.1.1 Realizar al menos 24 reuniones de la Dirección con las jefaturas de Mercadeo, a diciembre 2021. (79% cumplimiento físico)	**93,595,095.00**	**41,766,216.00**	**44.6%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.1.1.1

100% cumplimiento: Se han realizado al menos 24 reuniones de la Dirección con las Jefaturas de Mercadeo.
Detalle: 11 Reuniones de Jefaturas, 5 Reuniones de Plan de Trabajo, 8 Reuniones de alienación estratégica con Jefaturas. Adicionalmente, se llevaron a cabo reuniones uno a uno con cada Jefatura de Departamento.

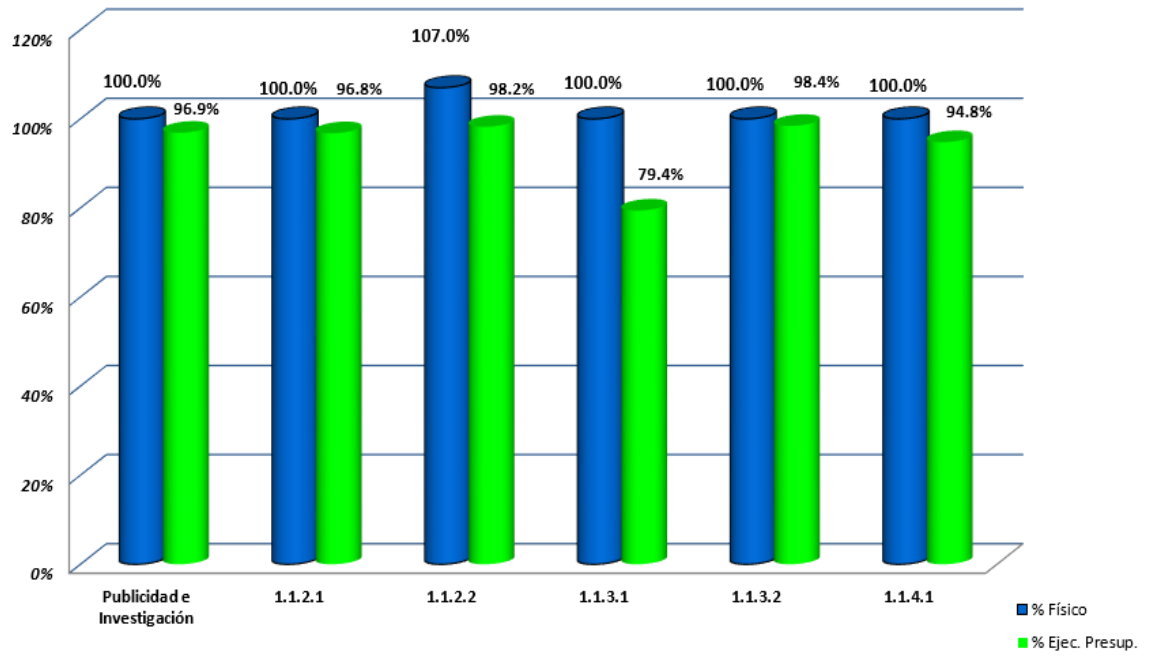
Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria baja, con un 44.6%. Esto debido a que el presupuesto incluye partidas que tienen que ver con la realización de viajes al exterior para participar eventos internacionales, pero debido al avance de la pandemia provocada por el Covid19, las ferias ITB y WTM 2021 que se realizan en Europa, fueron canceladas, imposibilitando la participación institucional en esas actividades. De ahí, que las reservas que se tenían proyectadas no fueran ejecutadas en su totalidad. Ambas ferias fueron canceladas con un corto periodo de aviso previo a la fecha que se tenía estimada, por tanto, no se pudo reinvertir estos Recursos.

[31] No considera remuneraciones.

Publicidad e Investigación:

El cumplimiento físico promedio de las cuatro metas de este Departamento fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 96.9%. En el siguiente Gráfico No.23 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Dirección.

Gráfico #23: ICT. Investigación y Evaluación: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2021, a Diciembre 2021



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[32] de las metas de esta Unidad.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Publicidad e Investigación	**3,098,834,389.00**	**3,002,010,765.00**	**96.9%**
1.1.2.1 Realizar 22 proyectos publicitarios en mercados de interés, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino diferenciado, a diciembre 2021. *(Meta vinculada al PND 2019-2022, AE Innovación, competitividad y Productividad)* (100% cumplimiento físico).	**2,076,477,096.00**	**2,009,358,249.00**	**96.8%**

[32] No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Publicidad e Investigación	**3,098,834,389.00**	**3,002,010,765.00**	**96.9%**
1.1.2.2 Realizar 14 acciones de mercadeo para incentivar el turismo internacional y/o turismo interno, a diciembre 2021. *(Meta vinculada al PND 2019-2022, AE Innovación, competitividad y Productividad)* (100% cumplimiento físico)	**604,657,362.00**	**47 593,894,747.00**	**98.2%**
1.1.3.1 Realizar 1 investigación internacional en alguno de los mercados prioritarios para Costa Rica para conocer el interés por visitar el destino, así como las posibilidades, deseos percepciones, entre otras variables importantes socio-demográficas y pictográficas, a diciembre de 2021. (100% cumplimiento físico)	**3,659,250.00**	**2,905,692.00**	**79.4%**
1.1.3.2 Desarrollar al menos un monitoreo y análisis mensual de variables como: asientos, vuelos, llegadas, búsquedas y otros indicadores que permitan conocer la recuperación del sector turismo en el año 2021. (100% cumplimiento)	**95,390,681.00**	**93,877,370.00**	**98.4%**
1.1.4.1 Realizar 3 acciones para promocionar al país como un destino apto para la industria de reuniones en segmentos prioritarios, a diciembre 2021. *(Meta vinculada al PND 2019-2022, AE Innovación, competitividad y Productividad)* (100% cumplimiento físico)	**318,650,000.00**	**301,974,707.00**	**94.8%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.1.2.1

<u>Acción 1, 1 pauta publicitaria para mercados prioritarios USA/Canadá,100% cumplimiento:</u> Se mantiene la pauta publicitaria Only the Essentials en los diferentes canales publicitarios tanto medios como sociales. Se completó la venida de los 4 influencers que promocionan Costa Rica a nivel de redes sociales, con excelentes resultados e interacciones. Adicional a sus posteos realizaron videos que se han viralizado, blogs y participado en la iniciativa de Essential Package to Costa Rica, un concurso en redes sociales en el cual se les ha enviado a ganadores regalos promocionales de la marca como recuerdo. Contenido orgánico a nivel de redes sociales con una iniciativa llamada Let´s get excited again, Pura Vida experience y Rediscover Pura Vida; con una serie de videos cortos para promoción de diferentes aventuras en Costa Rica. Los videos se han publicado en IG, FB y Youtube. Historias en los canales de IG motivando a los turistas a interactuar y a su vez se impulsó la independencia de nuestro país como evento importante por el bicentenario.

La campaña en Travel Zoo y Expedia corrieron en el I trimestre, dando excelentes resultados y se trabajaron contenidos Nativos en Triple Lift.

Contenido informativo a través del boletín enviado a nuestras bases de datos con información actual de actividades en Costa Rica para planear su viaje, cultura y bienestar.

Posterior a agosto se realizó pauta de mantenimiento en los canales sociales y digitales a nivel de búsqueda. En las redes sociales se hicieron varias iniciativas a nivel de historias. También los correos electrónicos a la base de datos propias siguieron en marcha; así como videos cortos sobre los diferentes segmentos en todas las redes. Además, se produjeron videos y posteos específicos en los cuales se habla acerca de las medidas y restricciones para entrar al país.

Acción 2: 6 acciones estratégicas mensuales con Agencia de Publicidad USA,100% cumplimiento: Se trabaja en el desarrollo de la campaña, realizando de pauta, manejo administrativo y día a día con la agencia. Planeamiento anual con los recursos asignados, así como iniciativas orgánicas en redes sociales, Boletines y personalización en web. El contrato finalizó el día 31 de octubre, se aplica un 209 y al 15 de nov. contamos con agencia nuevamente. AGO, SET, OCT, tuvimos FEE Y los primeros 15 días de NOV. Luego al iniciar el nuevo contrato del 15-nov al 14 de dic. ese se contempla como el inicio del nuevo contrato.

Acción 3: Campaña publicitaria, plan de medios para Europa, 100% cumplimiento: En Europa se mantiene el posicionamiento de Only the Essentials por medio de los canales de programática / Lightbox. A nivel informativo, inspiracional y de posicionamiento del país para mantenerse en la mente del mercado europeo en tiempos de pandemia.

Acción 4: CR como destino de bienestar, 100% cumplimiento: Se realizó iniciativa con CRUSA.

Acción 5: CR como destino de avistamiento de aves, 100% cumplimiento: Apoyo al Conteo de Aves en Tortuguero.

Acción 6: Monitoreo, análisis y recomendaciones por información sobre campaña nacional e internacional de CR, 100% cumplimiento: Se han realizado 12 reportes mensuales correspondientes a diciembre 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre y noviembre 2021.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.1.2.2

Acción 1: 6 acciones estratégicas mensuales con Agencia de publicidad en CR, 117% cumplimiento:

1. Refrescamiento de la línea gráfica en redes y página web del programa “escapaditas”.
2. Programa "escapaditas" ofertas especiales para fin de semana largo. Se han realizado 8 activaciones denominadas Ofertas de Último Minuto ESCAPADITAS para fechas especiales y fines de semana largos: Semana Santa, 1° de Mayo, Vacaciones medio Periodo, 25 de julio, 2 de agosto, Caribe, 15 de setiembre y 1 de diciembre.
3. Colocación en medios nacionales de la campaña Nacional Vamos a Turistear (del 25 marzo a agosto) y una segunda pauta de noviembre a diciembre.
4. Acciones para alianzas estratégicas de la campaña Vamos a Turistear.
5. Seguimiento y gestión para afiliación de empresas a VAT. Esfuerzos con las Cámaras de Turismo de Carrillo Guanacaste, Caturgua, Fedecaribe y Arenal para la captación o afiliación de nuevos comercios en la Campaña Vamos a Turistear.
6. El plan de medios regional está en los meses de setiembre a diciembre.
7. Contratación de wifi en el aeropuerto Juan Santamaría a partir de diciembre.

Adicionalmente, se trabaja un racional para el desarrollo de una campaña publicitaria de México.

Acción 2: Apoyo 2 actividades en región turística, 150% cumplimiento:

1. Se entregó el desarrollo creativo y plan de medios de la Campaña del Sur en conjunto con el MEIC (para que la ejecutara JUDESUR).
2. Se realizaron acciones de publicidad en redes sociales de VAT para las zonas de Limón, Turrialba y la zona de San Carlos (correspondiente a octubre termal).
3. Contratados los espacios publicitarios en el aeropuerto.

Acción 3: 1 acción publicitaria en CR con proyección internacional, 0% avance: Se tenía proyectado realizar el evento internacional de surf. La federación encargada no concretó lo correspondiente.

Acción 4: Contratación empresa traductora para web site, brochures, et., 100% cumplimiento: Se mantiene la contratación de la empresa traductora al día.

Acción 9: 2 para incremento de visitas al sitio web, 100% cumplimiento: Se tuvieron contratados los servicios por el 2021.

Acción 10: Contratación empresa hospedaje y mantenimiento de sitio web, 100% cumplimiento: El proceso de Mantenimiento del sitio web Promocional está contratado. Esta contratado el hospedaje. En cuanto al sitio web institucional fue traslado al T.I.

Acción 19: Contratación dominio Web, 100% cumplimiento: Se contó con renovación de dominio para todo el 2021.

Cumplimiento general 107%. Meta cumplimiento a nivel de apetito al riesgo (sobrepasó el límite superior de tolerancia.)

Meta 1.1.3.1

100% cumplimiento: Diseño de una investigación cuantitativa con la técnica de encuesta en línea, aprovechando el servicio de wifi gratuito en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Encuesta dirigida a turistas no residentes en Costa Rica que salgan por esta terminal aérea. Por la modalidad de encuesta en línea y voluntaria el instrumento diseñado incluye únicamente 6 preguntas: país de residencia, estadía, gasto, satisfacción sobre los protocolos y cálculo del NET PROMOTER SCORE.

Queda totalmente lista y depurada la base de datos para análisis futuros de interés para grupos de estudio específicos. También está finalizado el informe digital de resultados con su respectivo análisis y conclusiones. Adicionalmente los profesionales están elaborando un resumen con los resultados principales y serán subidos a la página web del ICT con el objetivo de que esté a disposición de los usuarios.

Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.1.3.2

100% cumplimiento: Se continúa con la elaboración y entrega del reporte mensual a Junta Directiva, que incluye: llegadas de turistas internacionales, búsquedas de Costa Rica como destino turístico en Google, asientos aéreos disponibles hacia Costa Rica, tabla de reactivación de vuelos y frecuencias semanales.
El último informe del año 2021 correspondiente a diciembre será enviado para conocimiento de la Junta Directiva el día 13 de diciembre de 2021.

Meta cumplida a nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.1.4.1

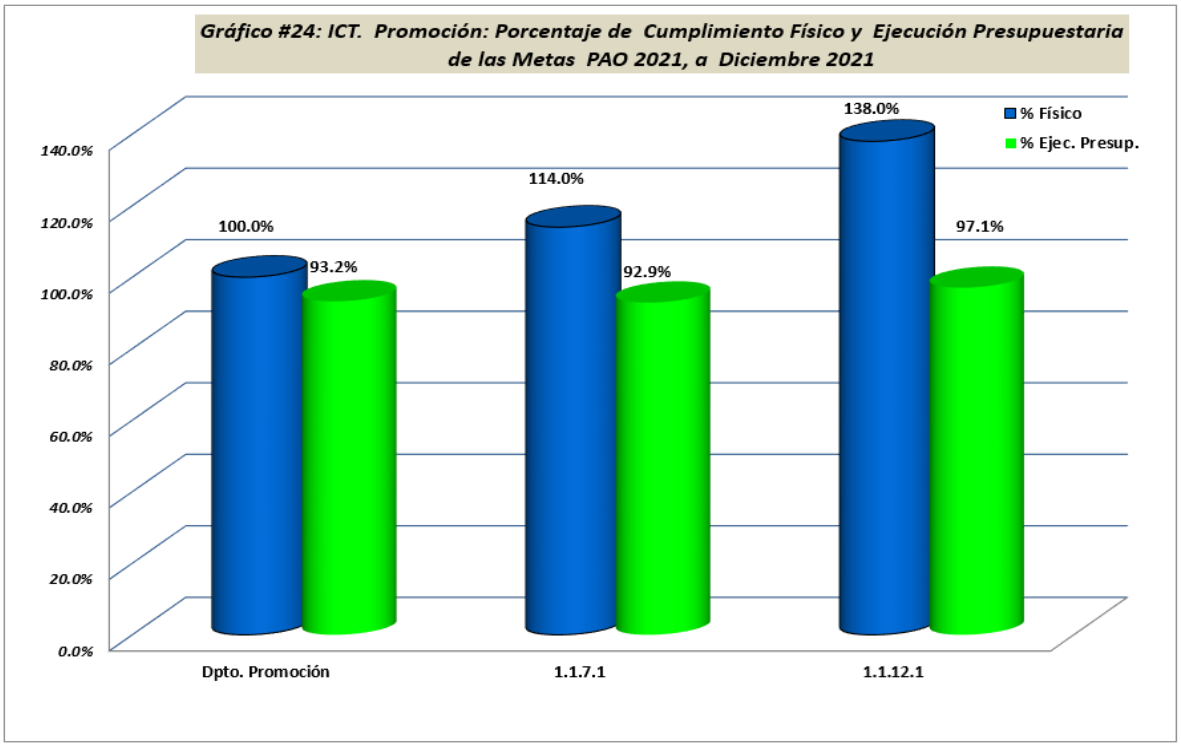
Acción 1: Una acción de publicidad en eventos internacionales de la industria de reuniones, 200% cumplimiento:
Se llevó a cabo la participación en la feria FIEXPO, en el mes de octubre, así como en la Feria IMEX Vegas en el mes de noviembre, ambas permitieron la atención de citas con clientes especializados de la industria de reuniones. Así como acciones de publicidad con presencia de la marca Esencial Costa Rica.
Acción 2: 2 viajes de atención de medios de prensa especializados en el segmento. 50% cumplimiento: Se realizó una atención de medios de prensa con Hosted Buyer en el marco del World Meeting Forum, realizado del 05 al 08 de diciembre en San José.

Cumplimiento general 100%. Meta cumplida en nivel de apetito al tiesgo.

En esta unidad se presenta una ejecución presupuestaria sana, con un 96.8%.

Promoción:

El cumplimiento físico promedio de las 2 metas de este Departamento fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 93.2%. El porcentaje de Promoción reportado por cada meta se muestra en el Gráfico No.24.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[33] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Promoción	**4,373,636,389.00**	**4,077,755,256.00**	**93.2%**
1.1.7.1 Realizar 395 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, a diciembre 2021. *(Meta vinculada el PND 2019-2022, AE Innovación, competitividad y Productividad)* (114% cumplimiento físico)	**4,009,371,071.00**	**3,724,192,551.00**	**92.9%**
1.1.12.1 Realizar 16 acciones de relaciones públicas en el mercado nacional, a diciembre 2021. (138% cumplimiento físico)	**364,265,318.00**	**353,562,705.00**	**97.1%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.1.7.1

Cumplimiento general al IV trimestre 114.2%:

1. Atención de 278 periodistas y/o agentes de viajes y/o mayoristas de Estados Unidos, Canadá, Europa, Latinoamérica y otros mercados. **(Cumplimiento 104.7%)**

   1- Nat Geo Alemania, 2- reise und preise Alemania, 3- Air France Magazine Francia, 4- Travel and LeisureEstados Unidos, 5- Le Quotidien du Médecin Francia, 6- Le Quotidien du Pharmacien Francia, 7- Le Télégramme Francia, 8- Enrique Alex España, 9- Malcolm Hill Costa Rica, 10. Reader's Digest Estados Unidos, 11. Forbes Estados Unidos, 12. Spin TV Alemania, 13. Marie-France Francia, 14. Prestige Magazine Francia, 15. Histoire & Patrimoine Francia, 16. TV Callejas España, 17. Viajar España, 18. Le Fígaro Francia, 19. Freizeitwoche Alemania, 20. VOGUE Estados Unidos, 21. NZZ Suiza, 22. R90D México, 23. Imagen TV México. 24. Tourlane GmbH Alemania, 25. Latin Travels Alemania, 26. Chamaeleon Reisen Alemania, 27. Miller Reisen Alemania, 28. Lieber-Reisen Alemania, 29. Reiseagentur Winsheim Alemania, 30. GCE Alemania, 31. Boomerang Reisen Alemania, 32. Lake Zurich Travel a division of Travel 100 Group Estados Unidos, 33. Cruise Planners Estados Unidos, 34. Trips & Ships Luxury Travel Estados Unidos, 35. Carol's Escapes Travel Estados Unidos, 36. Mexico Vacations, 37. LLC Estados Unidos, 38. Cruise Planners - Global Travel Pros LLC Estados Unidos, 39. Meetings Unlimited Estados Unidos, 40. Expert Journeys Travel Estados Unidos, 41. Stone Arch Travel Estados Unidos, 42. Dream Vacations (Franchise: Combs, Catalina & Assoc.) Estados Unidos, 43. Beaches and Beyond Travel - KHM Travel Group Estados Unidos, 44. Ovation Travel Estados Unidos, 45. M. Cher Family Fun Travel, 46. LLC Estados Unidos, 47. Veranda Horizons Estados Unidos, 48. Journey with Erika Estados Unidos, 49. Leisure Lady Travel Estados Unidos, 50. Allure Travel Estados Unidos, 51. Jen's Journeys an Independent Affiliate of Largay Travel Estados Unidos, 52. The World Awaits Travel Company Estados Unidos, 53. We Book Travel LLC Estados Unidos, 54. Bursch Travel Estados Unidos, 55. Holiday Travel Estados Unidos, 56. Discovery World Travel Estados Unidos, 57. Southwest

33No considera remuneraciones.

Travel Estados Unidos, 58. KVR Travel Estados Unidos, 59. Holiday Travel Agency Estados Unidos, 60. Emerald Travel & Cruises Estados Unidos. 61. Cadence Estados Unidos, 62. Sojourney Travel Estados Unidos, 63. Downtown Travel Estados Unidos, 64. FROSCH Estados Unidos, 65. Vagabond Travel - Valerie Wilson Travel Estados Unidos, 66. Herricks Travel Estados Unidos, 67. Staged Right Events Estados Unidos, 68. Michele Travels (IC) Estados Unidos, 69. Travel Leaders Executive Estados Unidos, 70. Cushy Adventures - Gifted Travel Network Estados Unidos, 71. TravelStore Estados Unidos, 72. Travel by Two Travel - Cruise Planners Estados Unidos, 73. PamAlvin Travel Agency Estados Unidos, 74. All Your Dreams TrVel - Cruise Planners Estados Unidos, 75. EZTravel2Go Estados Unidos, 76. Travel Syndication Technology Estados Unidos, 77. Myriad Marketing Estados Unidos, 78. Perfect Travel Planners - Cruise Planners Estados Unidos, 79. TravelStore Estados Unidos, 80. Travel Center 4U Estados Unidos, 81. IC My Vacation Lady Estados Unidos, 82. Indulgent Vacations Estados Unidos, 83. Nikos Francia, 84. ELONA Estados Unidos, 85. TV 5 MONDE Francia, 86. Nader Francia, 87. The Daily Beast Estados Unidos, 88. Kayo Alemania, 89. Crónicas del Chivizcoyo, Historias de Aves México, 90. Luka García España, 91. Bird Watcher's Digest Estados Unidos, 92. Bird Life España, 93. The Urban Birder UK, 94. BIRDING ECOTOUR ITALIA, 95. El Ecoturista España, 96. 10000birds.com Serbia, 97. BirdingBreaks Holanda, 98. Birdlife Israel (SPNI) Israel, 99. COOP Suiza, 100. AM/FM Leisure & Adventure Travel Estados Unidos, 101. Travel Central Estados Unidos, 102. Adventures By Bonnie - Cruise Planners Estados Unidos, 103. Direct Travel Estados Unidos, 104. The Traveling Buddies - Cruise Planners Estados Unidos, 105. SmartBird World Travel dba SB World Luxe Travel Estados Unidos, 106. Auto Club of Southern California (AAA) Estados Unidos, 107. LoveLand & Sea Travel Estados Unidos, 108. Winsome Travel Design Estados Unidos, 109. TravelStore – Pasadena Estados Unidos, 110. ALLURE TRAVEL BY CTM Estados Unidos, 111. Ask About Travel - FROSCH/Carefree Vacations Estados Unidos, 112. Adventure Together Travel Estados Unidos, 113. Expedia Cruises – Scottsdale Estados Unidos, 114. Chubit Travel Estados Unidos, 115. Wish Upon A Trip Estados Unidos, 116. GoPros Travel - Cruise Planners Estados Unidos, 117. Ciao Bambino! Inc. Estados Unidos, 118. Your Concierge Travel Estados Unidos, 119. The Travel Society / Alacrity Travel & Lifestyle Estados Unidos, 120. Departure Travel Management Estados Unidos, 121. Change Of Scene Estados Unidos, 122. Altour Milne Estados Unidos, 123. World Wide Roamers Estados Unidos, 124. Beach Bum Vacation Estados Unidos, 125. Exquisite Vacations Inc. Estados Unidos, 126. Blacksapphir Global Destinations Estados Unidos, 127. Global Travel Estados Unidos, 128. AAA Mountainwest Estados Unidos, 129. All Your Dreams Travel - Cruise Planners Estados Unidos, 130. Anchor & Away Travel - Dream Vacations Estados Unidos, 131. BeforeYouBookIt.com Estados Unidos, 132. Conference and Travel Services dba Travel Leaders Estados Unidos, 133. Joshua Expeditions Estados Unidos, 134. Honeymoons, Inc. Estados Unidos, 135. Traditional Elegance Estados Unidos, 136. Go Book Trips - Cruise Planners Estados Unidos, 137. Just Cruisin' Plus Estados Unidos, 138. American Express Travel Estados Unidos, 139. Endless Travel Estados Unidos, 140. MMGY Myriad Estados Unidos, Getaways Travel, LLC Estados Unidos, 141. Adman Tour Cruise and Travel Mgmt. Inc. Estados Unidos, 142. Live For Today Travel, LLC Estados Unidos, 143. MGY Global Estados Unidos, 144. Volare Guatemala, 145. Aerotravel Guatemala, 146. BCD Travel Guatemala, 147. Lax Travel Guatemala, 148. Mundo Joven Guatemala, 149. Viajes Tivoli Guatemala, 150. Copa Airlines Guatemala, 151. Marriott International Guatemala, 152. Marriott International Costa Rica, 153. Planet Hollywood Costa Rica, 154. COLOMBIA Birding & The Birders Show Colombia, 155. Kowa Sporting Optics Estados Unidos, 156. NATURAL ENCOUNTERS BIRDING & Estados Unidos, 157. Manakin Colombia, Avi Fauna Nature Tours Suiza, 158. Birdingtours Suiza, 159. Rockjumper Birding Tours Sur Africa, 160. AMT American Express Travel Estados Unidos, 161. Anna Bright Luxury Travel, LLC Estados Unidos, 162. Cruise Web Estados Unidos, 163. Avenue Travel Group / American Express Estados Unidos, 164. Kensington Tours Estados Unidos, 165. Kensington Tours Estados Unidos, 166. CI Azumano Travel Estados Unidos, 167. Latitude Plus Estados Unidos, 168.Travel Masters Estados Unidos, 169. Allure Travel Estados Unidos, 170. Jet Set Geaux Estados Unidos, 171. Town Place Travel Estados Unidos, 172. Kensington Tours Estados Unidos, 173. Cruise Planners Estados Unidos, 174. Far Away Travel Service Estados Unidos, 175. Kensington Tours Estados Unidos, 176. Kensington Tours Estados Unidos, 177. Kensington Tours Estados Unidos, 178. Classic World Travel Estados Unidos, 179. Kensington Tours Estados Unidos, 180. Kensington Tours Estados Unidos, 181. DIAMIR Alemania, 182. TARUK INTERNATIONAL Alemania, 183. Stritzke Reisen Alemania, 184. agencia de viaje Fahrentrapp Alemania, 185. FTI Alemania, 186. Urlaubsguru Alemania, 187. Live Longitude Travel Estados Unidos, 188. Dream Vacations Estados Unidos, 189. Travel Edge Estados Unidos, 190. Destinations by Tamara - Oasis Palm Coast Estados Unidos, 191. Here's To Travel - NEXION Estados Unidos, 192. Boutique Travel Advisors - Oasis Palm Coast Estados Unidos, 193. La Ruta de la Seda Viajes ESPAÑA,

194. Club Marco Polo ESPAÑA, 195. Attipika Experiences España, 196. AktivTouristik Keßler+Haßkerl GbR Holanda, 197. TUI Reise Center M.A. Travel Gmbh Alemania, 198. DER Touristik Deutschland GMBH Alemania, 199. Papaya Tours GmbH Alemania, 200. Wigwam Tours Alemania, 201. For Family Reisen Alemania, 202. VIAJES LE GRAND México, 203. Viajes Internacionales Inolvidables By Fraveo México, 204. MUNDO JOVEN TRAVEL SHOP México, 205. VIAJES INTERMEX México, 206. IMACOP TOUR CORPORATION México, 207. BEST BY TRAVEL México, 208. Top Travellers Agency México, 209. PE-TRA OPERADORA DE VIAJES México. 210. 20 minutes Francia; 211. Nat Geo Inglaterra; Reisefieber lemania; 212 Urlaubspiraten Alemania. 213. OK Diario España; 214. GEO España; 215. Jaworskypictures Alemania; 216. Tu Style Italia; 217. El Financiero México; 218. Autoclub Magazine Race España; 219. Radio Marca España; 220. Radio Intereconomía España; 221. El País España; 222. El Universal México; 223. El Clarín Argentina; 224. Aeroméxico México; 225. Influencer Catalina Velez Ocampó Colombia; 226. Influencer Sofía Cortina Camargo México, 227. Influencer Arlette Eulert Checa Perú; 228. Influencer Mirciny Magali Moliviatis Morales Guatemala. 229. Influencer Deborah del Corral Argentina; 230. Matador Estados Unidos; 231. Influencer Birding Colombia; 232. Birdlife Israel; 233. kowa Sporting Optics Estados Unidos; 234. The Birders Show UK; 235. RockJumper Sur Africa; 236. Swarovski Optik Birding Sur Africa; 237. Calyptura Brasil; 238. Vanity Fair Francia; 239. ÁVORIS - TOUR LEADER, España; 240. ÁVORIS (Coordinadora Booking Quelónea) España; 241. ÁVORIS (Técnico Dpto. Producto Propio B the Travel Brand Exclusivo) España; 242. VIAJES CHELYAN (Directora Agencia) España; 243. VIAYEC VIAJES - DELTA YECLA SL (Asesor personal de Viajes) España; 244. MARAGATOURS VIAJES España; 245. VIAJES ESCAPADA TOUR (DIRECCIÓN Y ASESORAMIENTO) España; 246. PANGEA (Asesor personal de Viajes) España; 247. Pacific Viatges (Director Agencia) España; 248. Viajes Montecanal (Directora Agencia) España; 249. B THE TRAVEL BRAND (Asesor personal de Viajes CAV) España; 250. B THE TRAVEL BRAND CATAI (Directora - Premium Bilbao) España; 251. RACC TRAVEL (Asesor personal de Viajes); 252. España; 253. NEOS TRAVELSTORE (Directora Agencia) España; 254. B THE TRAVEL BRAND (Asesor personal de Viajes) España; 255. B THE TRAVEL BRAND (Directora de tienda) España; 256. ILERTRAVEL (Director Agencia) España; 257. "Soñar y Viajar" - Viajes Carrefour (Director Agencia) España; 258. ÁVORIS (Asesor personal de Viajes Iberojet) España; 259. INFINITA VIAJES (Jefe de Producto) España; 260. Travel to Nature Alemania; 261. Birdingtours: Alemania; 262. Gruber Reisen Alemania; 263. Travelhouse Alemania; 264. Y Alemania; 265. Die Weltkugel Alemania; 266. Atambo Alemania; 267. Latin Travel Alemania; 268. Urlausbpiraten Alemania; 269. GCE Alemania; 270. CONSOLID México; 271. VIAJES EL CORTE INGLES México; 272. VIAJES FAMA México; 273. CONFINES México; 274. FLIGHT CENTRE TRAVEL GROUP MEXICO SA DE CV México; 275. Mundo Joven México; 276. NATURLEON México; 277. Mega Travel México; 278. Brickel travel México; 279. Viajes en Oferta México; 280. La Casa del Viaje México; 281. Volaris México; 282. Les Maisons du Voyage Francia; 283. Marco Vasco Francia; 284. Amerigo Francia; 285. Altiplano Francia; 286. Terres d'Aventure Francia; 287. Nomade Aventure Francia; 288. Kuoni Francia; 289. Climat du Monde Francia; 290 Influencer JOrge Muñoz Perú, 291. Chefs TV Latinoamérica.

2. 3 tipos de acciones estratégicas de relaciones públicas mensuales con Agencia de Relaciones Públicas en Estados Unidos, Canadá. **(Cumplimiento 125%)**:

*Gestión y Comunicados de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación): 274 Artículos generados a noviembre 2021 (269 de USA/CAN y 5 MEX) en los diferentes nichos: Bienestar, Aventura, Culinario, Sostenibilidad y Turismo General; se procuraron artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, como por ejemplo: TravelPulse, Forbes, Travel + Leisure, Lonely Planet, MSN, Fodor´s Travel, MSN Canadá, Barron´s, Breakfast TV, CNN, Condé Nast Traveler, EnRoute, TravelWeek, Matador Network, Reader´s Digest entre otros en USA/CAN; y en Invertour e Imágenes del Turismo en México. 9 Pitchings (a nov.): p.e. Qué visitar en CR según su signo zodiacal.Microbodas y lunas de miel en CR, Jardines botánicos en CR, Guía sobre Península de Nicoya y playas escondidas en CR. La agencia ha gestionado diferentes acciones con medios de comunicación entre ellos entrevistas con el Ministro y ha compartido información sobre diferentes temas según consultas realizadas: Newsweek, Treehugger.com, Global Finance Magazine, Prevue Meetings, Kiwi.com, Vogue, Meetings Alliance, Recommend, Travel + Leisure, AFAR y freelances que tenían asignaciones de Fodor's Travel, Islands Magazine y Forbes, además revisó las respuesta para el Blog The Real Word. 9 Pitchings (a nov). Ad Value 2021: $42.142.397 ($42.088.957 de USA/CAN y $53.440 de MEX). Manejo de crisis: La agencia ha estado constantemente apoyando al ICT en la crisis mundial del Coronavirus; la agencia ha estado actualizando constantemente a los medios de comunicación con respecto a los cambios de requisitos de entrada al país.

* Monitoreo y acompañamiento: Monitoreo: 311 monitoreos diarios (269 USA/CAN y 42 MEX) y acompañamiento permanente de voceros. Además, ha realizado 194 reportes de situación COVID (189 en USA/CAN y 5 en MEX al 10 de diciembre).
* PROYECTOS ESPECIALES USA/CAN:
Concurso"Who´s Essential to You": se eligieron 15 ganadores que podrán realizar el viajes desde marzo de 2021 a febrero 2022, la elección se realizó entre los ejecutivos de la agencia y un equipo de 9 personas del ICT; la agencia ya ha contactado a la mayoría de ganadores y se está trabajando individualmente en cada viaje, 5 de los ganadores han realizado su viaje, uno vendrá en enero y otro en febrero del 2022, una de las ganadoras suspendió el viaje que se había coordinado; se sigue trabajando con los viajes pendientes.
Northstar Digital Travel Summit: I AM CULTURED: la directora de Mercadeo fue entrevistada el 27 de enero en el marco de este evento dirigido a jóvenes en riesgo social en Estados Unidos que participaron de un viaje al país.
CAMP: se realizó una actividad virtual de 45 minutos el 2 de febrero, se entregaron 500 kits en las tiendas de CAMP y se rifaron tres canastas dobles con productos costarricenses para participantes del evento virtual; durante una semana hubo presencia de CR en IG de CAMP y la página oficial de la tienda.
Pop Up en NY: se realizó el pasado 5 de marzo en el High Line en la ciudad de NY en donde se tuvieron dos bicicarretas de Costa Rica y se entregaron muestras y vasos con café a las personas que transitaban por el lugar.
Travel Professionals International (TPI): la directora de Mercadeo, Carolina Trejos, tuvo participación como panelista en este evento dirigido a agentes de viajes en Canadá, el 8 de abril.
Conferencia virtual TravelWeek: el Ministro tuvo participación en una entrevista para un evento organizado por el medio para agentes de viajes en Canadá, el pasado 28 de abril.
Posteriormente se envió un mensaje del señor Ministro para el evento de gala del mismo evento que se llevó a cabo el pasado 10 de mayo.
MOJO: se distribuyeron muestras de café costarricense en el evento realizado en Florida del 23 al 25 de mayo.
En diciembre: Se coordinó una entrevista con la Directora de Mercadeo con TraelPulse durante su viaje a
NY. Art Basel Food Truck: durante la feria de arte Art Basel en Miami se tuvo un food truck por 4 días, en donde se entregaron muestras de comida costarricense como por ejemplo ceviche de yuca, agua de sapo, tamal de maíz, además se realizó una cena para medios en la que participó la señora Carolina Trejos; y en ambas actividades se tuvo a un artesano costarricense pintando sombrillas con motivos costarricenses.
Adicionalmente se realizaron proyectos especiales en MEXICO: Misión Avianca (octubre): la agencia colaboró con la misión de Avianca para agentes en CDMX, además de apoyar en la producción y ejecución del evento, coordinó visitas de los empresarios costarricenses a tres Tour Operadoras en la ciudad.
Festival Trópico (diciembre): CR patrocinó un photo booth en uno de los mayores festivales de música de México, el cual se llevó a cabo en Acapulco, por tres días se tuvo dicha activación y las fotos con más likes en redes sociales ganará un viaje para dos personas a CR.

3. 4 tipos de acciones estratégicas de relaciones públicas por trimestre con la Agencia de Relaciones Públicas en los principales mercados de Europa: **(Cumplimiento 135.4%)**
ALEMANIA: 16 tipos de acciones realizadas.
1) Gestiones de prensa: Notas de prensa enviadas: 11.
1) Estaciones de prueba de PCR en Costa Rica para el viaje de vuelta a Suiza (29/01/2021)
2) El Gobierno anuncia 20 nuevas medidas para aliviar y reconstruir el sector turístico (19/02/2021)
3) Destino ideal en la pandemia mundial de Corona: El paraíso de la naturaleza y el aire libre que es Costa Rica acoge a los turistas desde agosto de 2021 (24/02/2021)
4)Costa Rica - ¡El destino ideal para unas vacaciones familiares inolvidables! (03/03/2021)
Enviadas a 24,000 contactos (BD)
5) Destino ideal en la pandemia mundial de Corona: El paraíso de la naturaleza y el aire libre Costa Rica (15/04/2021)
6) Turrialba: una región que tiene mucho más que ofrece que un volcán (28/05/2021)
7) Saborea Costa Rica! Gallo Pinto, frutas exóticas y café... Plan Nacional de La Gastronomía Costarricense Sostenible y Saludable (15/06/2021)
8) Nuevas normas de entrada para vacunados y menores a partir del 1 de agosto de 2021 en Costa Rica: ya no es necesario el seguro (19/07/2021)

9) Tranquilo, el perezoso es el nuevo símbolo nacional de Costa Rica (20/08/2021)
10) Costa Rica gana el nuevo premio mundial de medio ambiente "Earthshot"
11) Apertura de la nueva escuela de la selva tropical en Costa Rica y sensación positiva para el año 2021
Cantidad de consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 2,639 consultas atendidas en total
Cantidad de contactos de prensa realizados mediante base de datos: 18,000 contactos en total.
2) Boletines: Cantidad de boletines enviados: 11
1) Novedades de Costa Rica (05/02/2021)
2) Destino ideal en la pandemia mundial de Corona: El paraíso de la naturaleza y el aire libre que es Costa Rica acoge a los turistas desde agosto de 2021 (25/02/2021)
Enviadas a 17,000 contactos (BD)
3) Destino ideal en pandemia mundial de Corona: El paraíso de la naturaleza y el aire libre Costa Rica (15/04/2021)
4) Turrialba: una región que tiene mucho más que ofrece que un volcán (28/05/2021)
5) FONAFIFO (01/06/2021)
6) Nuevas normas de entrada para vacunados y menores a partir del 1 de agosto de 2021 en Costa Rica: ya no es necesario el seguro (19/07/2021)
7) Tranquilo, el perezoso es el nuevo símbolo nacional de Costa Rica (20/08/2021)
8) Costa Rica gana el nuevo premio mundial de medio ambiente "Earthshot"
9) Costa Rica introduce la norma del 1G (vacunación)
10) Apertura de la nueva escuela de la selva tropical en Costa Rica y sensación positiva para el año 2021
11) GCE Boletín: Costumbres de Navidad y Año Nuevo en nuestros destinos
3) Monitoreo: Monitoreo especial: 1 sobre la información actualizada del COVID (semanal)
4) Acciones de la industria: Cantidad de contactos Trade realizados: acciones varias como GCE trade cafe, feria FVW, webinario FVW y GCE club house talk), trvl e-learning, ARGE elearning, GCE viaje de familiariazación y webinario sobre familias). 37,871 contactos trade realizados en total.
Cantidad de solicitudes trade atendidas: 933 solicitudes en total.
Ferias en las que se ha participado: 2 ITB Now virtual y FVW virtual counters.
8 Eventos trade realizados: ¿GCEtrade Café, GCE “Clubhouse talk” Dónde se puede viajar actualmente?, webinar el relax comienza ya, alojamientos únicos, Familia, TSS Anual Event y entrevista con el ministro (diciembre 2021), Webinario "mejores razones" con Aratours (55 participantes), Webinario el 17 de noviembre “Costa Rica -las mejores 12 razones (83 participantes)”.
5) Acciones varias. Otras acciones especiales: 1 coordinación para presentación sobre FONAFIFO y CR a universidad Suiza/Alemana.
AVA acumulado total = 7,025,754 euros en Alemania (corte al 1 de diciembre)

ESPAÑA: 18 tipos de acciones realizadas.
1) Gestiones de prensa: Notas de prensa enviadas: 21 notas de prensa
1)Costa Rica prohibirá los plásticos de un solo uso (20/01/21)
2)Costa Rica: Pura Vida para dos (28/01/21);
3)Playa Hermosa, primera playa accesible 100% (15/02/2021)
4)Costa Rica el país de la feliz Pura Vida (22/02/21)
5)Top 5 de playas (16/03/21)
6) Acciones de Cayuga
7) El Camino de Costa Rica
8) Nueva iniciativa para impulsar el desarrollo local a través del turismo (19/04/21)
9) Costa Rica apuesta por el turismo náutico (29/04/21).
10) Costa Rica avanza hacia su recuperación del turismo (12/05/21)
11) Sostenibilidad, conectividad y desarrollo local para el crecimiento turístico de Costa Rica (11/06/2021)
12) Nuevo programa para mujeres viajeras en Costa Rica 07/07/21.
13) Llega la temporada de avistamiento de ballenas en Costa Rica 06/08/21
14) Vacunados y menores pueden viajar a Costa Rica sin seguro de viaje 12/08/21.
15) Estampillas de Costa Rica (8/09/21)
16) España, a la cabeza de la recuperación turística en Costa Rica (13/09/21)
17) Costa Rica impulsa una iniciativa para apoyar la gastronomía local y sostenible

18) Comunicado especial Costa Rica informa: nuevas medidas para no vacunados a partir del 8 de enero 2022
19) Costa Rica se postula como destino para nómadas digitales.
20) Kuras Villas by Cayuga Collection, un rincón asombroso en Costa Rica.
21) Costa Rica superará por séptimo año consecutivo el 98% de generación eléctrica renovable.
Cantidad de consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 256
Cantidad de contactos de prensa realizados mediante base de datos: 18,000.
2) Boletines: Cantidad de Boletines enviadas: 10
1. Boletín bimestral con noticias (21/01/21)
2.Boletín especial El Camino de Costa Rica (12/01/21)
3.Boletín especial Proimagen Futuropa Fórum Virtual (17/03/21)
4.Boletín bimestral con noticias (18/03/2021)
5. Boletín genérica
6. Boletín con convocatoria a webinars
7. Boletín noticias campaña genérica
8. Boletín noticias campaña genérica Julio
9. Boletín noticias campaña genérica Setiembre
10. Boletín noticias campaña genérica noviembre
Enviadas a 80,000 contactos (BD)
3) Monitoreo: Monitoreo especial = 4. Información actualizada del Covid (semanal), Juicio de Aranxa Gutiérrez, Incremento de casos en Costa Rica, Monitoreo sobre la repercusión del comunicado sobre las nuevas medidas de sanidad adoptadas por el Gobierno costarricense.
4) Acciones trade: Cantidad de contactos Trade realizados: 306 contactos
Cantidad de solicitudes trade atendidas: 217
Ferias en las que se ha participado: 1 Fitur 2021 realizada en mayo.
Eventos trade realizados: 3. Evento trade Conde Nast, Costa Rica Sounds (Barcelona), Evento con trade en CR Grupo Futuropa Proimagen.
5) Acciones varias. Otras acciones especiales: 1 elearning activo, 50 participantes han completado el elearning en el periodo, 1 evento con prensa en Madrid durante FITUR 2021. Webinar con Il Viaggio y Cayuga hoteles con 25 participantes.
AVA Total (al 1 de diciembre 2021): 5,045,002 euros en España.

FRANCIA: 17 tipos de acciones realizadas.
1) Gestiones de prensa: Notas de prensa enviadas: 13
1: La campaña digital difundida en IGTV del Instituto Costarricense de Turismo en Francia termina este mes (enviada el 15 de diciembre 2020)
2: Costa Rica se mantiene como líder mundial en turismo sostenible (enviada el 21 de enero 2021)
3: Playa Hermosa se convierte en la primera playa con instalaciones 100% accesibles para personas con movilidad reducida en Costa Rica (enviada el 25 de febrero 2021)
4: Cómo Costa Rica combina el turismo y el desarrollo sostenible enviada el 25 de marzo
5: Costa Rica: Un paraíso para la jubilación en 2021 enviada el 27 de abril
6: Costa Rica celebra sus 200 años de independencia en 2021 enviada el 2 de junio
7. Juntos por el bosque nuboso: forme parte de la solución" enviada el 30 de junio
8."Una nueva iniciativa para atraer a los "nómadas digitales" a Costa Rica" enviada el 26 de julio
9. "Un año después de la reapertura de las fronteras aéreas, Costa Rica ha recuperado la mitad de sus viajeros" enviada el 31 de agosto 2021
10."Costa Rica promueve la campaña Stop Animal Seflies en el Congreso Mundial de la Naturaleza" enviada el 8 de septiembre
11. Costa Rica gana un prestigioso premio medioambiental: Premio Earthshot
12. Costa Rica: un destino accesible para todos
13. Nuevo récord para Costa Rica: el país supera el 98% de producción de electricidad renovable por séptimo año consecutivo
Enviadas a 18,000 contactos (BD)
Cantidad de consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 46 en el trimestre +35+31= 113+6,000=6,113 consultas realizadas en total.

Cantidad de contactos de prensa realizados mediante base de datos: 6,000 +6,000=12,000 BBDD
2) Boletines: Cantidad de Boletines enviadas: 11
28/12/2020. 27/01/2021. 26/02/2021. 30/03/2021. 29/04/2021. 11/05/2021. 29/06/2021. 26/08/2021. Octubre 2021. Noviembre 2021. Diciembre 2021
Enviadas a 13,893 contactos (BD)
3) Monitoreo: Monitoreo especial: 5
1) Información actualizada del COVID (semanal)
2) 20 franceses bloqueados en CR por COVID.
3) Situación COVID de Costa Rica en Francia.
4) Seguimiento de CR en lista de restricción de viaje
5) Sobre la situación frente el coronavirus en Francia.
4) Acciones de la industria: Cantidad de contactos Trade realizados: Boletines y bases de datos: 18,524 contactos trade en total en Francia.
Cantidad de solicitudes industria atendidas 280 en total: TUI STORE de Poitiers, Images du monde, Club Faune, Veloso Tours, Climat du Monde, Explorator, Globe Voyages, Selectour Bleu, Rêve-o-Voyages, Cayuga, Last Minute, Voyage Privé, Les Maisons du Voyage, Air France, Cast, COTAL, entre otros. Voyages Anais, Velo Expo, Tierra Latina, TUI, Maisonde Voyage, R-America, Routes des Voyages, Auchan voyages, Travelzoo, entre otros. Atora, Cactus, Copinesde voyages, Climats du Monde, Comptoir, Nature Experience, Terres Oubliées, Air France, Monde Authentique, Verdié Voyages, Géo, FTI Voyages, Altiplano, entre otros.
Ferias en las que se ha participado: 0
Eventos de la industria realizados: 9
1) Formación virtual para Climats du monde
2) webinar con Cayuga, AF y CAST. 165 participantes.
3) Formación virtual con Havas Voyages y Austral Lagons (01/06/2021)
4) Formación virtual con TourCom y Austral Lagons (03/06/2021)
5) Webinar Costa Rica en Familia con Cactus Tours (15/06/2021)
6) Webinar con Cactus (52 participantes) 15 julio
7) Webinar con Atora (31 participantes) 1 Julio
8) Aunque CR no participó en Top Resa, la agencia visitó el salón y los TOs con quién ha realizado acciones y con potenciales socios para realizar acciones futuras.
9) Evento especial B2C Costa Rica con el TO Amerigo y la agencia Périer Voyages
5) Acciones varias. Otras acciones especiales: 1 elearning activo
AVA total (al 1 de diciembre 2021): 4,394,851 euros en Francia.

<u>REINO UNIDO:</u> 14 tipos de acciones realizadas.
1) Gestiones de prensa: Notas de prensa enviadas: 5
1)“Costa Rica publishes a list of Covid-19 testing facilities for visitors returning to their countries” (febrero)
2)“What’s new in Costa Rica?” (marzo)
3) "What`s happening in Costa Rica" (8 setiembre)
4) Costa Rica wins first ever environmental ‘Earthshot Prize’ award” (octubre)
5) “What’s the latest in Costa Rica?” (noviembre)
Enviadas a 2,400 contactos (BD).
Cantidad de consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 226 consultas atendidas.
Cantidad de contactos de prensa realizados mediante base de datos: 6,075 contactos con prensa realizados.
2) Boletines: Cantidad de Boletines enviadas:1
3) Monitoreo: Monitoreo especial: 4
Información actualizada del COVID (semanal)
20 franceses bloqueados en CR por COVID.
Situación de COVID en CR en Reino Unido
Seguimiento especial sobre la situación del Covid-19 en el Reino Unido (salida de CR lista roja)

4) Acciones trade: Cantidad de contactos Trade realizados: Boletines y bases de datos, eventos LATA, PVU y Travel Gossip , Audley, KE adventure, Lotus, Latin Routes, THG, Titan Travel, Trailfinders, entre otros. 4,941 contactos en total.
Cantidad de solicitudes trade atendidas: TOs especializados en America Latina sobre la situación Covid en CR, Titan, America As you like it y THG. Black Tomato, Healing Holidays. 57 total de solicitudes atendidas.
Ferias en las que se ha participado: 1 WTM virtual (8-9 nov)
Eventos trade realizados: 3
1.Webinar de LATA evento ELA
2.Evento con Travel Gossip, 160 participantes en total.
3. Festival Digital TTG
5) Acciones varias. Otras acciones especiales: 1 webinar realizado con LATA con 40 participantes y 1 elearning activo con 160 participantes que lo han completado. 1 e-learning activo con 1,163 personas que han completado la formación.
AVA total (al 1 de diciembre 2021) 5,946,834 euros en Reino Unido.

4. 26 proyectos especiales de relaciones públicas en el mercado de Europa con Agencia de Relaciones Públicas **(Cumplimiento 119%)**

ALEMANIA: 10 proyectos especiales
Proyectos especiales con marcas comerciales:
1.TRVL Counter: elearning.
2. Alianza con Futuoris
3. ARGE Elearning
Proyectos especiales con medios de comunicación: 7
1.Santuario Turístico: con medios reisenvor9, countervor9, Flying media, Secret Escapes.
2.Urlaubsguru: Campaña para Aumentar el awarness de Costa Rica, Campaña redes sociales y recomendar.
3. Outdoor Active: Alianza estrategica con “outdooractive” plataforma de Content Marketing actividades al aire libre.
4.Holidaypirares
campaña integral en la plataforma de viajes durante el periodo de 3 meses en con varias actividades
5.Travellzoo: campaña para: Inspirar, Educar y Activar las ventas de viajes hacia Costa Rica
6.Lastminute.de cooperación mediática con la empresa TravelPeople. Travelpeople es parte de Forward, la compañía de medios de comunicación de lastminute.com y es un grupo de tecnólogos de marketing que ayudan a los destinos y operadores de viajes a acelerar el turismo.
7.TRVL Counter: cooperación con la revista para realización de un e-learning.
ESPAÑA: 5 proyectos especiales
1.Proyectos especiales con medios de comunicación: 1 Santuario Turistico Sostenible parte 2.
2.Colaboración cero inversiones jornadas Seguros LATI Costa Rica se asocia con Iberia, Decatlon, Lonely Planet y Seguros LATI
3.Presencia de la marca Costa Rica en la final de la Copa del Rey 2021 (evento que se había pospuesto en 2020 por la pandemia)
4. Proyecto de creatividades (España) creación de las artes finales y creatividades para los proyectos incluidos en la estrategia.
5. Navidad Santuario Sostenible Pura Vida: creación y envío de 450 cajas sorpresa con flora, fauna y sonidos de Costa Rica para ser enviados a los amigos de Costa Rica (trade y empresas turísticas importantes para CR)
FRANCIA: 12 proyectos especiales
Proyectos especiales en ejecución con marcas comerciales: 7
1. Campaña TO Maisons des Voyages
2. Campaña TO Voyages Pirates
3. Campaña TO Copines de Voyage
4. Campaña TO Amerigo
5. Campaña TO Austral Lagons (2020)
6. Campaña TO Terres d'Aventure (2020)
7. Campaña TO Visiteurs
Proyectos especiales en ejecución con medios de comunicación: 5

1. Campaña de contenido digital Le Bonbon
2. Campaña podcast radio digital cultura y gastronomía France Bleu/France Inter
3. L'echo Touristique
4. Nikos (2020)
5. Radio Latina

REINO UNIDO: 3 proyectos especiales.

Proyectos especiales en ejecución con medios de comunicación:

1. Wanderlust
2. Skyscanner
3. Travel Gossip-Equator

SUIZA: 1 proyecto especial.

1. Prestige (Suiza) publicación de 5 páginas print full color en la Revista Prestige Suiza y 5 páginas full color online.

5. 9 planes promocionales de campañas o apoyos cooperativos, con socios mayoristas o líneas aéreas, en el marco de la programación plurianual. **(Cumplimiento 144.4%)**

1. Iberia LAE, España.
2. Edelweiss, Suiza.
3. Apple Leisure Group, EEUU.
4. The Travel Corporation, EEUU.
5. Avanti Destinations, EEUU.
6. Viajes Catai, España.
7. Grupo Avoris, España.
8. Air Canada, Canadá.
9. Volaris, México.
10. Pleasant Holidays, EEUU.
11. KLM, Países Bajos.
12. Air France, Francia.
13. Pool Empresarios Signature, EEUU.

6. 2 eventos internacionales en Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés para fortalecer la imagen y posicionamiento y efectuar negociaciones para incorporar el destino en cadena de distribución. **(Cumplimiento 150%)**

1-ITB virtual.
2- FITUR
3- WTM virtual

7. Aporte económico para las acciones de promoción oficina CATA: **(Cumplimiento 100%).** El pago se realizó en el último trimestre del año.

8. Realizar el 100% de los envíos de material según la programación. **(Cumplimiento 100%).** Envíos de material al exterior: 2 Envíos de material promocional a la Agencia de Relaciones Públicas en Estados Unidos. 1 Envío de material promocional a la Agencia de Relaciones Públicas en Canadá. 1 Envío de material promocional a la Agencia de Relaciones Públicas en España. 1 Envío de material promocional de Estados Unidos a Costa Rica. 1 Envío de material promocional de Costa Rica a Estados Unidos.

9. 6 acciones o proyectos dirigidos a actores de la cadena de comercialización turística en los mercados prioritarios. **(Cumplimiento 266.7%)** Trece acciones ejecutadas a la fecha:

1. Boletines informativos (Newsletters):

• Envío de boletines para agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá, en los meses de marzo, mayo y junio 2021.

• Envío de boletín para agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá, en el mes de agosto 2021.
2. Participación en webinars:
• Costa Rica 101 para agentes de Copa Vacations de Estados Unidos y Canadá, marzo 17 y en mayo 2021
• Webinar con AquaTerra, 17 marzo
• ASTA Small Business Orange County Chapter, 18 marzo.
• Primer webinar con agentes de aerolínea Volaris-29 de abril.
• Segundo webinar de Volaris-03 de junio 2021.
• Webinar con agentes de aerolínea Aeroméxico-02 de mayo.
• Webinar con empresarios afiliados al Comité de Turismo y Convenciones de Tijuana-México-18 de mayo.
• Webinar de bienestar (wellness) para agentes de Canadá, octubre
• Webinar de aventura, para agentes de Canadá, noviembre
• Webinar Fareconnect, para agentes de Canadá, octubre
3. Cinco sesiones de atención de consultas para agentes de viajes (Costa Rica Office Hours) conducidas por Myriad durante el año.
4. Inclusión de Costa Rica en Delta Vacations SkyMiles Bonus Brand Sale.
5. Dos promociones adicionales del Destination Specialist Program para lograr más agentes graduados en Estados Unidos y Canadá.
6. Participación en evento virtual con agentes de viajes de Estados Unidos TravPro Expo.
7. Participación en transmisión en vivo programa de radio Aula 4.0 de mayorista Travel Shop de México-marzo 2021.
8. Traducción y envío mensual de boletín de AERIS meses enero-octubre 2021.
9. Fam Trips con Proimagen (planificación, coordinación, ejecución y acompañamiento):
• Agentes de viajes de Estados Unidos del 10 al 16 de junio 2021.
• Agentes de viajes de Estados Unidos del 15 al 21 de julio 2021.
• Avistamiento de aves (birding) con agentes de viajes, periodistas y gurús de Europa del 02 al 08 de setiembre 2021.
• Agentes de viajes de Canadá con Proimagen del 11 al 18 de noviembre 2021.
• Agentes de viajes de México con Proimagen del 14 al 20 de octubre 2021.
• Agentes de viajes de Europa con Proimagen del 14 al 20 de octubre 2021.
10. Renovación del Destination Specialist Program de Canadá por un año, a partir de agosto.
11. Renovación del Destination Specialist Program de EEUU por un año, a partir de diciembre.
12. Atención al fam de agentes corporativos de Copa Guatemala.
13. Desayunos Avianca, del 10 al 12 de noviembre en Ciudad de México.
14. Alianzas con mayoristas y trade EEUU y Canadá:
• Transat y evento TDC, Canadá.
• Contiki / Cost Saver, Canadá.
• Virtuoso, EEUU y México.
• AAA, EEUU.
• Vacation Access VAX, EEUU.
• ASTA Travel Guide, EEUU y Canadá.
• Classic Vacations, EEUU.
• Collette, EEUU.
15. Activación en el World Bazaar de USTOA, diciembre 2021.
16. Confirmación de participación en concurso con Frontier.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobre pasa el límite superior de tolerancia)

Meta 1.1.12.1 Cumplimiento general 94%

1. 2 tipos acciones de Relaciones Públicas por trimestre en el ámbito nacional. **(Cumplimiento 100%)**

Se realizaron un total de 95 comunicados de prensa entre enero y diciembre sobre temas de interés variado enfocados al avance de la estrategia de comunicar el trabajo de apoyo al ICT para la reactivación gradual de la industria turística por motivo de la pandemia.

Se pueden mencionar a manera de variados ejemplos durante el período la cobertura y difusión de los vuelos inaugurales y de retorno estratégicos a lo largo del año. Se realizó el acompañamiento y comunicación de los vuelos comerciales "inaugurales" en ambos aeropuertos internacionales Juan Santamaría y Daniel Oduber Quirós (Guanacaste Aeropuerto). Sobresale la amplia cobertura de la llegada de vuelos de las aerolíneas American Airlines (San Francisco y Los Ángeles, Austin Texas), KLM (Países Bajos), Iberojet (España), Frontier (Florida), Edelweiss (vuelo triangulado San José -Liberia-Zurich), Avianca (Ciudad de México, Cancún, New York, Los Ángeles), British Airways (Londres, Reino Unido), entre otros.

Asimismo, se brindó el adecuado seguimiento de orden periodístico a el regreso de los primeros cruceros, luego de 20 meses de suspensión de la llegada de estas grandes embarcaciones. A inicios de setiembre, se comunicó el arribo del primer crucero en Golfito tras veinte meses de inactividad de este nicho turístico generador de encadenamientos en las costas costarricenses. De igual manera se comunicó el arribo de los primeros cruceros tanto en Puntarenas (08 octubre), así como en Puerto Limón (12 de noviembre) generando ante la opinión pública un mensaje positivo y esperanzador de recuperación de uno de los subsectores de la industria turística quizás más afectados.

Durante el año también se informó de temas de alta relevancia institucional, destacan a manera de ejemplos, el anuncio del repunte de visitación turística en el 2020 a inicios del año, así como el acuerdo entre el ICT y la Cámara Costarricense de la Salud para el establecimiento de una red de laboratorios para la realización de pruebas Covid-19 y posteriormente la posibilidad de poder realizarlas en los principales aeropuertos internacionales. Asimismo, se informó a los medios de comunicación sobre alianzas conjuntas de apoyo económico al sector turístico para empresas rurales o MYPIMES turísticas como "Motor Rural" desarrollada con el INDER, la entrega de fondos no reembolsables con la Fundación Cruza. Con la organización FUNDECOOPERACIÓN para el Desarrollo Sostenible se apoyó el proyecto "Tu Modelo Chef" para apoyar a la gastronomía local mediante la compra de productos locales, se brindó colaboración el programa "Reactivemos Esperanza" creado para llevar platos de comida a los trabajadores de Guanacaste afectados por la pandemia y se firmó un convenio de reactivación turística de la capital entre el ICT y la Municipalidad de San José.

En el transcurso del año de comunicó a la prensa acerca de las guías elaboradas por el área de Desarrollo del ICT a lo destino de Guanacaste Norte, Guanacaste Sur, Osa, Monteverde, Los Santos, Turrialba, Golfito – Jiménez, Sarapiquí, Tamarindo - Santa Cruz – Nicoya.

Cabe destacar, además la organización de los actos inaugurales de lanzamiento e información a los medios de prensa de la apertura de la construcción y entrega de obra de las delegaciones de la Policía Turística en Playa Tamarindo y Panamá, (enero y setiembre respectivamente) obras desarrolladas con presupuesto del ICT.

Resalta el hecho de la difusión estratégica a los públicos de interés de los proyectos de ley relacionados con la recuperación gradual del turismo e impulsadas por el ICT como la ley para turistas de larga estancia, conocida popularmente como "nómadas digitales". También la ley que traspasaría lo terrenos del Centro de Convenciones de Costa Rica de PIMA Cenada al ICT; la ley para la atracción de inversionistas, rentistas y pensionados al país; la ley de ampliación del plazo para la reducción de

jornadas laborales en el sector turístico y la ley de impulso a las Marinas Turísticas y Desarrollo Costero.

Se realizaron colaboraciones a iniciativas de promoción de algunos destinos específicos como este Verano Huele a Montaña" desarrollada de manera conjunta por las cámaras de Turrialba, Los Santos, Monteverde y Sarapiquí. Además, se brindó soporte en la comunicación a la prensa nacional con el lanzamiento de cuatro marcas cantón “Río Cuarto todo por descubrir”; “Pococí fluye”, “Somos” Hojancha” y “Paraíso esos somos”.

Otro de los temas recurrentemente positivos y con alta aceptación de la prensa nacional fueron los premios y reconocimientos obtenidos por Costa Rica durante todo el período 2021. Se citan a manera de ejemplos específicos: a) El reconocimiento de la revista National Geographic Traveller a Costa Rica como uno de los destinos más increíbles para viajar, b) La selección de un vídeo de Costa Rica para la apertura oficial de su red social de TikTok por parte de National Geographic c) Dos premios HSMAI Adrian a las campañas de publicidad y relaciones públicas del ICT en USA durante la pandemia, d) La Revista Men´s Health que otorgó a Costa Rica el premio al “Destino más Saludable, h) Destino líder de la región de México, Centroamérica y el Caribe en los World Travel Awards, i) Costa Rica como el tercer país más deseado en los Wanderlust Travel Awards, entre otros.

Además, como parte de las tácticas de comunicación complementarias se han enviado a los medios siete “Sabías Qué” sobre temas curiosos para la promoción de los destinos. En esta misma línea se han enviado al sector turístico aproximadamente 90 contenidos de interés como "Costa Rica en el Mundo" con información de acciones promocionales de los equipos de Relaciones Públicas en Norteamérica y Europa, comunicaciones oficiales, así como las actualizaciones periódicas de los requisitos de ingreso durante el primer semestre del año, así como otra información de interés.

Entre otras acciones sobresalientes durante el período destacan como parte de la estrategia “Sigamos Juntos Impulsando Costa Rica”. En el marco del cierre de la celebración del 65 Aniversario del ICT se realizaron acercamientos con la Junta de Protección Social y Correos de Costa Rica, para la generación de billetes de lotería y chances para promocionar el turismo, así como una estampilla conmemorativa del modelo turístico costarricense.

En el seguimiento de proyectos especiales se reforzó el contenido y la estrategia digital en las redes sociales institucionales para utilizarlas como el canal oficial de comunicación del Instituto Costarricense de Turismo para la comunicación de los temas de interés y relevancia, siendo un medio propio de educación, sensibilización y contacto directo con el sector turístico y los públicos de interés. En el caso del Facebook Institucional se cerró el periodo 2021 con una comunidad cercana a los 57 000 seguidores y con 9 027 seguidores en Instagram, generando un compendio de más más de 900 contenidos.

Si se trata de resaltar otros proyectos especiales, destaca el lanzamiento de la serie audiovisual de nueve capítulos semanales de “Héroes del Turismo” el 28 de julio. Se obtuvo como resultado de 2 832 000 visitas a todas sus emisiones en las redes sociales institucionales (Facebook, Instagram y YouTube) con un alcance internacional de Relaciones Públicas y Digital de 87 882 006 y un valor publicitario de $1.059.579 y 7 922 334 de impresiones en las redes sociales a partir de 80 notas informativas publicadas en 44 medios digitales, televisivos y radiofónicos nacionales e internacionales.

El 27 de setiembre como parte la celebración del Día Mundial del Turismo se lanzó la iniciativa de comunicación “Rostros del turismo”. Como parte del proyecto se produjo una serie de fotografías y videos de integrantes del sector, con historias de entrega, tesón y resiliencia, unido a su esfuerzo personal. Dichas historias también se publicaron en el Suplemento Dominical de La Nación y en distintos medios nacionales, generando 27 publicaciones con un valor agregado de $76.730 y un alcance en medios de 1 423 526 personas y 1 034 375 impresiones en RRSS

Adicionalmente se produjo una serie de 20 episodios de los podcasts “Esencia turismo” y se desarrollaron dos temporadas con temas de interés variado sobre los programas de la institución, los pioneros del turismo y otros adicionales. Los episodios en su conjunto han logrado más de 32 000 reproducciones en las plataformas de Spotify y Apple Podcast. Las publicaciones en las redes sociales institucionales sobre los podcasts alcanzaron más de 3,1 millones de impresiones y mediante gestión de prensa y se lograron 7 publicaciones en medios de comunicación

Sumado a lo anterior, se realizó el lanzamiento oficial del programa Red Sofía a mediados del mes de junio en conjunto con el Instituto Nacional de la Mujeres (INAMU) y la Comisión Nacional de

Seguridad Turística (CONSETUR) y fue creado con el objetivo de ofrecer ambientes más seguros y equitativos a las personas turistas y particularmente a las mujeres viajeras.
Con respecto a las gestiones de prensa se han atendido durante este periodo más de 500 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas a más de 35 medios de prensa digitales, audiovisuales e impresos.
A partir de los informes de labores de la agencia de Relaciones Públicas Porter Novelli, en el período comprendido entre enero y noviembre se extrae que se ha obtenido un valor publicitario a partir de las publicaciones en medios digitales, impresos, radio y televisión con corte al 30 de noviembre de ₡5.539.606.400 ((cinco mil quinientos treinta nueve millones seiscientos seis mil cuatrocientos colones)) con 2 918 publicaciones de las cuales más de un 80% ocurrieron en los medios de más alcance nacional conocidos como Tier1 y Tier2. Su equivalente en dólares en el mismo período indicado fue de US $ 8.655.635 (Ocho millones seiscientos cincuenta y cinco mil seiscientos treinta y cinco dólares).
A manera de conclusión durante todo el año se realizó el acompañamiento permanente de voceros tanto al Ministro de Turismo, Gerente General, Jefe de Promoción, Jefe de Gestión Turística, Jefa de Desarrollo Turístico, a los coordinadores de la Plataforma ICT Capacita entre otros.

Complementariamente hasta el mes de noviembre del 2021 se realizaron ocho ediciones del boletín "Volando Alto Costa Rica" y se han organizado conferencias de prensa en su mayoría virtuales con excepciones presenciales. De manera presencial se realizó la conferencia del anuncio de 20 medidas de corto y mediano plazo para el sector turismo en febrero en el ICT con la presencia el Presidente de la Republica Carlos Alvarado, el Ministro de Turismo y más de 15 medios de prensa nacional. También se realizaron otras presenciales en el Auditorio del ICT de menor envergadura relacionadas con el lanzamiento el billete de lotería conmemorativo del 65 aniversario del ICT, la estampilla dedicada al modelo turístico y el inicio de la ejecución del convenio entre ICT y la Municipalidad de San José para la promoción turística de la capital.

Con relación a otros eventos con la presencia de prensa se pueden citar los lanzamientos oficiales de las delegaciones de la policía turística en Playa Tamarindo y Panamá, así como el anuncio de los nuevos vuelos de Avianca en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.
Se añaden a la lista conferencias de prensa virtuales sobre la visitación 2020, los modelos de visitación futura, el lanzamiento del programa "Motor Rural", el reinicio de la campaña "Stop Animal Selfies", el anuncio de la marca destino del cantón de Río Cuarto, la alianza entre la Fundación CRUSA para otorgar fondos no reembolsables a los proyectos de pequeños emprendimientos, el anuncio oficial a los medios de prensa sobre la Red Sofía creado para las mujeres viajeras, el apoyo a la segunda etapa de "Reactivemos Esperanzas" para dotar de alimentación a los trabajadores el turismo en Guanacaste, el lanzamiento de la marca "Guanacaste Aeropuerto", firma de la Ley de Nómadas Digitales en el Centro de Convenciones Costa Rica, el lanzamiento del programa de impulso a la gastronomía "Tu Modelo Chefs", entre otras.

2. Atender 8 giras, individuales o grupales, con medios de comunicación nacional. **(Cumplimiento 175%)**

En el periodo comprendido entre enero y diciembre se realizaron catorce giras con la presencia de prensa e influenciadores. Si bien la meta inicial se proyectó en 8 giras de prensa, debido a la nueva modalidad de la inclusión de generadores de contenido se amplió a seis más.
Durante el primer trimestre se realizó en el marco de la promoción de la Guías Turísticas y Culturales a Turrialba con la participación de 6 medios de prensa La Nación, Perfil, El Guardián, Tico Times, Noticias Repretel y NC11) como alternativas previo a Semana Santa.
Paralelamente se realizaron dos giras para la generación de contenidos del proyecto "Rostros del Turismo" en Monteverde, El Caribe y otras zonas. Durante el mes de junio y como parte del lanzamiento del proyecto "Héroes del Turismo" se realizó una gira de prensa individual con el programa 7 Días de Canal 7 para la generación de un reportaje sobre la experimentada guía Kattia Pereira, la única mujer con más de 156 ascensos al Chirripó.

Siempre en el marco de promoción de Héroes Turísticos se realizaron otras giras de prensa a Caldera, Turrialba, Sarapiquí y Nosara con la presencia de medios de prensa de alto alcance como La Nación, La Teja, Noticias Repretel, 7 Estrellas, agencia AFP entre otros.
Se añade una gira de promoción gastronómica de Puerto Limón en el contexto del Día del Afrodescendiente el 27 de agosto.
Se ha brindado acompañamiento para la generación de contenidos que luego se compartieron a los medios a Liberia, Playa Blanca, Guanacaste, Limón, Río Cuarto y se realizó una cobertura especial sobre los nómadas digitales en Santa Teresa, Monteverde y Miramar, sin dejar de lado acciones similares para el lanzamiento de la Guías Turísticas de Guanacaste Norte y Sur, la apertura de la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá a mediados el mes de setiembre, así como la cobertura de vuelos inaugurales de Edelweiss (Suiza), Frontier (Orlando, Florida) en el Guanacaste Aeropuerto y la presencia en los puertos de Golfito, Puntarenas y Puerto Limón para la llegada de los primeros cruceros.
Además, se realizó una serie de giras con influenciadores a Monteverde, Turrialba, Sarapiquí y Los Santos y otros destinos con Malcom Hill, La Mochila de Kike, Lucero Fernández, Jale a Comer, entre otros, generándose más de 30 vídeos den sus perfiles Instagram y logrando el crecimiento de más de 2000 seguidores en el Instagram del ICT.
Se visitaron destinos como la Zona de los Santos, Monteverde, Turrialba, Cartago, San José, Alajuela, La Fortuna, Manuel Antonio, Quepos, Limón, Guanacaste, Puntarenas, Sarapiquí entre otras.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobre pasa el límite superior de tolerancia)

Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria alta, con 93.2%. Los recursos no ejecutados fueron los relacionados a eventos internacionales que fueron cancelados por el efecto de la pandemia del COVID 19, así como de viajes de familiarización de prensa que no se realizaron por la pandemia.

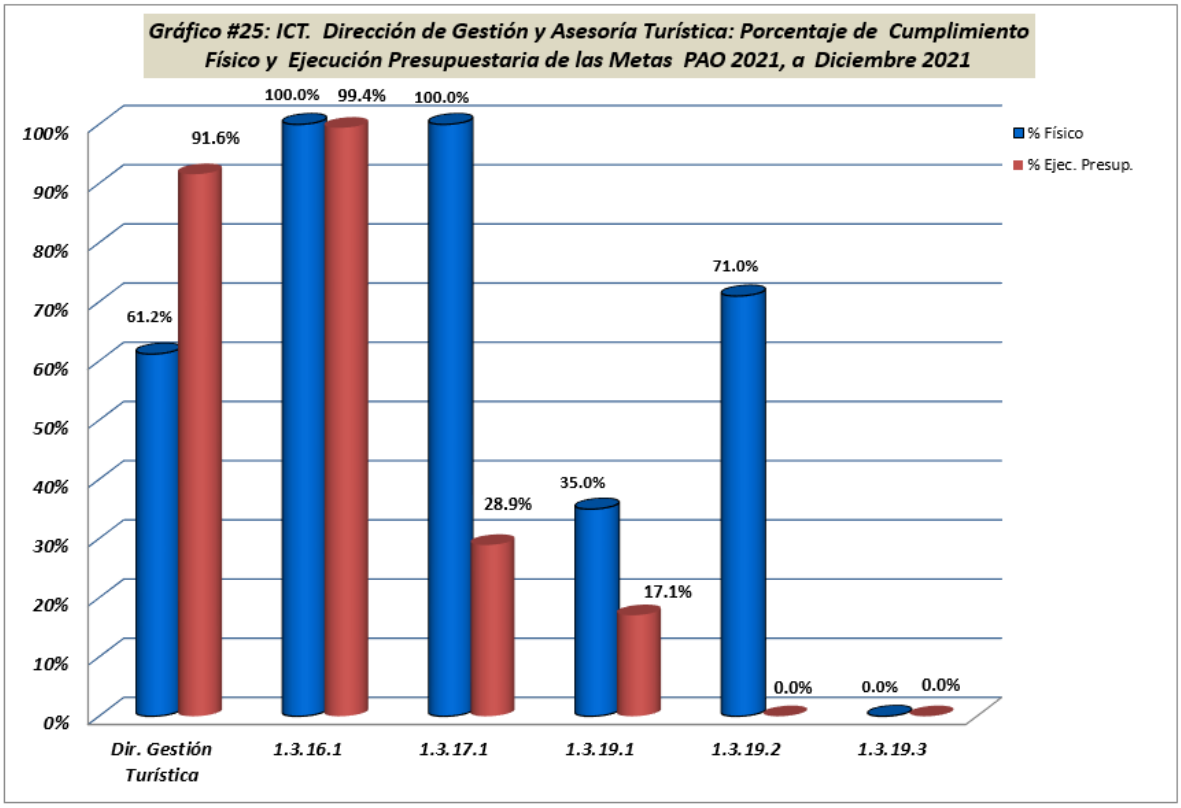
Las acciones de la Dirección de Mercadeo incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo, se muestran en las metas 1.1.2.1, 1.1.2.2 y 1.1.4.1 del Departamento de Publicidad e Investigación, así como la meta 1.1.7.1 del Departamento de Promoción.

Dirección de Gestión Turística.

Esta Dirección cuenta con 32 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 88.4%. A continuación, se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

- **Dirección de Gestión Turística:**

El cumplimiento físico promedio de las seis metas de esta unidad de Dirección fue de 61.2% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 91.6%. En el Gráfico No.25 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Unidad.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria[34] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Dir. Gestión Turística	**955,685,043.00**	**875,262,597.00**	**91.6%**
1.3.16.1 Lograr la atención del 100% del financiamiento del Contrato de Administración del Centro De Congresos y Convenciones de Costa Rica, para el periodo 2021. (100% cumplimiento físico)	**863,600,000.00**	**858,634,003.00**	**99.4%**
1.3.17.1 Realizar al menos 60 actividades de control y seguimiento del avance programático de la dirección de gestión turística, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**16,475,000.00**	**4,767,574.00**	**28.9%**
1.3.19.1. Lograr el avance del 100% de los compromisos adquiridos por parte del ICT, en cuanto al diseño del atracadero en la Isla San Lucas para pequeñas embarcaciones, a diciembre 2021. (35% cumplimiento físico)	**69,500,000.00**	**11,861,020.00**	**17.1%**

[34]No considera remuneraciones.

1.3.19.2 Cumplir con el 85% del plan trabajo de los proyectos en el PTGP, en los cuales la Dirección de Gestión Turística brinda colaboración a la Oficina Ejecutora, a diciembre 2021 *(Meta relacionada con la Hoja de Ruta)* (71% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**
1.3.19.3 Concretar el Convenio Específico de Cooperación con el Instituto Centroamericano de Administración Pública, a diciembre 2021. (0% cumplimiento físico)	**6,110,043.00**	**-**	**0.0%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.16.1

100% cumplimiento: Durante el año 2021, se logró el cumplimiento del 100% la meta establecida para el periodo. Donde se realizaron las gestiones pertinentes para que el Administrador del Centro de Convenciones en conjunto con el ICT, para coordinar las necesidades de apalancamiento para la operación del CCCR, que debe ser asumida por el ICT, ante el decrecimiento que ha presentado la actividad turística, producto de la pandemia del COVID-19; con respecto a la ejecución económica esta corresponde a un 99.65%
Meta cumplida dentro del nivel capacidad de riesgo.

Meta 1.3.17.1

100% cumplimiento: Se informa que la presente meta fue superada al I trimestre del 2021, como se ha venido informando en los trimestres anteriores, durante el IV trimestre se efectuaron 91 actividades de control, seguimiento y coordinación del trabajo (para un total de 417 actividades anuales), lo que representa una superación en 7 veces la meta propuesta.
Como parte de las actividades desarrolladas se contabilizan las reuniones de coordinación con los jefes de los departamentos, equipos de trabajo, reuniones de coordinación entre dependencias del ICT, reuniones con otras instituciones gubernamentales y reuniones por participación en comisiones interinstitucionales, reuniones con Grupo Heroica, con inversionistas y desarrolladores turísticos, actividades que fueron fundamentales en la operación de la Dirección de Gestión Turística y la toma de decisiones en tiempos difíciles para el sector turístico.
Se participó en la "27 Convención de la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe (FCCA)", esto para posicionar a Costa Rica como destino de Cruceros, a través de reuniones con ejecutivos de las principales líneas afiliadas a la FCCA, esto en la ciudad de Panamá.
Además, se participó como Conferencista en el Panel del Congreso anual ICCA (International Congress and Convention Association) y relacionarse con profesionales de la industria de reuniones que brinda educación de primera clase con un programa que actualizara nuestra perspectiva para superar los desafíos de hoy, esto a realizarse en la ciudad de Cartagena, Colombia.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.3.19.1

Al cierre del año 2021, se informa que la meta presentó un **cumplimiento del 35%,** correspondiente a las acciones relacionadas con la participación en reuniones de coordinación entre el ICT e instituciones involucradas para el diseño del atracadero en el Parque Nacional Isla San Lucas, como parte de las acciones se logró efectuar la contratación para la elaboración de los estudios de suelo, los cuales son parte de los estudios preliminares del proyecto, adjudicado al Consorcio ITP-IIG, procedimiento de Contratación Directa N°: 2021CD-000006-0001200001, mismos que fueron recibidos de conformidad durante el mes de julio del 2021 por parte de esta Dirección.

Con respecto a la contratación del diseño del proyecto, se han realizado esfuerzos por parte de esta Dirección, sin embargo, las ofertas presentadas hasta el momento no han logrado cumplir con los requisitos de admisibilidad mínimos para su adjudicación, pese a los ajustes realizados en el pliego de condiciones.

Actualmente, se gestiona la LICITACIÓN ABREVIADA 2021LA-000018-000120000 mediante el sistema SICOP, con fecha de recepción de ofertas el 17 de diciembre 2021, por tal razón, de ser adjudicada la misma se efectuaría hasta el próximo año, cabe señalar que se tomó la previsión presupuestaria para dar continuidad al procedimiento.

Meta con avance bajo, por debajo del límite inferior de Capacidad de riesgo. Se materializa el riesgo.

Meta 1.3.19.2

Al cierre del año 2021, se informa que la meta presentó un **cumplimiento del 71%,** correspondiente a las acciones relacionadas con la participación en reuniones de coordinación entre el ICT e instituciones involucradas para el diseño del atracadero en el Parque Nacional Isla San Lucas, como parte de las acciones se logró efectuar la contratación para la elaboración de los estudios de suelo, los cuales son parte de los estudios preliminares del proyecto, adjudicado al Consorcio ITP-IIG, procedimiento de Contratación Directa N°: 2021CD-000006-0001200001, mismos que fueron recibidos de conformidad durante el mes de julio del 2021 por parte de esta Dirección.

Con respecto a la contratación del diseño del proyecto, se han realizado esfuerzos por parte de esta Dirección, sin embargo, las ofertas presentadas hasta el momento no han logrado cumplir con los requisitos de admisibilidad mínimos para su adjudicación, pese a los ajustes realizados en el pliego de condiciones.

Actualmente, se gestiona la LICITACIÓN ABREVIADA 2021LA-000018-000120000 mediante el sistema SICOP, con fecha de recepción de ofertas el 17 de diciembre 2021, por tal razón, de ser adjudicada la misma se efectuaría hasta el próximo año, cabe señalar que se tomó la previsión presupuestaria para dar continuidad al procedimiento.

Meta con avance medio, por debajo del límite de capacidad del riesgo.

Meta 1.3.19.3

Al cierre del año 2021, no se logró avanzar (0%) en la meta propuesta debido que no surgieron nuevos requerimientos por parte del ICT para la elaboración de perfiles de proyectos; sin embargo, el presupuesto se encontraba reservado como parte del procedimiento de contratación administrativa para el mismo fin.

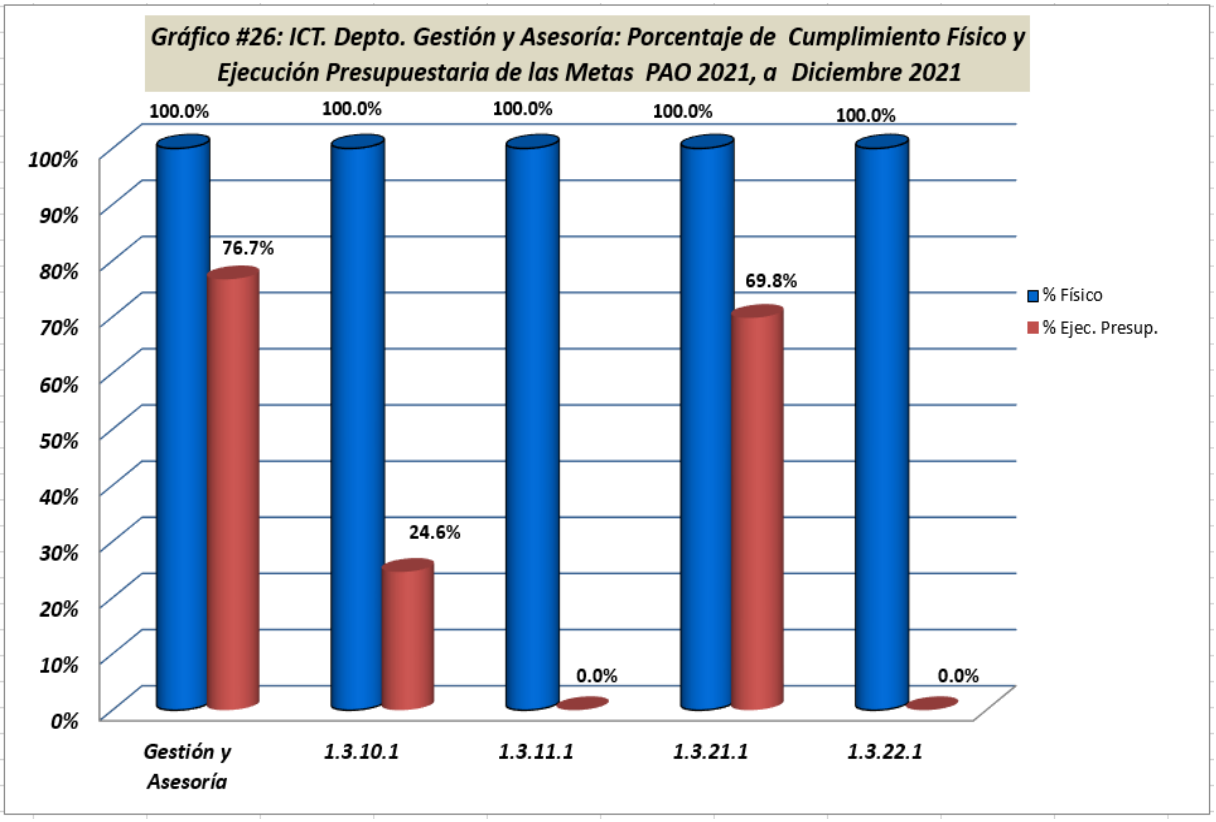
No se omite informar que, como parte de la ejecución del convenio que da pie a esta contratación, durante el año 2020 se ejecutó el 70% (¢14.262.727,00) del presupuesto total del convenio por los perfiles de proyectos que fueron entregados por el ICAP, quedando pendiente lo correspondiente a la capacitación en definición de perfiles de proyectos de inversión pública para los funcionarios que atiendan este tipo de labores, no obstante la Dirección de Gestión Turística no pudo continuar con el proceso de contratación del recurso humano para el desarrollo de proyectos como se tenía planeado y la mayor cantidad de proyectos se encuentran suspendidos como medida financiera. Por tal razón, se decide mantener la suspensión de la contratación de los servicios brindados por ICAP para el 2022, sin embargo, resulta de gran importancia Institucional, el mantener vigente el convenio con el propósito de retomar en el momento que las condiciones financieras lo permita para fortalecer el recurso humano que apoyará labores de proyectos de inversión a nivel Institucional y de cara a los nuevos lineamientos de MIDEPLAN según el Decreto 43215.

Meta incumplida. Se materializa el riesgo.

Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria alta, con un 91%, se utilizó principalmente los recursos de la primera meta, porque los fondos se ejecutaron a lo largo del año por el Contrato de Administración del Centro de Convenciones de CR. Se utilizaron pocos recursos en la segunda y tercera metas, debido a que se utilizó pocos recursos para gastos de viaje al interior del país o al exterior, así como actividades protocolarias. En la tercera meta no se utilizaron recursos relacionados con la realización de obras.

Gestión y Asesoría Turística:

El cumplimiento físico de las cuatro metas de este Departamento Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 76.7%. En el gráfico No.26 se muestra el detalle de cumplimiento de metas de esta unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[35] de las metas de esta Unidad:

[35] No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Gestión	**9,226,850.00**	**7,077,459.00**	**76.7%**
1.3.10.1 Lograr que el 100% de los trámites primera vez y renovación de guías turísticos cumplan con todos los requisitos. (100% cumplimiento físico)	**750,000.00**	**184,600.00**	**24.6%**
1.3.11.1 Lograr gestionar y capacitar un 15% de empresarios de turismo sobre el tema en coordinación con otras entidades. (100% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**
1.3.21.1 Lograr que 60 nuevas empresas sean declaradas turísticas en el año 2021. (100% cumplimiento físico)	**4,000,000.00**	**2,793,400.00**	**69.8%**
1.3.22.1 Lograr que el 85% de las personas físicas y jurídicas que solicitan trámite de declaratoria y certificado transporte de turismo se ajusten a la normativa vigente, a diciembre de 2021 (100% cumplimiento físico)	**4,476,850.00**	**4,099,459.00**	**0.0%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.10.1

100 cumplimiento: Se otorgó un total de 609 credenciales de guías de turismo, de las cuales 320 fueron para obtener la credencial por primera vez y 289 renovaciones en el año, dando atención a la totalidad de requerimientos presentados. Se cuenta con un total de 3 081 guías turísticos debidamente acreditados con sus credenciales vigentes. Como aspecto importante de mencionar, se hace referencia a que en la Comisión Nacional de Guiado de Turismo (CONAGUITUR), durante el año 2021 se reunió en diez (10) ocasiones, se tomaron acuerdos importantes en cuanto al guiado costarricense, los mismos se encuentran en el sitio web institucional en el apartado de Comisiones, para el conocimiento de los guías y del público en general.
Meta cumplida a nivel de apetito del riesgo.

Meta 1.3.11.1

100 cumplimiento: Se realizó la capacitación de manera virtual a través de la plataforma ICT CAPACITA, el día martes 19 de octubre, a cargo del expositor Ingeniero Sergio Morales, profesor e investigador del Instituto Tecnológico de Costa Rica, con la participación de la Ing. Fiorella Calderón, como moderador se contó con la participación del Lic. Jorge Duarte y por parte del Departamento el Master Walter Monge, la actividad se desarrolló con normalidad y se tuvo muy buena aceptación.
Meta cumplida a nivel de apetito del riesgo.

100% cumplimiento: Al cierre de setiembre se cuenta con 134 nuevas empresas con Declaratoria Turística en el año 2021, superando en más del doble la meta propuesta que era de 60 nuevas declaratorias. De igual forma se indica que estas empresas con declaratoria generan 2912 empleos directos y la aprobación de 1144 nuevas habitaciones.
Meta cumplida a nivel de apetito del riesgo.

Meta 1.3.21.1

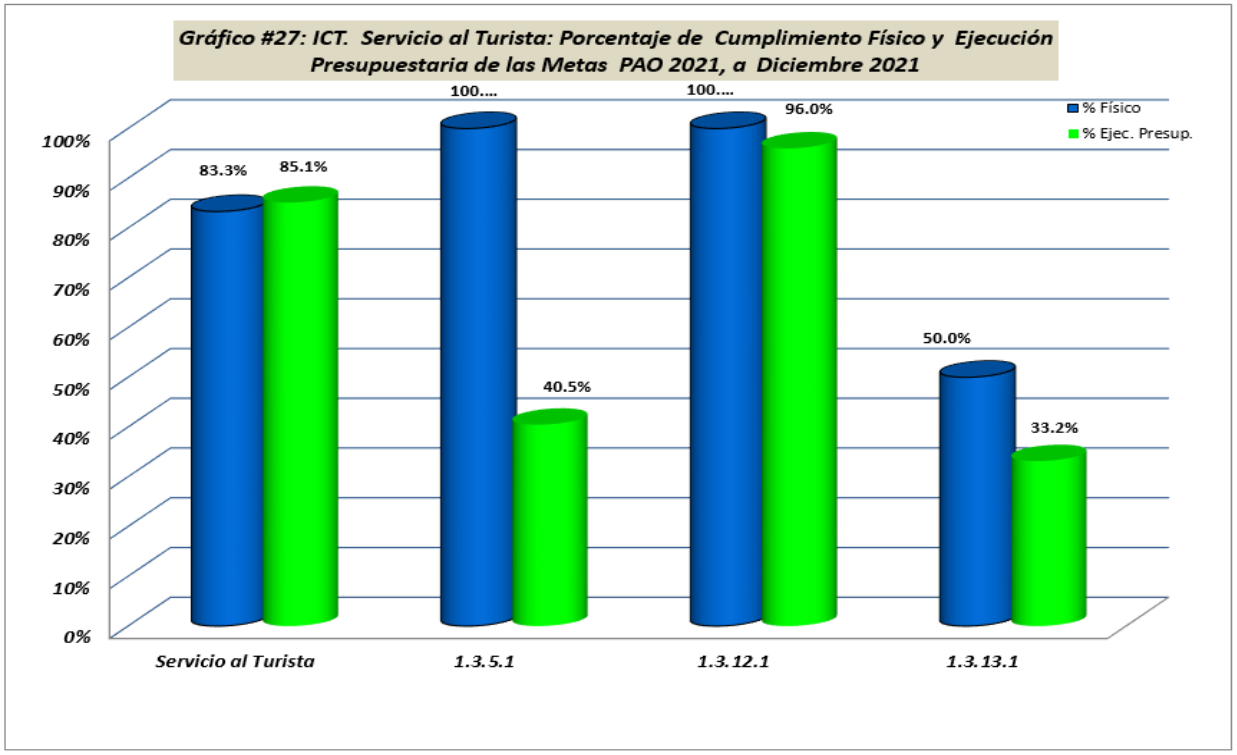
100% cumplimiento: En cuanto al cumplimiento normativo de las empresas con Declaratoria Turística se tiene que para el 15 de diciembre se cuenta con una oferta total de 1863 empresarios que cuentan con la Declaratoria Turística, de conformidad con las disposiciones de renovación en Transporte Turístico se cuenta con 2040 certificados renovados y la totalidad de las gestiones atendidas.

Meta 1.3.22.1 ***Meta cumplida a nivel de apetito del riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia, dado que la meta se fijó en 85%).***

A nivel general, esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria general alta, con un 85.1% de su presupuesto, considerando que tenía importante cantidad de recursos en partidas relacionadas con Transporte y Viáticos dentro del país, que no se utilizaron por giras que no se realizaron.

Servicio al Turista:

El cumplimiento físico promedio de este Departamento fue de 83.3% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 85.1%. En el siguiente Gráfico No.27 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las tres metas de Servicio al Turista.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[36] de las metas de esta Unidad:

[36] No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Servicio al Turista	**424,900,000.00**	**361,692,198.00**	**85.1%**
1.3.5.1 Suministrar información turística a través de los tres medios de información disponibles al 2021. (100% cumplimiento físico)	**80,000,000.00**	**32,387,748.00**	**40.5%**
1.3.12.1 Cumplir con los dos convenios vigentes asumidos a diciembre del 2021. (100% cumplimiento físico)	**341,900,000.00**	**328,309,426.00**	**96.02%**
1.3.13.1 Realizar capacitaciones relacionadas con la seguridad turística y gestión de riesgo, a diciembre 2021. (50% cumplimiento físico)	**3,000,000.00**	**995,024.00**	**33.2%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.5.1

100 cumplimiento: Durante el 2021, se continuo con el suministro de información desde los distintos canales de distribución como la Policía Turística y las oficinas regionales. Además, se mantuvo activo el chat bot como una herramienta de consulta para los usuarios especialmente en lo relacionado con los requisitos de ingreso a Costa Rica y la plataforma de consulas a traves de tourist info. Adicionalmente, se mantuvo el buzón de seguros desde donde se atendieron las consultas de los usuarios tanto relacionados con los requisitos de ingreso como información general.

Lamentablemente, debido a que el personal del Departamento de Servicio al Turista se trasladó al Aeropuerto, se presentó la necesidad de clausurar el Centro de Información Turística de San José, quedando únicamente habilitado el de las oficinas centrales y en cada una de las oficinas regionales.

En cuanto a la atención de quejas, se presentó durante el 2021, un total de 227 casos, de los cuales 35 se encuentran pendientes de resolución, 25 fueron transferidos para la atención de otras instancias, se atendieron 8 audiencias en la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC y 6 se encuentran pendientes de programación.

Finalmente, por incumplimiento de requisitos de admisibilidad, no fue posible la contratación de la empresa para realizar el trabajo de validación de pases de salud desde el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, por lo que el presupuesto disponible, no fue ejecutado durante este período. En cuanto al balance presupuestario se obtiene que, de los 73,0 millones presupuestados a inicio del período, quedó pendiente de ejecución 45,3 millones de colones lo que corresponde a un 37,9% de ejecución por las razones señaladas.

Revisión de Requisitos de Ingreso de Turistas durante la Pandemia del COVID-19:

A partir del mes de agosto del 2020, con la reactivación de los vuelos internacionales y el reincio de las operaciones de los Aeropuertos Internacionales Juan Santamaría y Danidel Oduber Quiros, el Departamento de Servicio al Turista asume las funciones de validación de las Pólizas de Seguros y en su momento de las procedencia, para todo turista que ingrese por esa terminal aerea. En tanto, el Departamento de Oficinas Regionales, hizo lo mismo, con los turistas que ingresarón por el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.

Estas funciones estaban contempladas en la reforma al artículo 4° del Decreto Ejecutivo N° 42513-MSP-S del 31 de julio del 2020, en el que el Instituto Costarricense de Turismo asumía la función de verificar la cobertura de las polizas y el cumplimiento del requisito de hospedaje en caso de tener el turista que guardar cuarentena si resultase contagiado del COVID-19. Los montos de cobertura fueron definidos en US$50.000.00 dolares para gastos médicos asociados el COVID-19 y a US$2.000.00 para gastos de hospedaje por cuarenta.

En el año 2021 se validaron 1 418 510 pases de salud por parte de los funcionarios del ICT, de éstos, 919 758 personas ingresaron con esquema de vacunación completo, mientras que 498 752, ingresaron con póliza de seguro. Es importante señalar que el requisito de vacunación se empezó a requerir a partir de agosto 2021. Esto además de dar respuesta a correos elctrónicos de personas solicitado informacion sobre requisitos de ingreso y pólizas de seguros, durante ese período.

Para las labores en el Aeropuerto Juan Santamaría, se han destacado cerca de 40 colaboradores que han venido realizando la labor de revisión de los pases de salud. También hay cerca de 10 voluntarios que, desde sus casas, atienden las labores de revisión, así como la atención de consultas de turistas. Cabe señalar que, la atención ha sido 24/7, porque se trabaja en tres horarios de lunes a domingo, un horario de 6:00 AM a 2:00 PM, otro de 2:00 PM a 9:00 PM y otro de 9:00 PM a 3:00 AM. Cada turno es dirigido por un coordinador del Departamento de Servicio al Turista.

Meta cumplida a nivel de apetito del riesgo.

Meta 1.3.12.1

100% cumplimiento: Durante el período 2021, se cumplieron los compromisos asumidos en los convenios de cooperación suscritos con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, para la finalización del proceso de señalamiento vial y turístico, habiéndose contratado la empresa BELA consultores para esos efectos (colocación de 738 señales) y se cumplió también el compromiso del pago de salarios y compra de avituallamiento para los Guardavidas de las Cruz Roja Costarricense, destacados en las playas de mayor riesgo de fallecimientos por sumersión del país.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, de los 373,0 millones de colones presupuestados a inicio del período, queda un saldo pendiente a la fecha (pendiente el último pago a la empresa Bela Consultores) de 13,5 millones de colones, lo que significa una ejecución presupuestaria superior al 96,0 %.

Meta cumplida a nivel de apetito del riesgo.

Meta 1.3.13.1

50% cumplimiento: Por efectos de la pandemia del Covid-19, no se logró realizar el programa de capacitación de acuerdo con lo establecido. Sin embargo, se realizaron talleres de manera virtual y en coordinación con la Policía Turística, para representantes de las comunidades de Puntarenas y de la Zona de los Santos. De igual forma, bajo el marco de la Red Sofía, se capacitó a más de 200 personas entre empresarios turísticos y líderes comunales, en la aplicación del Manual de Buenas Prácticas de prevención delictiva con un enfoque orientado a las mujeres que viajan solas. Se pospuso para el 2022, el programa de capacitación con la Comisión Nacional de Emergencia sobre gestión y atención de desastres.

Un taller para empresarios turísticos de Puntarenas, por medio de Comisión Nacional de Seguridad Turística.

Participación en programas radiofónicos sobre la importancia de la seguridad para los destinos turísticos y los programas que desarrolla el Instituto Costarricense de Turismo a través de los distintos convenios de cooperación.

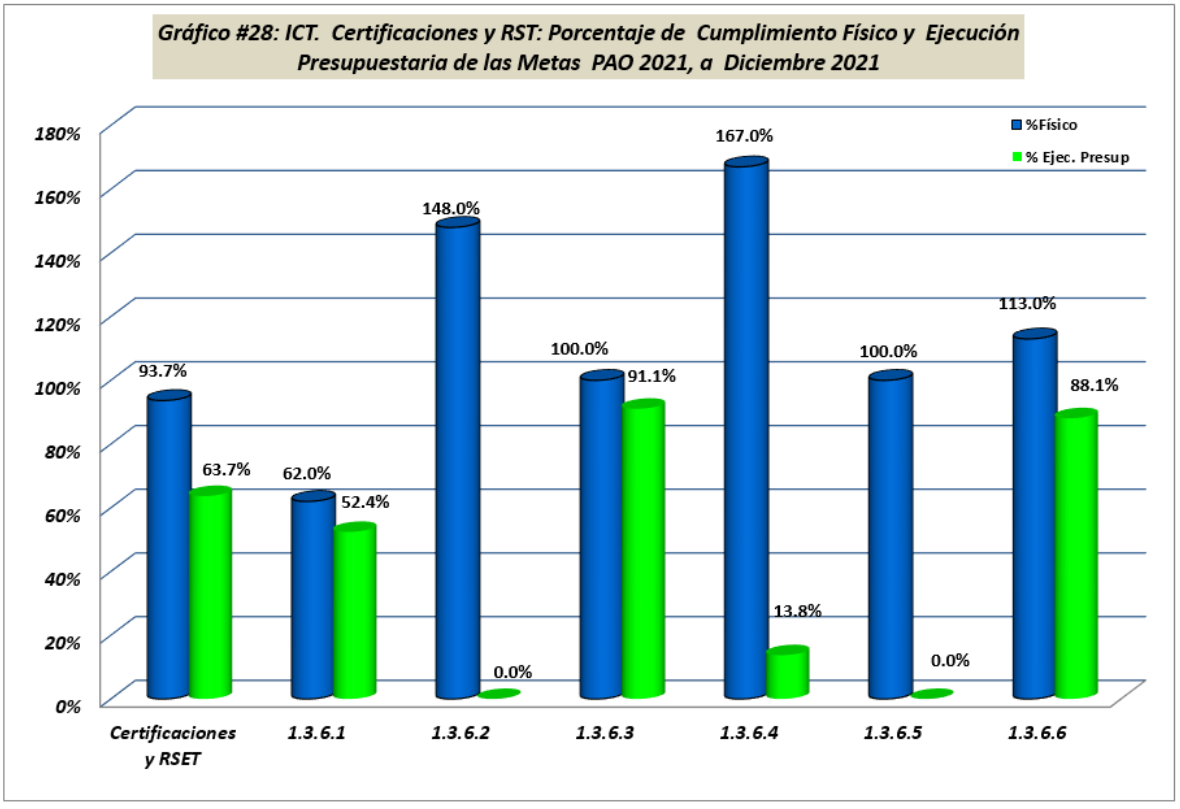
Una capacitación sobre la a atención del visitante para los Guardavidas destacados en las zonas de mayor riesgo del país.

Meta de cumplimiento bajo, por debajo del límite inferior de la Capacidad de riesgo. Podría considerarse riesgo materializado.

Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria alta, con un 85.2%. Quedó una importante cantidad de recursos que no se utilizaron en partidas como Otros servicios de Gestión y Apoyo para acciones de convenios y otras acciones asumidas por la unidad, así como para Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas y también partidas de gastos de viaje que no se utilizaron.

Certificaciones y Responsabilidad Social Turística:

El cumplimiento físico promedio de este Departamento fue de 93.7% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 63.7%. A continuación, en el Gráfico No.28 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las cinco metas del Departamento.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[37] de las metas de esta Unidad:

[37] No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	**24,433,536.00**	**15,563,760.00**	**63.7%**
1.3.6.1 Alcanzar un registro de al menos 50 empresas certificadas con la norma CST, a diciembre 2021. (62% cumplimiento físico)	**11,267,295.00**	**5,908,326.00**	**52.4%**
1.3.6.2 Brindar sensibilización al menos a 1000 personas en materia de Sostenibilidad en el 2021. (148% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**
1.3.6.3 Evaluar las playas que se inscriben por medio de los Comités Costeros en el programa Bandera Azul Ecológica categoría playas, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**1,636,241.00**	**1,490,341.00**	**91.1%**
1.3.6.4 Ejecutar al menos 15 actividades de sensibilización a empresas en distintas regiones turísticas en prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (Código de Conducta). *(Meta vinculada al Plan ESCNNA)* (167% cumplimiento físico)	**1,200,000.00**	**165,000.00**	**13.8%**
1.3.6.5 Realizar al menos 6 acciones con el propósito de darle seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental Institucional, a diciembre 2021, en cumplimiento al Decreto Ejecutivo #36499-S-MINAE. (100% cumplimiento físico)	**1,250,000.00**	**-**	**0.0%**
1.3.6.6 Auditar a las organizaciones que se inscriben para alcanzar un registro de 30 empresas acreditadas en el proceso del Turismo Social con Integridad, a diciembre 2021. (113% cumplimiento físico)	**9,080,000.00**	**8,000,093.00**	**88.1%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.6.1

Para este año 2021 se reporta un **cumplimiento 62%** en la presente meta, con la suma de 31 procesos de certificación gestionados de los 50 programados, que completaron la Certificación para la Sostenibilidad Turística el 2021, lo que corresponde a un acumulado de 786 procesos de certificados atendidos.

Meta de cumplimiento bajo, riesgo materializado (por debajo del límite inferior de capacidad del riesgo.

Meta 1.3.6.2

El cumplimiento de esta meta fue de 147,50%, alcanzando un total de 1475 personas sensibilizadas en el año, sobre los diferentes temas que el DCRST tiene bajo su supervisión como lo es el CST, Código de Conducta, Red Sofía, Programa Bandera Azul Ecológica, Turismo Social con Integridad, Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), entre otros. Se contó con la participación de Empresarios Turísticos de diferentes zonas geográficas del país. De las 281 personas alcanzadas durante el IV trimestre, 98 corresponden a participantes de la Red SOFIA.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia al riesgo)

Meta 1.3.6.3

La meta reporta el **alcance del 100%.** Para este 2021, se cuentan con 152 comités registrados. Se concluye el periodo de inscripción del año 2021 y la entrega del plan de trabajo por cada comité a las diferentes oficinas regionales. Se cumple con las visitas a cada zona y la entrega de los análisis de aguas por parte de AyA, se efectúan reuniones virtuales por medio de las plataformas zoom con los comités como medio alternativo y de seguimiento al proceso BAE, medida por la situación COVID-19.

Se extendió la recepción de informes finales a enero 2022 como medida de incentivo y mitigación ante los efectos de la pandemia. Se cumple con 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, en programación con cada Oficina Regional: Puntarenas Centro, Pacifico Central, Pacifico Sur, Guanacaste Norte y Sur, Caribe Norte y Sur.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.3.6.4

Se reporta el **alcance del 167%** de la meta, al respecto se informa que se han realizado 25 actividades de comunicación y educación en el marco del Programa de Código de Conducta, divido en 15 talleres y 11 charlas de sensibilización al 14 de diciembre 2021. En el IV trimestre se han realizado 2 talleres para empresas que quieran ser parte del Programa por primera vez, adicional a 4 charlas para diversas instituciones que solicitaron refuerzos del Programa como lo son Aparta Hotel la Sabana, UTN y los miembros de CONACOES.

Adicionalmente, se mantiene habilitado el curso virtual sobre Trata de Personas para personal de Turismo desarrollado por la OIM, permitiendo el fortalecimiento del recurso humano de las empresas turísticas. 427 participantes.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia al riesgo)

Meta 1.3.6.5

Para este año 2021 se presenta un **cumplimiento del 100%** correspondiente a las acciones de BAE Cambio Climático, todas las sedes regionales, excepto Guanacaste, así como oficina central del ICT han obtenido el Galardón. Se enviaron 4 correos a funcionarios del ICT a con contenidos para crear conciencia ambiental sobre el uso eficiente de los recursos través del correo ICTINFORMA a nivel interno, se tienen programados 2 más al cierre de Diciembre 2021. Se compartieron las charlas que envía DIGECA al Departamento A Administrativo para capacitación del personal de transporte, limpieza y mantenimiento del ICT, quienes en su mayoría asisten presencialmente a la institución. Se llegó a un acuerdo sobre la visita del PGAI para retomarlo en el 2022, dado el faltante de recurso humano trasladado a cumplir las actividades prioritarias en el aeropuerto sobre revisión de pases de salud para el ingreso de turistas.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

<u>Bandera Azul en su categoría Cambio Climático</u>

Establece un incentivo para promover la organización de comités locales y la integralidad de los mismos, con el propósito de buscar la conservación y desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública de los habitantes de Costa Rica.

Objetivo General: Incentivar a las organizaciones a tener un desarrollo con criterios socioeconómicos y ambientales, que garanticen la sostenibilidad, y gestionar el riesgo provocado por los efectos del cambio climático, mediante iniciativas de mitigación y adaptación, que genere un efecto multiplicador en los diferentes sectores del país y promueva el desarrollo de estrategias educativas y la competitividad.

ICT obtiene Bandera Azul Ecológica en dicha categoría en diferentes oficinas:

- Oficina Central San José - Bandera con una estrella Blanca, una Plateada.
- Oficina regional Pacifico Medio - Bandera con Seis estrellas Blancas.
- Oficina regional Pacifico Sur - Bandera con Seis estrellas Blancas.
- Oficina regional de Llanuras del Norte - Bandera con Seis estrellas blancas, una estrella Plateada.
- Oficina regional Puntarenas - Bandera con Seis estrellas Blancas, una estrella Verde.
- Oficina regional Caribe Sur-Limón - Bandera con seis estrellas Blancas, una estrella plateada, una estrella verde.

Meta 1.3.6.6

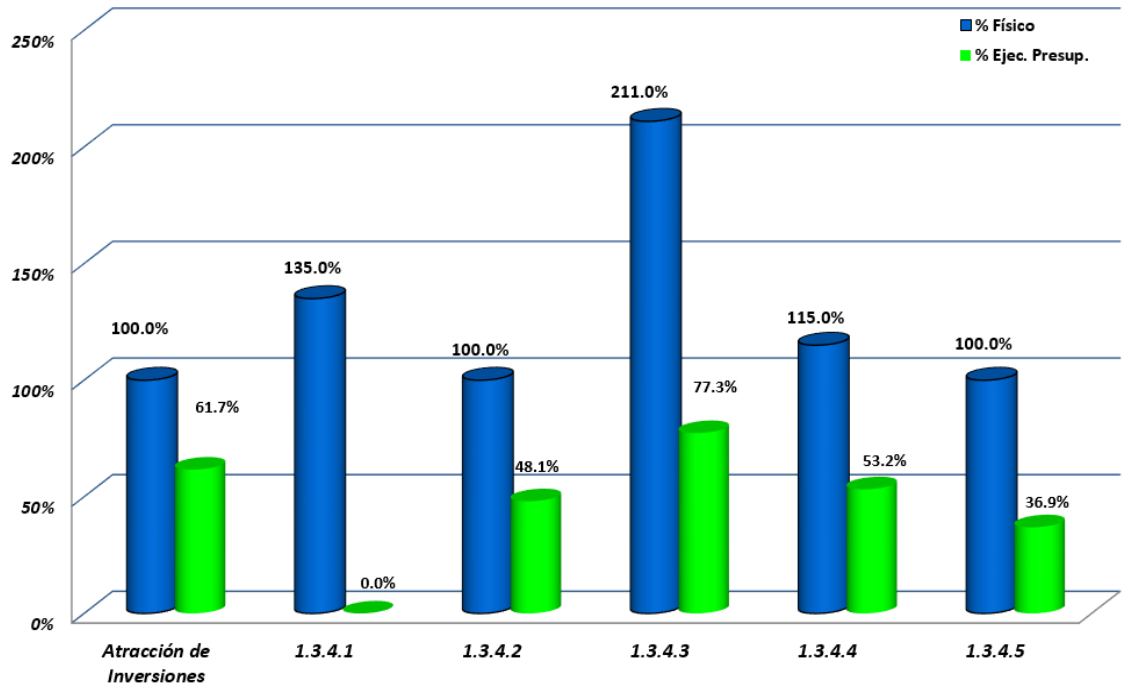
Se reporta un **113 % de cumplimiento** de la meta. Se cuentan con 34 organizaciones registrados a la fecha. Se reciben los informes correspondientes, se elaboran y realizan los 3 talleres virtuales programados en el cronograma establecidos 29 enero, 28 junio y 6 de setiembre. Esto contribuye al fortalecimiento de la sociedad por medio de los proyectos propuestos,
se le da seguimiento en el departamento dentro de las condiciones pertinentes. Se da seguimiento y adaptación al proceso con una comunicación virtual, telefónica y correos, valorando las condiciones de cada organización y en medida a la situación del COVID-19 y en busca de la permanencia de las organizaciones inscritas, se ha logrado un registro al día de hoy de 34 empresas y organizaciones, con la entrega del plan de trabajo, dentro de lo que destaca: empresas turísticas, municipalidades, cámaras, hospitales, colegios, marinas, universidades, fundaciones, ONGs, museos, CCSS, MEP, en el Programa Turismo Social con Integridad en la meta. Se cuentan con 34 organizaciones registrados a la fecha. Se reciben los informes correspondientes, se elaboran y realizan los 3 talleres virtuales programados en el cronograma establecidos 29 enero, 28 junio y 6 de setiembre. Esto contribuye al fortalecimiento de la sociedad por medio de los proyectos propuestos, se le da seguimiento en el departamento dentro de las condiciones pertinentes. Se da seguimiento y adaptación al proceso con una comunicación virtual, telefónica y correos, valorando las condiciones de cada organización y en medida a la situación del COVID-19 y en busca de la permanencia de las organizaciones inscritas, se ha logrado un registro al día de hoy de 34 empresas y organizaciones, con la entrega del plan de trabajo, dentro de lo que destaca: empresas turísticas, municipalidades, cámaras, hospitales, colegios, marinas, universidades, fundaciones, ONGs, museos, CCSS, MEP, en el Programa Turismo Social con Integridad.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia al riesgo)

Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria baja, con un 63.7%. Quedaron recursos en partidas de Alquiler y Derecho para Telecomunicaciones, Mantenimiento y Reparación de Equipo Cómputo y Sistemas, Publicidad y Propaganda por otros medios, impresión, encuadernación y otros. También quedaron recursos en Actividades de Capacitación y Viáticos dentro del país, por la disminución de actividades presenciales, debido a la pandemia.

Atracción de Inversiones:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 61.7%. A continuación, en el Gráfico No.29 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las siete metas de Atracción de Inversiones.

Gráfico #29: ICT. Atracción de Inversiones: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2021, a Diciembre 2021



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria[38] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Atracción de Inversiones	**40,606,814.00**	**25,040,981.00**	**61.7%**
1.3.4.1 Implementar un plan de atracción de inversiones en infraestructura turística en conjunto con CINDE en el marco del Convenio de Cooperación, a diciembre 2021. (135% cumplimiento físico)	-	-	**0.0%**
1.3.4.2 Contribuir con la reactivación económica de Costa Rica desde el segmento de atracción de inversiones en	**3,804,526.00**	**1,830,089.00**	**48.1%**

38No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
infraestructura turística en atención a la emergencia por COVID-19, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)			
1.3.4.3 Contribuir con la reactivación económica de Costa Rica desde el segmento de líneas aéreas en atención a la emergencia por COVID-19, a diciembre 2021. (211% cumplimiento físico)	**15,574,060.00**	**12,042,746.00**	**77.3%**
1.3.4.4 Contribuir con la reactivación económica de las ciudades puertos en Costa Rica desde el segmento de cruceros en atención a la emergencia por COVID-19, a diciembre 2021. (115% cumplimiento físico)	**20,428,228.00**	**10,872,646.00**	**53.2%**
1.3.4.5 Impulsar el posicionamiento de Costa Rica como un destino atracciones de inversiones en infraestructura turística, líneas aéreas y arribo de cruceros a través de al menos 6 visitas a los principales puertos, aeropuertos y áreas potenciales de inversión, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**800,000.00**	**295,500.00**	**36.9%**

Principales logros reportados por la Unidad:

CINDE INVIERTA EN COSTA RICA

Meta 1.3.4.1

Se cuenta con un **135% de cumplimiento**, se han presentado los informes programados, se realizan reuniones de coordinación entre el ICT y CINDE, se expone al Señor Ministro el Plan de Trabajo 2021. Al final de año, CINDE ha atendido varios grupos interesados en desarrollar proyectos en el país ya sea como desarrolladores o como inversionistas. 32 nuevas oportunidades están siendo atendidas con potenciales inversionistas de distintas regiones como Medio Oriente, Canadá, Estados Unidos, México, Argentina y Corea. Además, se atienden oportunidades a desarrollarse principalmente en la región Pacifico Central y en la Gran Área Metropolitana. Dichos proyectos abarcan desde alojamientos tipo cabañas, "gampling", hoteles de bandera internacional, así como infraestructura portuaria y obras accesorias. Se mantiene la atención y apoyo en conjunto ICT-CINDE a los proyectos en desarrollo en todo el país.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia al riesgo)

Meta 1.3.4.2

100% de cumplimiento: Seguimiento continuo a proyectos de inversión registrados en Declaratoria Turística, así como proyectos nuevos por ingresar, atendiendo y dando asesoría en el proceso a seguir, así como brindar acompañamiento a través de CINDE en caso que estos así lo requieran. Generando material personalizado para cada reunión que permita al inversionista tomar la inversión de invertir en Costa Rica.

Participación en representación ante la OCDE, así como generación de información solicitada en materia de inversión turística. Participación en mesa de inversión de Casa Presidencial.

Se participó en conjunto con CINDE, en la feria internacional FITUR, logrando concretar reuniones con líneas aéreas, acompañamiento al Señor Ministro en reuniones varias (Embajada de Costa Rica en España) y generación de reuniones con inversionistas hoteleros interesados en invertir en Costa Rica.

Apoyo a proyectos de Asamblea Legislativa que contribuyan con la reactivación económica a través de CINDE.

Reuniones y correos de seguimiento del proyecto Ventanilla Única de inversión, que se encuentra en etapa de licitación para la contratación de expertos por parte de CINDE.

Participación en Conferencia de Inversión para Latinoamérica HOLA, en acompañamiento de CINDE, donde se concretan reuniones con posibles inversionistas, marcas hoteleras y asesores en inversión y se brinda su seguimiento.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.3.4.3

La meta cuenta con **cumplimiento del 211%:**

185 reuniones con las diferentes líneas aéreas que operan actualmente en Costa Rica, así como re negociación de regreso de aerolíneas, aumento de frecuencias y reuniones de coordinación con los diferentes actores involucrados en la operación aérea en el país.

Reuniones estratégicas (Presidencia, Embajadores, IATA, Agencias de Relaciones Públicas de ICT). Se realiza la primera gira post pandemia a Estados Unidos para analizar y concretar acciones que permitan la apertura de nuevos destinos. Así mismo, 4 reuniones de posible negociación de campañas cooperativas.

Participación virtual en Feria Internacional ITB Berlín y presencial en FITUR.

Se realizan acciones para reactivación de sector turismo:

- Reducción del 30% de las Tarifas aeroportuarias Aeropuerto Daniel Oduber.
- Coordinación con ARESEP para recalcular el costo del combustible para aerolíneas.
- Formulación de criterio y redacción de Ley para la inclusión de nuevos feriados que promuevan el turismo nacional.
- Coordinación de firma y ejecución del Acuerdo de Entendimiento ICT-PROMED (Pruebas de antígenos).
- Generación de información relevante y diseño de boletín (Datos epidemiológicos), para la toma de decisiones del regreso de líneas aéreas y turistas,
- Labores de coordinación Ministerios de Salud-Aeropuertos atención de turistas y requerimientos de ingreso y salida de turistas,
- Promoción/creación criterio extensión de visas de permanencia de turistas en el país.
- Coordinación con Cancillería y Migración para el Protocolo de Ingreso de Turistas de China.
- Formulación criterio y promoción de eliminación del seguro para los turistas que han sido vacunados, coordinación.
- Colaboración en labores con Tour operadores de Inglaterra y la Agencia de Relaciones Públicas para lograr que Costa Rica ingrese en la lista de países permitidos para viajar.
- Promoción de agilización de revisión de pases de salud.
- Representar a Costa Rica ante la OCDE, así como coordinar y preparar la información solicitada.
- Realización de criterios técnicos en apoyo a la Presidencia Ejecutiva para Memorandums de entendimiento de Costa Rica con Emiratos Árabes, Suiza y Ecuador la búsqueda de promover el turismo.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia al riesgo)

Cumplimiento del 115%.

Meta 1.3.4.4

I trimestre:

Se sostuvieron 8 reuniones con CLIA (2), Costa Cruises (1), Marella (1), Hapag Lloyd (1), ATP (2) y Procolombia (1). Se distribuyó el boletín diseñado por la unidad sobre datos epidemiológicos entre los socios estratégicos internacionales de la industria para apoyar la toma de decisiones para el regreso de cruceros. La participación en Seatrade Expedition se descartó debido al alto costo de inversión. Se impulsó la reactivación de cruceros en la región durante la presidencia pro tempore del Ministro en SITCA. Se participó en el evento Port & Destination Virtual Exchange de CLIA (16032021). Se envió nota al Ministro del MOPT (DM-010-2021) en enero sobre el avance de la VUM, respuesta mediante el DVTIM-2021-49. Reunión de seguimiento el 27 de enero. Participamos en las Sesiones de la Mesa Nacional de Reactivación de Cruceros junto con el MOPT (7 y 14 enero), junto con Casa Presidencial, ACIC, Migración, Autoridades Portuarias y Hacienda, con el fin de avanzar en la reapertura. Se realizó la traducción al idioma inglés del protocolo para la atención de cruceros y se compartió con los socios clave (CLIA y Royal Caribbean). Se han llevado a cabo 2 reuniones con el SINAC para solicitar la confirmación de entradas a parques para cruceristas de expedición con la debida anticipación, se mostraron anuentes a colaborar. Como miembros de CLIA participamos en el Port & Destination Virtual Exchange, en el EU Update Webinar, y accedemos el Directorio Who is Who para envíos de boletines. FCCA: Participación en webinars (Actualización de la Industria, Bermello, Aquila, y Royal Caribbean). Participación en Subcomité de Cruceros de Centro-Suramérica (01022021). Cada mes se reciben datos de las autoridades portuarias sobre futuras temporadas, aunque los puertos continúan cerrados para cruceros y por ello no se generan datos aún. Se realizó solicitud conjunta con JAPDEVA para el ingreso de yates a Puerto Limón, remitida a Migración y MS (DM-036-2021 y 037-2021, PEL-110-2021 y 111-2021)

II trimestre:

Se participó en una reunión de avances de la VUM por parte de la Dirección de Navegación del MOPT (16 de junio 2021). A la fecha se encuentran en las pruebas prácticas de ingreso de datos, en conjunto con las Capitanías de Puerto.

Reunión con INCOP y Autoridades de Salud de Puntarenas para los preparativos y simulacro para la atención de cruceros (23 de jun 2021). Seguimiento con el SINAC sobre la reserva de entradas para grupos de cruceristas.

CLIA: Distribución de la guía New to Expedition de CLIA entre la industria local.

Participación en 2 webinars The Future of Cruising NA y Ready, Set, Sail (6 de abril y 18 de mayo 2021)

FCCA: Participación virtual en evento Global Scientific Summit on COVID-19 organizado por Carnival y el WTTC (15 abril 2021). Reunión del Destino con la presidenta de FCCA y el Ministro (24 de mayo 2021). FCCA confirma la cancelación del estudio de BREA.

Mensualmente se solicita información a las autoridades portuarias sobre calendarios de futuras temporada; no obstante, las fronteras y puertos continúan cerrados para los cruceros y por tanto, no se generan datos aún. Se coordinó el envío de información de JAPDEVA a Crucero Adicto, contacto realizado en FITUR. Se han sostenido 2 reuniones con ACIC, CIMAT y la Asociación de Marinas de Costa Rica para propiciar la inclusión de cruceros de expedición en el reglamento a la ley de impulso a las marinas.

III trimestre:

Se han desarrollado reuniones con las diferentes líneas de cruceros, Lindbland, Windstar, MSC, Norwegian, Royal Caribbean, de igual forma reuniones con los representantes de FCCA y CLIA para el análisis de los protocolos de bioseguridad, para que se puedan adaptar a los protocolos de los puertos costarricenses para el reinicio de operaciones, ampliar la información sobre los requerimientos que solicita Costa Rica para el ingreso de cruceristas y tripulación. "

Participación de Forma presencial en el Seatrade Cruise Global del 27 al 30 de setiembre del 2021 en el Centro de Convenciones de South Miami, Estados Unidos, con la presencia de las Autoridades Portuarias INCOP y JAPDEVA, representantes de la empresa privada e ICT.

La Dirección de Navegación del MOPT presenta los avances relacionados con la Ventanilla Única Marítima (VUM) sobre los resultados de las pruebas prácticas realizadas, comentan que ha sido un proceso muy importante porque se agilizan las acciones de recibimiento de naves y que estiman que falta únicamente la firma de un convenio con Aduana, y que posiblemente pongan en funcionamiento esta plataforma el primer trimestre del 2022.

CLIA: se ha participado en el Vitual Cruise Forum celebrado el 27 de agosto 2021, CLIA Business en el marco del Seatrade Cruise Global, el 27 de setiembre 2021. CLIA ha enviado la información referente al directorio WHO IS WHOW en donde se identifican los ejecutivos de las diferentes líneas de cruceros. Con la FCCA se ha sostenido reunión con el Comité de Operaciones para conocer más sobre el programa Gente Mar.

Mensualmente se solicita información a las autoridades portuarias sobre calendarios de futuras temporadas, no obstante, las fronteras marítimas se abren a partir del 01 de setiembre en el país por lo que se tiene la información del primer crucero que arribó el 2 de setiembre con 132 cruceristas y 198 tripulantes la generación de datos recién se inicia con la apertura nuevamente de los puertos para recibir cruceros. El avance de esta meta está sujeto al arribo de cruceros, desde hace más de 17 meses no hay, por motivo de la Pandemia COVID -19, las líneas de cruceros de los Estados Unidos, nuestro principal mercado de cruceristas no tenían la autorización de navegación por parte de los CDC de los Estados Unidos.

IV trimestre:

Se ha llevado a cabo reuniones con las diferentes líneas de cruceros, Norwegian, Virgin , Azamara,Holland, Starclipper, Marina, asimismo reuniones con FCCA - CLIA para comentar sobre la apertura de fronteras marítimas para el recibimiento de buques de crucero en los puertos costarricenses y conversar también sobre los lineamientos de ingreso de pasajeros y tripulación al país por medio de vía marítima.

Participación presencial en la 27th Annual FCCA Cruise Conference del 18 -21 de Octubre del 2021 en el Centro de Convenciones de Panamá, con la presencia del Ministro de Turismo el Director de Gestión y la empresa privada.

La Dirección de Navegación del MOPT, comenta que en el mes de noviembre del 2021 que las practicas que ha realizado con la implementación del VUM ha sido exitosa por lo que consideran que la aplicación de la plataforma se pondrá en funcionamiento como lo han determinado en el primer trimestre del 2022.

FCCA: Se sostienen las reuniones quincenales para presentar los avances en la aplicación de la vacuna en Costa Rica, lo mismo que el comportamiento del COVID-19 y sobre la apertura de las fronteras para el recibimiento de los cruceros. De igual forma con CLIA se mantiene el envío de información sobre el arribo de cruceros a los puertos costarricenses y se participa en las actividades que se programan de forma virtual sobre las actualizaciones del comportamiento del turismo de cruceros en el ámbito internacional.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia al riesgo)

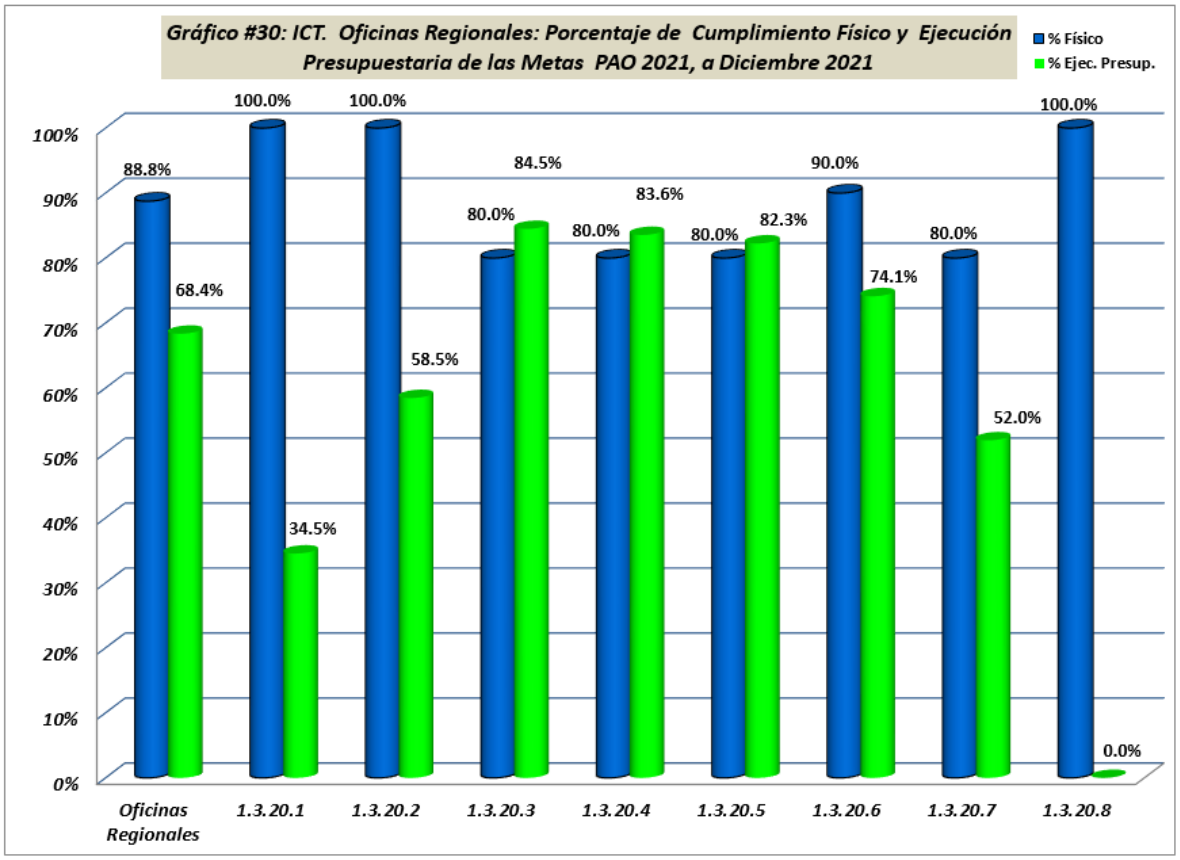
Meta 1.3.4.5

La meta cuenta con un **66% de avance**.
Se realizó 1 gira a la provincia de Guanacaste, con CINDE: se visitaron 4 áreas potenciales de inversión (La Cruz, Papagayo, Flamingo y Tamarindo). 6 reuniones (Municipalidad de La Cruz, 4 posibles inversionistas y Marina Flamingo (proyecto en construcción), recorrido de concesiones del Polo Turístico Papagayo. Se llevó a cabo una reunión con Swiss Travel y su Agente Naviero para la atracción de una nueva línea de expedición inglesa Trade Winds, requieren arribar a marinas y facilidades en parques nacionales.
Se coordinó con INCOP la realización de un simulacro para la aplicación del protocolo para el mes de julio y así realizar la primera visita al puerto.
Reunión con Swiss Travel y Agente Naviero Náutica para comunicar arribo de crucero en el mes de setiembre 2021. Se espera respuesta del Ministerio de Salud para autorización de ingreso, embarque y desembarque de pasajeros.
Reunión con Agente Naviero Smyth sobre el atraque de Crucero en Limón durante dos meses para abastecimiento y cambio de tripulación, se espera comunicado del M. Salud.
Solicitud al Ministerio de Salud y Migración de parte del Despacho del Ministro para la modificación del convenio y capacitación de puertos en pases de salud, la respuesta fue negativa en vista de la nueva ola de contagios (DM-258-2021 abril).
Visita al Muelle de cruceros de Puntarenas para realización del simulacro de aplicación del protocolo de puertos para la atención de cruceros el día 20 de agosto. Gira al Puerto de Golfito 02 de setiembre, para apertura de las fronteras marítimas, para atención de cruceros. Se recibe crucero Star Breeze, se visita Muelle de Quepos 3 de setiembre, para atención del crucero Star Breeze en su recorrido por el país.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria baja, con un 62%. Lo anterior debido a que le quedaron recursos en partidas que se ocuparían para actividades presenciales que no se realizaron y se ejecutaron por medio de plataformas virtuales, tales como gastos de viaje al interior del país y al exterior, así como gastos por Actividades Protocolarias y Sociales.

- **Oficinas Regionales:**

El Departamento de Oficinas Regionales presenta 8 metas con un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 88.8% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 68.4 68.4%. A continuación, en el Gráfico No.30 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 8 metas del Departamento de Oficinas Regionales.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria[39] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Oficinas Regionales	**117,118,818.00**	**80,061,385.00**	**68.4%**
1.3.20.1 Colaborar con el cumplimiento de las metas asignadas a las Oficinas Regionales, procurando que alcancen al menos un 90% de las actividades que se le asignan a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**19,575,608.00**	**6,761,184.00**	**34.5%**
1.3.20.2 Administrar la Oficina Regional de Puntarenas mediante la atención de al menos el 90% de las acciones programadas y cumplimiento de respuesta, a diciembre de 2021. (100% cumplimiento físico)	**13,470,000.00**	**7,875,136.00**	**58.5%**
1.3.20.3 Administrar la Oficina Regional Guanacaste, mediante la atención de al menos un 90% de las acciones	**18,064,218.00**	**15,262,518.00**	**84.5%**

[39]No considera remuneraciones.

programadas y cumplimiento de respuesta, a diciembre 2021. (80% cumplimiento físico)			
1.3.20.4 Administrar la Oficina Regional Caribe mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumplimiento de respuesta, a diciembre 2021. (80% cumplimiento físico)	**20,794,392.00**	**17,376,419.00**	**83.6%**
1.3.20.5 Administrar la Oficina Regional Llanuras del Norte mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumplimiento de respuesta, a diciembre 2021. (80% cumplimiento físico)	**21,270,000.00**	**17,496,817.00**	**82.3%**
1.3.20.6 Administrar la Oficina Regional Pacífico Sur mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumplimiento de respuesta, a diciembre 2021. (90% cumplimiento físico)	**12,850,000.00**	**9,525,636.00**	**74.1%**
1.3.20.7 Administrar la Oficina Regional Pacífico Medio mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumplimiento de respuesta, a diciembre 2021. (80% cumplimiento físico)	**11,094,600.00**	**5,763,675.00**	**52.0%**
1.3.20.8 Tramitar el licenciamiento de al menos el 90% de las empresas que opten por la Marca País, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.20.1

100 cumplimiento: Se han desarrollado 4 actividades relacionadas con el seguimiento del presupuesto, se realizó un total de 6 visitas a las regionales y se hicieron 5 reuniones virtuales con el personal de las regionales. Las capacitaciones del personal se hicieron a lo interno de la institución en temas diversos.

La mayoría del personal ha estado en los últimos 6 meses laborando en la atención de pases de salud del Aeropuerto Daniel Oduber y fronteras terrestres. Se han tramitado el 100% de los documentos y trámites recibidos en el Departamento de Oficinas Regionales. Los funcionarios del departamento realizan funciones de revisión de pases de salud de los aeropuertos Daniel Oduber y Juan Santamaría, adicionalmente de colaborar en varios puestos fronterizos como Peñas Blancas y tablillas. Lo anterior para un 100% de ejecución de las actividades propuestas.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo, porque la meta se fijó en 90% y se atendió el 100% de lo recibido)

Meta 1.3.20.2

Puntarenas, 100 cumplimiento: Se han atendido 29 trámites de declaratoria turísticas nuevas, y se han tramitado 2 permisos de transporte de turismo, lo anterior debido a las prórrogas automáticas que ha venido haciendo la institución. En relación al CST se han tenido 2 talleres y se han realizado 2 auditorías. Se han realizado 31 inspecciones de comités BAE. Se han atendido 87 inspecciones de la ZMT, incluyendo las de la jurisdicción de la Oficina Regional Guanacaste. Se han tenido 48 reuniones y atenciones insterinsticucionales. Lo anterior para un 100% de cumplimiento de las actividades asignadas.
Adicionalmente, se hacen labores de atención de Pases de Salud del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasa el límite superior de tolerancia de riesgo, porque la meta se fijó en 90% y se cumplió el 100% de lo asignado)

Meta 1.3.20.3

Guanacaste, 80% cumplimiento: Todo el personal de la Oficina Regional Guanacaste atiende de forma presencial la revisión de pases de salud en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber y la secretaria los pases de salud de los turistas que ingresan por el puesto fronterizo de Peñas Blancas. Las labores ordinarias de esta oficina las han asumido la oficina regional Puntarenas y la Oficina Regional Llanuras del Norte. Se ha logrado ejecutar un 80% de las actividades programadas.
Meta de cumplimiento medio, por debajo del límite inferior de tolerancia al riesgo, dado que la meta estaba fijada en 90%.

Meta 1.3.20.4

Caribe, 80% cumplimiento: Se han atendido 28 trámites de declaratoria turística, y asesorías a empresas que quieren optar por la declaratoria. En relación al CST, se han impartido 4 talleres de la norma CST. Se han realizado las inspecciones a los 21 comités BAE y se han atendido de forma virtual al menos 50 reuniones de coordinación interinstitucional. Adicionalmente se colabora en la revisión de pases de salud del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber y el puesto fronterizo de Sixaola. Lo anterior para un 80% de cumplimiento de las actividades programadas.
Meta de cumplimiento medio, por debajo del límite inferior de tolerancia al riesgo, dado que la meta estaba fijada en 90%.

Meta 1.3.20.5

Llanuras del Norte, 80% cumplimiento: Se han tramitado 20 empresas con declaratoria turística, incluyendo las que corresponden a la oficina regional Guanacaste. Se ha realizado 1 actividad en el marco del Programa BAE Cambio Climático. Se han atendido 26 reuniones y colaboraciones interinstitucionales. El personal de esta Oficina regional atiende pases de salud de turistas que ingresan por el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber y el puesto fronterizo de Tablillas.
Meta de cumplimiento medio, por debajo del límite inferior de tolerancia al riesgo, dado que la meta estaba fijada en 90%.

Meta 1.3.20.6

Pacífico Sur, 90% cumplimiento: Se han atraído 45 nuevas empresas con declaratoria turística. Se han inscrito e inspeccionado 17 comités BAE y se han tramitado 6 inspecciones de la ZMT. Se han atendió 81 actividades de colaboración y representación interinstitucional en los diversos comités y comisiones en que se representa a la institución. Esta oficina regional atiende pases de salud del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber y de los puestos fronterizos de Paso Canoas y Sabalito. Lo anterior para un 90% de ejecución de las actividades programadas.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.3.20.7

Pacífico Medio, 80% cumplimiento: Se han atendido 45 trámites nuevos de declaratoria turística. Se han atendido 2 auditorías CST y se han inspeccionado los 33 comités BAE inscritos en dos oportunidades. Se han realizado 48 inscripciones de la ZMT. Se han atendido 109 trámites de reuniones y representaciones interinstitucionales. Esta Oficina Regional atiende pases de Salud del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber y colabora en la atención de los puestos fronterizos de Paso canoas y Sabalito. Lo anterior para un 80% de cumplimiento de las actividades programadas.

Meta de cumplimiento medio, por debajo del límite inferior de tolerancia al riesgo, dado que la meta estaba fijada en 90%.

Meta 1.3.20.8

100% cumplimiento: Se ha logrado atender 60 nuevos licenciamientos de la Marca País y se ha iniciado una campaña de re licenciamiento de las empresas que se le han vencido. Los talleres de capacitación se cancelaron por motivo de la Pandemia. Lo anterior, para un 100% de las actividades programadas.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo (sobrepasó el límite superior de tolerancia, porque la meta era 90% y se ejecutó el 100 de lo programado)

<u>Licenciamiento de marca país:</u>

Las empresas que han optado por el licenciamiento de uso de Marca País y que por primera vez han sido autorizadas por la Gerencia General del ICT:

Estos nuevos licenciamientos corresponden a los meses de julio, agosto y setiembre 2021. En estos meses, también han renovado su licenciamiento alrededor de 9 empresas.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente bajo, con un 53% a excepción de la última meta que no cuenta con recursos. Tiene en reserva recursos que se necesitan para la operación de las sedes regionales, como Alquiler de edificios y locales y algunos viáticos. Asimismo, en la primera meta tiene recursos en reserva por ¢2.380 millones para Impresión, encuadernación y otros, Repuestos y accesorios, Alquiler equipo y mobiliario. Sin embargo, tiene una cantidad importante de recursos disponibles y que no están en reserva, lo que pone a esta unidad en riesgo de incumplimiento en materia presupuestaria.

- **Gestión y Apoyo al Centro de Convenciones de Costa Rica:**

El Departamento de Gestión y Apoyo de Centro de Convenciones de Costa Rica formuló una meta con un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 38.2%.

En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria[40] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Gestión y Apoyo del CCCR	**3,300,000.00**	**1,261,167.00**	**38.2%**
1.3.15.1 Establecer medidas de control administrativas, financieras y operativas para la fiscalización y gestión del CCCR. (100% cumplimiento físico)	**3,300,000.00**	**1,261,167.00**	**38.2%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.15.1

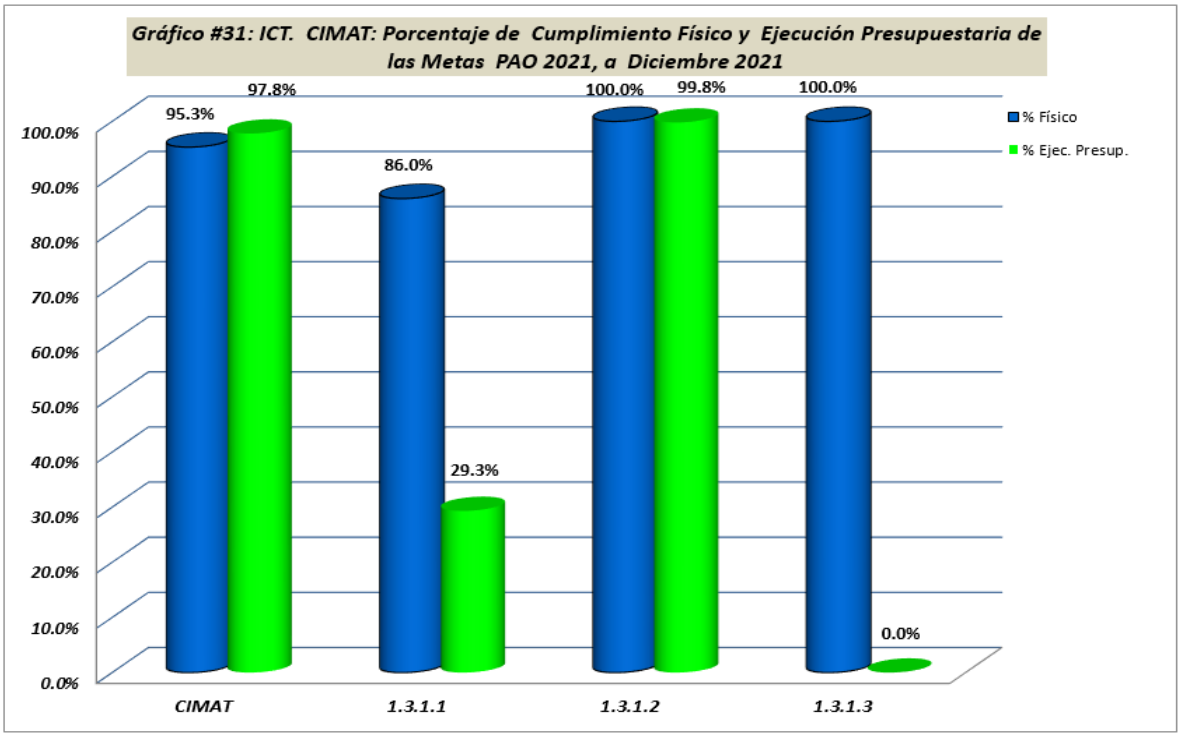
Se **logró en un 100% la meta** de acuerdo, según a lo programado en este año 2021, y la misma involucra las diferentes tareas que ha realizado el Departamento de Gestión y Apoyo (DGA) para supervisar la Administración del Centro de Convenciones. En lo que respecta a los recursos económicos no presenta ejecución, dado a las restricciones que ha establecido la administración, como consecuencia de la pandemia del COVID-19.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

En lo que respecta a los recursos económicos presenta una ejecución baja, con un 38.2%, dado a las restricciones que ha establecido la Administración, como consecuencia de la pandemia del COVID-19, dado que tenía partidas relacionadas con actividades presenciales que se no se realizaron como gastos de transporte y viáticos al exterior y actividades de capacitación.

40No considera remuneraciones.

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)

El cumplimiento físico promedio de las tres metas de esta Unidad fue de 95.3% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 97.8%. En el gráfico #31 se muestra el detalle de la Unidad en cuanto a porcentaje de cumplimiento físico, así como de ejecución presupuestaria por meta.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[41] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
CIMAT	**25,236,468.00**	**24,680,672.00**	**97.8%**
1.3.1.1 Resolver a diciembre del 2021, el 100% de las solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos constructivos y cualquier otra sobre marinas y atracaderos turísticos para que se ajusten a la normativa correspondiente. (86% cumplimiento físico)	**716,900.00**	**210,304.00**	**29.3%**
1.3.1.2 Realizar inspecciones que permitan cumplir con la vigilancia, fiscalización y control permanente de las	**24,519,568.00**	**24,470,368.00**	**99.8%**

41 No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
etapas constructivas y operativas de las obras aprobadas al menos una vez al año, a diciembre 2021. (100% cumplimiento físico)			
1.3.1.3 Asesorar técnicamente a diciembre 2021, el 100% de los proyectos de muelles, atracaderos o marinas promovidos por las municipalidades o entes del Estado, en cumplimiento del PEI. (100% cumplimiento físico)	-	-	0.0%

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.1.1

Meta con 86% cumplimiento:

3 sesiones del Consejo Director y 8 sesiones de la Unidad Técnica donde se tomaron y ejecutaron 57 acuerdos.

I trimestre: Se visaron componentes de Marina Flamingo, se procede al visado del juego de planos compuestos por 40 láminas, numeradas de la MU-00 a la MU-39, elaboradas y firmadas por el profesional responsable Ing. Luis Millán Solórzano, IC-82529670, con fecha enero 2021 conteniendo los siguientes detales: Muelles flotantes con sus pilotes, módulos, accesorios y otros; Rampas ("gangways") de acceso a los muelles y Bastiones de apoyo de las rampas en tierra.

Modificaciones mayores: por oficio CIMAT 77-2021, se recomienda al Consejo Director la aprobación a la modificación del Plan de Desarrollo de Marina Pez Vela Quepos, con Ampliación de la III Etapa la cual es aprobada y comunicada a las partes interesadas.

II trimestre: 3 sesiones del Consejo Director y 8 sesiones de la Unidad Técnica donde se tomaron y ejecutaron 70 acuerdos.

2 consultas iniciales, Atracadero Paradero Lacustre El Castillo en el Lago Arenal y el Atracadero Playa Pita, en Tárcoles de Garabito; se presentó visado de planos de Marina Flamingo y solicitud de prórroga para el plazo de ejecución de obras de Marina Flamingo. Se trabaja en la normativa correspondiente a la Reforma del Reglamento a la Ley 7933 Procedimiento para afectar las concesiones de marinas y atracaderos al Régimen de Condominios.

III trimestre: Se atendió Consulta Inicial de Proyecto Punta Flamingo (muelle de cruceros), en análisis de Unidad Técnica.- Se atendió Viabilidad Técnica Atracadero existente Punta Coral, Paquera, se emitieron observaciones en CIMAT 246-2021.- Visado de Planos a Marina Los Sueños por ampliación Bar y Restaurant, resuelto el 20 agosto 2021.- Atracadero Existente Mar y Luna, en planos constructivos de plan de mejoras, se denegó y solicitó modificación.- Atracadero Bahía Cocodrilo-planos constructivos, 2° mirador del atracadero, resuelto el 21 setiembre 2021.-Marina El Coco se dio visto bueno catastral del plano agrimensura de concesión de la marina, se denegó y se solicitó el Estudio de Ausencia de Sistemas Coralinos.- Modificación Proyectos: Marina Flamingo se modificaron plazos de etapas; Marina Los Sueños, se resolvió la ampliación del Bar y Restaurant en julio 2021.- Adicionalmente se continúa con la contratación 2019LA-000021-001200001 Estudio sobre el Impacto Social y Económico en las Marinas y se gestionó un pago parcial.

- Se subió por segunda vez, a consulta pública en SICOPRE el Reglamento a Ley Reguladora Propiedad en Condominios para sometimiento de concesiones de marinas y atracaderos al régimen condominal. Se tramitaron 9 solicitudes y se resolvieron 7 para un cumplimiento 78%

IV trimestre: Se resolvieron 18 de las 21 solicitudes presentadas a nivel de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos, modificaciones.
Los 3 restantes se encuentran en análisis de la Unidad Técnica como parte del procedimiento y en los plazos establecidos.
Adicionalmente, se concluyó la contratación N° 2019LA-000021-0001200001 "Consultoría para el desarrollo de estudio socio económico laboral de las marinas Los Sueños, Pez Vela, Papagayo y Bahía Banano, así como el perfil del turista atraído por la pesca deportiva" Estudio sobre el Impacto social y Económico de las marinas en operación. Finalmente, se lideró procesos de reglamentación de normativa atinente a las marinas y atracaderos con los sectores involucrados en reforma al Reglamento de la Ley 7933 Régimen de propiedad en condominio, Reglamentación para la licencia de charteo por parte del ICT y una reforma integral del Reglamento a la Ley 7744. Las dos primeras ya en firma de ministros y la última en consulta al 97 de enero 2022 para luego ser remitida a la Asesoría Legal del ICT.

Meta de cumplimiento medio, por debajo del límite inferior de Capacidad del riesgo.

Meta 1.3.1.2

100% de cumplimiento: Se realizaron giras de inspección remotas a Marina Papagayo, Marina Bahía Banano, Atracadero Fish Hook, Marina Bahía Golfito, Atracadero Bahía Cocodrilo. Se recibió el informe de avance de obra N° 14 y N° 15 del proyecto Marina Flamingo.
Se remitieron las observaciones al informe operacional de Marina Los Sueños y Marina Papagayo.
Se realizó una gira presencial a Marina Flamingo en etapa constructiva. En etapa operativa se realizó inspección remota a Marina Pez Vela. En Informe de avance de obras se remitió las observaciones a la Marina Flamingo sobre el XV y XVI Informes de Obras Bimensual.
Se recibió el informe operacional del Atracadero Fish Hook, Golfito.
De 8 proyectos para fiscalizar en etapa operativa y los correspondientes a la etapa de construcción, todos se han visitado, para un 100 % del cumplimiento.
Conforme al Artículo 63 del Reglamento los concesionarios de estos proyectos han presentado oportunamente los informes operacionales de cada proyecto que contiene la información establecida en la guía técnica. Los mismos han sido valorados por la Unidad Técnica y forman parte del insumo para las visitas de inspección.
Conforme al Artículo 57 del Reglamento, Marina Flamingo en etapa constructiva han presentado 7 informes de avance de obras para el proceso de fiscalización de la Unidad Técnica por medio de visitas presenciales o inspecciones virtuales.
Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Meta 1.3.1.3

100% cumplimiento:
I trimestre: Asesoría técnica para el desarrollo del Muelle La Pavona promovido por la Municipalidad de Pococí, al Muelle en Drake promovido por la Municipalidad de Osa y la solicitud de apoyo al Muelle de Puerto Jiménez impulsado por la Municipalidad de Golfito.
II trimestre: Asesoría técnica por medio de reuniones virtuales al Atracadero La Pavona, Pococí, Limón. Reunión presencial con la empresa extranjera adjudicada por JAPDEVA para el desarrollo de la Marina y Terminal de Cruceros en Puerto Limón.
III trimestre: 1.3.1.3. Se dio el apoyo y seguimiento al convenio tripartita entre MOPT-ICT y Municipalidad de Golfito para la reposición del Muelle Municipal de Puerto Jiménez.

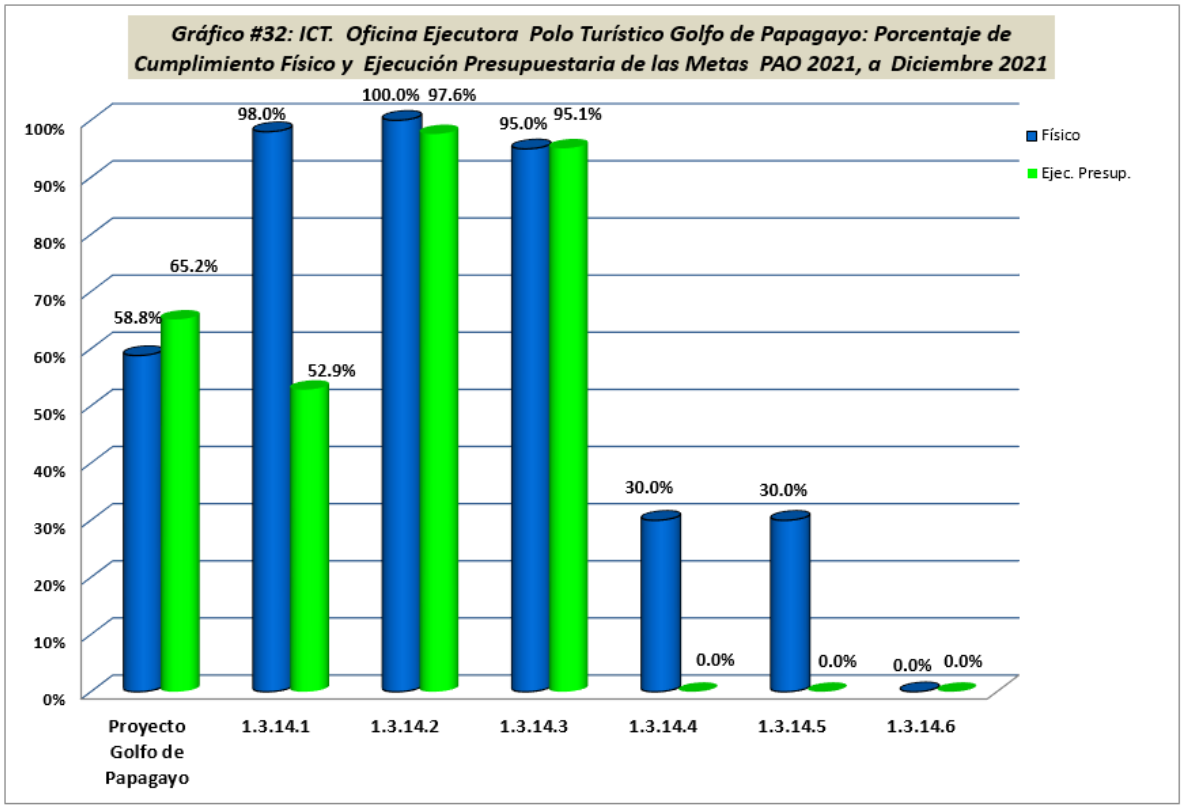
IV trimestre: Se asesoraron todas las solicitudes para un 100% a los siguientes proyectos.
Muelle La Pavona Río La Suerte Pococí, Facilidades para la entrada de turistas a Tortuguero a fin de habilitar facilidades cómodas y seguras tanto para los turistas como para los pobladores. Se colaboró con los diseños preliminares, participación en talleres con la comunidad y recomendación de los estudios técnicos a desarrollarse.
Apoyo con los representantes de ICT, SETENA y MOPT de la Unidad Técnica de CIMAT.
Muelles Municipales de Golfito y Puerto Jiménez. Se aportó estudios de ingeniería marítima contratados a iMares UCR como soporte técnico para el diseño de las mejoras a los muelles municipales. Se colaboró para donar pilotes y ánodos del proyecto de
Puerto Viejo de Talamanca descartado del el ICT para las mejoras del muelle municipal de Puerto Jiménez, Vía convenio entre ICT, MOPT Municipalidad.
Marina Puerto Limón, Moín promovida por JAPDEVA, Se aportó estudios de ingeniería marítima contratados a iMares UCR como soporte técnico para el diseño de la marina y se da asesoría tanto a JAPDEVA como a las empresas consultoras contratadas para el diseño del proyecto.

Meta cumplida en nivel de apetito al riesgo.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria sana, con un 97.8%, pues se realizaron y pagaron los estudios programados.

viii. Cumplimiento Físico Promedio de las Metas de la Unidad del Programa #3:

La Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, según se observa en el Gráfico No.32, reportó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 58.5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 62.5%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria[42] de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
PTGP	**561,185,683.00**	**365,636,821.00**	**65.2%**
1.3.14.1 Ejecutar la gestión administrativa y fiscalizadora de la unidad, a diciembre del 2021. (98% cumplimiento físico)	**193,912,684.00**	**102,502,460.00**	**52.86%**
1.3.14.2 Implementar un sistema automatizado de gestión documental que permita la consulta electrónica de los expedientes del PTGP por sus diferentes usuarios, a febrero 2021. (100% cumplimiento físico)	**16,000,000.00**	**15,615,130.00**	**97.6%**

42 No considera remuneraciones.

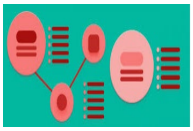
Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.3.14.3 Construir el edificio que albergará la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá, por medio de FONDETUR, para mejorar las condiciones de seguridad en la zona, a julio 2021. *(Meta vinculada al PND, AE Desarrollo Territorial)* (95% cumplimiento físico)	**260,272,999.00**	**247,519,231.00**	**95.1%**
1.3.14.4 Realizar los estudios de pre-inversión para desarrollar un proyecto de construcción de un camino peatonal sobre la zona pública de Playa Panamá, por medio de FONDETUR, a junio 2021. (30% cumplimiento físico)	**55,000,000.00**	**-**	**0.0%**
1.3.14.5 Realizar los estudios de pre-inversión para el desarrollar un proyecto de construcción de un acceso público inclusivo con servicios turísticos en Playa Panamá, por medio de FONDETUR, a junio 2021. (30% cumplimiento físico)	**36,000,000.00**	**-**	**0.0%**
1.3.14.6 Realizar los estudios de pre-inversión para desarrollar un proyecto conjunto con el AyA, para solucionar el abastecimiento de agua potable de manera completa y continua, en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, por medio de FONDETUR, a diciembre 2021. (0% cumplimiento físico)	**-**	**-**	**0.0%**

Principales logros reportados por la Unidad:

Meta 1.3.14.1

Al corte, 14 de diciembre del 2021, se habían recibido 1126 documentos para tramitar tales como solicitudes de visados de planos, emisión de criterios técnicos, actualizaciones de garantías, acreditaciones de concesionarios, cambios de socios y representantes, cambios de anteproyectos constructivos, atención de acuerdos de los órganos colegiados, entre otros. Se han atendido 1102 documentos atendidos, quedando 24 en proceso de trámite. La ejecución al cierre anual 2021 **corresponde a un 98%.**

Meta cumplida en nivel de tolerancia del riesgo.



Meta 1.3.14.2

100% cumplimiento: El proyecto es una meta de arrastre del año 2020, se valora en dos etapas:
1- Transferencia electrónica de datos (50%)
2-Recepción de la información (10%)
La primera etapa de cumpla al 100% y la segunda etapa en un 75% considerando el avance de arrastre del año 2020 se cuenta con un avance del 100% en la meta al cierre del 2021, se ha dado por finalizada la digitalización incluso de los planos que se solicitaron en ampliación al contrato. No obstante, el sistema del ICT no ha sido implementado a la fecha, actualmente está a cargo de TI y se desconoce la fecha de su implementación.

Meta cumplida en nivel de apetito del riesgo.

Meta 1.3.14.3

95% cumplimiento:
Para el año 2021 se establecieron las siguientes etapas:
1-Construcción de la obra (50%)
2- Recepción de la obra (10%)
3- Entrega de la obra de arte. (10%)
La meta es plurianual 2020-2021 por lo que lleva un avance acumulado del 2019 del 30% correspondiente a la etapa 1.
La edificación fue finalizada en agosto del 2021, entregándose en Concesión al Ministerio de Seguridad Pública, en el acto de inauguración el 17 de setiembre del 2021.
Para la adquisición de la obra de arte se logra adjudicar a un curador quien esté en proceso de elaboración del informe respectivo. Queda pendiente y se incorpora en el PAO-2022 la adquisición de dicha obra. (Etapa con valor del 5%)

Meta cumplida en nivel capacidad del riesgo.

Meta 1.3.14.4

30% avance: La meta 2021 corresponde a la Prefactibilidad, que responde a las etapas de:
1. Licitación y adjudicación de estudios (30%)
2. Realización de estudios (30%)
3. Realización del diseño (30%)
4. Recepción de estudios (10%)
El cartel fue publicado y se recibieron varias ofertas, no obstante, no se pudo adjudicar y una parte fue declarada infructuosa debido a que los participantes no cumplieron con los requisitos, y otra parte desierta, por lo que se volvió a incorporar dentro del PAO 2022.
Meta con avance bajo, por debajo del límite inferior de la capacidad. Riesgo materializado.

Meta 1.3.14.5

30% avance: La meta 2021 corresponde a la Prefactibilidad, que responde a las etapas de:
1. Licitación y adjudicación de estudios (30%)
2. Realización de estudios (30%)
3. Realización del diseño (30%)
4. Recepción de estudios (10%)
El cartel fue publicado y se recibieron varias ofertas; no obstante, no se pudo adjudicar y una parte fue declarada infructuosa debido a que los participantes no cumplieron con los requisitos, y otra parte desierta, por lo que se volvió a incorporar dentro del PAO 2022.
Meta con avance bajo, por debajo del límite inferior de la capacidad. Riesgo materializado.

Meta 1.3.14.6

0% avance: Corresponde a una meta interinstitucional AyA-ICT, luego de una serie de correos y oficios remitidos al AYA, desde el cuarto trimestre 2020, el AyA responde en el segundo semestre del 2021, indicándonos que ellos estarían a cargo de las etapas de investigación, factibilidad, adquisición de terreno y perforación de pozos, siendo la participación del ICT el armado de los pozos, inversión esperada para inicios del año 2023, razón por la cual se solicitó una corrección en las acciones indicadas en la meta.
Actualmente el AyA logro la perforación de dos pozos que están en proceso de estudio para saber su potabilidad, por lo que el proyecto todavía no es viable hasta que se logre obtener los análisis de potabilidad y de producción.

Meta incumplida, riesgo materializado.

Esta Dirección presenta una ejecución presupuestaria baja, con un 65.2%, considerando que tenía contrataciones de arrastre de años anteriores y no se terminaron. Se utilizaron solamente los recursos en las primeras tres metas y en la última no había presupuesto asignado. Por lo anterior, quedaron cantidades importantes en partidas relacionadas con la construcción de obras, así como en la primera meta en las partidas administrativas de la sede de Playa Panamá.

CAPÍTULO II: Ejecución presupuestaria por Programa del ICT.

A continuación, se presentan datos generales de la ejecución presupuestaria al final del año 2021, conforme el **Informe Presupuestal Contable**, según datos emitidos al 31 de diciembre de 2021, por el Departamento Financiero.

En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2021 y la ejecución presupuestaria global para el ICT, así como por programa presupuestario.

Considerando el conjunto de metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2021 se observa un cumplimiento promedio simple de 90%, un porcentaje de ejecución presupuestaria operativa de 87.9% y un porcentaje de ejecución presupuestaria global del ICT del 88.1%. Cabe señalar que la ejecución presupuestaria presenta un aumento respecto al año 2020, datos que ahora sí pueden ser comparables, por la disminución del presupuesto institucional que se ha venido experimentando desde el segundo trimestre del año 2020, por la crisis financiera generada por la pandemia. En el cumplimiento físico se da la misma tendencia respecto al último trimestre del 2020, mientras que la ejecución presupuestaria sí varía respecto al año anterior.

Resumen desempeño institucional 2021:

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado)[43]	% Ejecutado Op.[44]	Remuneraciones
Programa 1	90.1%	84.6%	75.4%	89.4%
Programa 2	92.7%	91.1%	92.9%	87.9%
Programa 3	58.8%	65.8%	64.8%	69.0%
Total ICT	89.6%	88.1%	87.9%	88.3%

Resumen desempeño institucional 2020:

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado)[45]	% Ejecutado Op.[46]	Remuneraciones
Programa 1	90.9%	78.9%	62.7%	87.8%
Programa 2	94.0%	85.1%	83.3%	90.4%
Programa 3	43.8%	9.2%	15.7%	Incluido en Prog 1
Total ICT	90.4%	78.2%	75.9%	89.1%

[43] Considera remuneraciones, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.
[44] Monto pagado + comprometido - remuneraciones y cuentas especiales.
[45] Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.
[46] Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

A nivel programático, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 84.6% en el Programa #1, mientras que el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 75.4%, y la tendencia de la ejecución global aumenta porque incluye el gasto en remuneraciones. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado de 89.4%.

En el Programa #2, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 91.1%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 92.9%. Aquí también se puede observar una tendencia similar porque la diferencia entre el gasto global y el operativo no es tan significativa, donde se muestra una ejecución relativamente baja. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #2 se presenta un porcentaje ejecutado de 87.9%. La ejecución del presupuesto en este programa, se muestra un poco mayor en gasto operativo y en remuneraciones, respecto a los niveles mostrados en el IV trimestre del 2020.

Como se puede notar, se da una ejecución presupuestaria operativa más baja que las remuneraciones, excepto en el programa 3 por tener el gasto de Remuneraciones a partir del III trimestre y la ejecución presupuestaria, global y operativa de este último programa, presenta un cambio significativo respecto al mismo período del año anterior.

Para el Programa #3, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado es relativamente bajo y la misma tendencia de los otros dos programas, con un 65.8%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue del 64.8%, pero en ambos casos fue mayor al resultado del mismo período del año 2020. Las remuneraciones ya se ven reflejadas en este trimestre, por lo que el porcentaje de ejecución es de 69%, dado que el gasto anterior fue asumido por el Departamento de Gestión de Talento Humano, en el Programa 1. Este programa, compuesto por una sola unidad muestra movimientos de recursos únicamente en tres de sus cinco metas y tiene una cantidad importante de recursos para proyectos de infraestructura con los que se podían finiquitar proyectos de arrastre de años anteriores.

A continuación, se presenta un resumen donde se muestra el monto de presupuesto aprobado (incluye las modificaciones presupuestarias), y el gasto efectivo acumulado por unidad y programa.

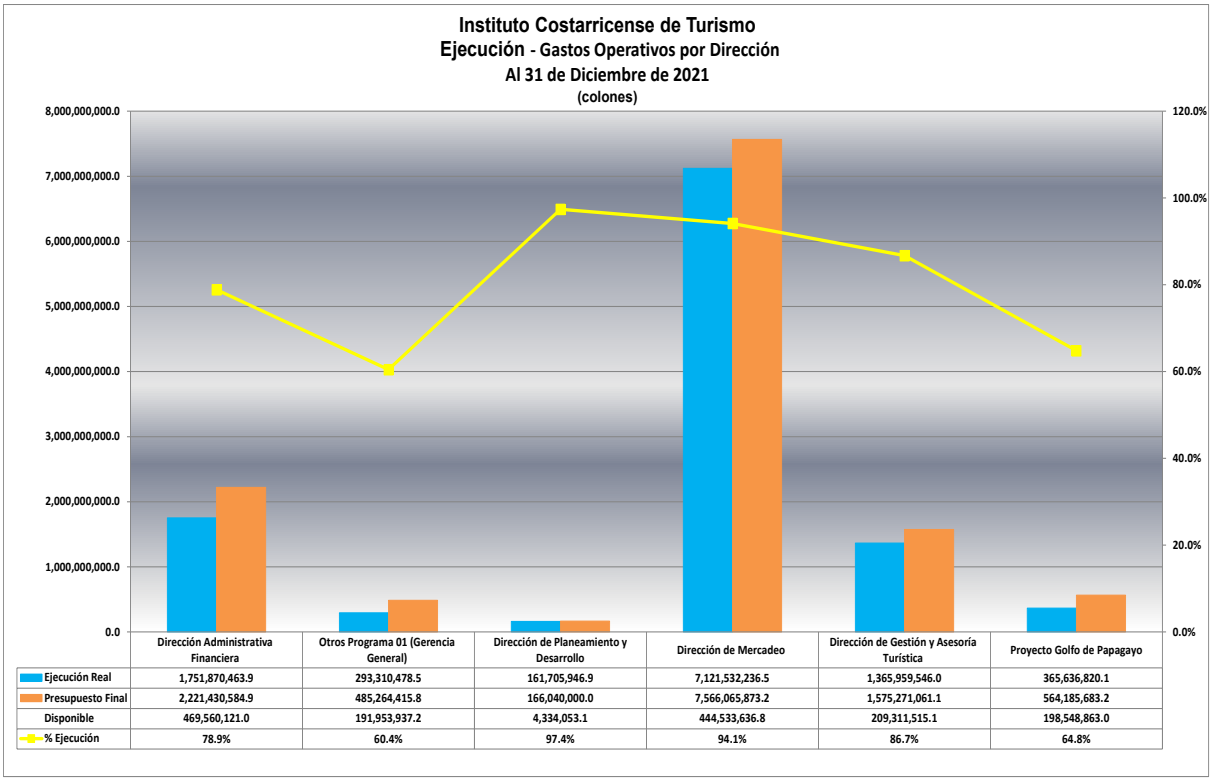
Programa / Unidad	Aprobado (actualizado)	Ejecución acumulada
ICT 2021	**23,355,975,346.15**	**20,583,277,180.28**
Programa #1	**7,892,737,186.66**	**6,680,925,450.73**
Presidencia Ejecutiva	**28,212,654.40**	**15,126,969.47**
Junta Directiva	**1,000,000.00**	**465,649.64**
Gerencia General	**10,684,385.60**	**2,521,846.50**
Auditoria	**2,848,379.00**	**1,975,579.00**
Planificación	**71,089,668.00**	**69,089,667.77**
Asesoría Legal	**2,303,900.76**	**1,804,931.57**
Tecnologías de Información	**343,888,960.00**	**177,645,162.57**
DAF	**255,380,459.76**	**235,495,636.01**

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado)	Ejecución acumulada
Administrativo	**1,611,774,067.88**	**1,225,976,575.33**
Proveeduría	**38,585,406.30**	**28,411,010.20**
Gestión Talento Humano /1	**5,294,966,451.66**	**4,698,244,289.87**
Financiero	**226,025,628.00**	**221,775,575.42**
Administración Tributaria	**5,977,225.30**	**2,392,557.38**
Programa #2	**14,726,853,527.34**	**13,417,971,706.71**
Dirección Planeamiento	**2,220,000.00**	**774,200.00**
Dpto. Planeamiento	**10,185,000.00**	**10,062,370.00**
Administración de la Información	**152,000,000.00**	**150,149,313.94**
ZMT	**750,000.00**	**489,363.00**
Dpto. Desarrollo	**885,000.00**	**230,700.00**
Dirección Mercadeo	**93,595,095.00**	**41,766,216.07**
Dpto. Publicidad e Investigación	**3,098,834,389.24**	**3,002,010,764.46**
Dpto. Promoción	**4,373,636,389.00**	**4,077,755,255.95**
Dirección Gestión Turística	**955,685,043.00**	**875,262,597.48**
Dpto. Servicio al Turista	**424,900,000.07**	**364,692,197.33**
Dpto. Gestión y Asesoría /2	**9,226,850.00**	**7,077,459.20**
Dpto. Certificaciones y RST	**24,433,536.20**	**15,563,760.40**
Oficinas Regionales	**117,118,817.93**	**80,061,384.19**
Atracción de Inversiones	**40,606,813.90**	**25,040,980.08**
D. Gestión y Apoyo CCCR	**3,300,000.00**	**1,261,167.30**
CIMAT	**25,236,468.00**	**24,680,672.00**
Gestión Talento Humano /1	**5,394,240,125.00**	**4,741,093,305.31**
Programa #3		
Papagayo	**736,384,632.15**	**484,380,022.84**
Gestión de Talento Humano/1	**561,185,683.15**	**365,636,820.14**
/1 Presupuesto Operativo no incluye Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y otras prestaciones		**81,00,000.00**

Cabe señalar que, debido a la emergencia nacional dada por el efecto de la pandemia del COVID-19, y a la reducción de los ingresos corrientes del ICT por concepto tributario, el presupuesto fue disminuido para el año 2021 en el orden de un 36,4% respecto al presupuesto ajustado del año 2020, que había quedado en ¢31,918,925,821.04. Los niveles de ejecución que se observan en su mayoría son bajos, debido a que muchas acciones se encuentran pendientes por la incertidumbre de la evolución de la pandemia.

Otro aspecto importante para analizar es el comportamiento de la ejecución presupuestaria respecto a la estimación o programación del gasto, lo que se puede observar en el siguiente Gráfico:

Gráfico No. 33



	Dirección Administrativa Financiera	Otros Programa 01 (Gerencia General)	Dirección de Planeamiento y Desarrollo	Dirección de Mercadeo	Dirección de Gestión y Asesoría Turística	Proyecto Golfo de Papagayo
Ejecución Real	1,751,870,463.9	293,310,478.5	161,705,946.9	7,121,532,236.5	1,365,959,546.0	365,636,820.1
Presupuesto Final	2,221,430,584.9	485,264,415.8	166,040,000.0	7,566,065,873.2	1,575,271,061.1	564,185,683.2
Disponible	469,560,121.0	191,953,937.2	4,334,053.1	444,533,636.8	209,311,515.1	198,548,863.0
% Ejecución	78.9%	60.4%	97.4%	94.1%	86.7%	64.8%

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Seguimiento de ejecución presupuestaria a diciembre 2021.

Las unidades han contenido su gasto de manera significativa, dado que la ejecución presupuestaria operativa es de apenas un 75.9%, cuando el ingreso a diciembre de 2021 ha sido de un 167.5[47] de lo presupuestado, lo que muestra que el ingreso corriente de la Institución ha estado creciendo debido a una mayor salida de pasajeros de Costa Rica y por el incremento en la llegada de turistas internacionales.

No obstante, dadas las restricciones establecidas por el efecto de la crisis, las unidades no han utilizado los recursos según lo programado, pues de acuerdo al informe de Ejecución de Gastos Operativos Acumulados / Comparativo Ejecución Vrs Proyección por Programa, Dirección y Unidad, al finalizar el año 2021, la mayoría de las unidades ha utilizado menos del 70% de los recursos presupuestados y una unidad operó sin presupuesto operativo. De acuerdo a la programación del gasto mensual operativo, hay variaciones importantes respecto a la ejecución real, como la DAF que entre todas sus unidades ejecutaron un 78.9% del presupuesto, las otras unidades del Programa 1 ejecutaron un 60.4% y PTGP un 64.8%, mientras que las unidades de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo ejecutaron 97.4%, la Dirección de Mercadeo un 94.1% y la Dirección de Gestión Turística un 86.7%.

Cabe señalar que la contención del gasto pudo haber generado inacción en los programas institucionales; sin embargo, muchas unidades apostaron por la virtualidad para llevar a cabo las actividades, como las reuniones, asesorías, o capacitaciones. No obstante, se afectó a algunos proyectos de inversión como obra pública, los cuales han tenido rezago en su ejecución.

[47] ICT, Avance de Ejecución del Presupuesto de Ingresos, Sistema de Presupuesto, a diciembre 2021.

CAPÍTULO III: Estado de cumplimiento de recomendaciones de Auditoría:

En el Alcance No. 261 a La Gaceta No. 220 del 16 de noviembre de 2016, se publica por parte del Presidente de la República y el Ministro de la Presidencia, la Directriz N.° 058-MP del 31 de octubre del 2016, dirigida a las instituciones descentralizadas y sus órganos adscritos, denominada: Cumplimiento por parte de la administración descentralizada de las obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno.

> *"-La Dirección General y la Unidad de Planificación, o los departamentos internos equivalentes de las instancias descentralizadas velarán por incluir en sus informes de desempeño las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, así como los avances realizados para su cumplimiento. Así como a la Unidad de Control o el departamento interno equivalente, a dar seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, dentro del ámbito de su competencia (artículo 4).*
> *-En acatamiento de lo dispuesto por los ordinales número 36 y 37de la Ley General de Control Interno, Ley número 8292, se procurará implementar debidamente las recomendaciones dadas por la Auditoría Interna y en caso de presentarse discrepancias respecto de estas, seguir el proceso establecido para su solución (artículo 5)." (El subrayado no del original)*

Por lo anterior, se incluye este capítulo con la información sobre el estado de cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de las Auditoría Interna del ICT, según datos más recientes suministrados por la Auditoría y la Gerencia General del ICT, con corte al 31 de diciembre de 2021. Como resultado de la verificación del efectivo cumplimiento de las recomendaciones y sugerencia se determinó que de las 336 emitidas durante el período 2018 al 2021, un total de 273 están implementadas y 61 están en proceso, lo que da un 81.25% de cumplimiento.

Asimismo, solamente hay 2 recomendaciones pendiente de implementar.

Estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias, Años 2018 al 2021

Año	Emitidas	A Setiembre 2021			
		Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	% de cumplimiento	Pendientes
2018	68	**68**	0	100%	0
2019	143	**127**	16	89.81%	0
2020	88	**66**	22	75%	0
2021	37	**12**	23	32.43%	2
Totales	336	273	61	81.25%	2

Fuente: Registro de la Auditoría Interna, ICT[48]

[48] Esta información es preliminar y puede variar de la información que maneja la administración sobre el cumplimiento, esto por cuanto la Auditoría debe realizar verificaciones correspondientes sobre el cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias.

Lo anterior, según los informes permite mitigar la materialización de riesgos; sin embargo, se mantiene latente en las 61 recomendaciones en proceso de implementación y las 2 que están pendientes. Las disposiciones emitidas de previo al 2018, fueron cumplidas en un 100%.

Del reporte de la Auditoría Interna sobre la implementación de recomendaciones y sugerencias se concluye:

En nuestra opinión, del estado de cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, se indica que los procedimientos y acciones establecidos por la Administración han sido efectivos, ya que coadyuvaron al cumplimiento de las mismas; mientas que las clasificadas en “parcialmente cumplidas” o “pendientes”, representan medidas en proceso de implementación, a las cuales se les brinda seguimiento permanente.

Por otra parte, una efectiva gestión de la Administración en la implementación de las recomendaciones y sugerencias, complementa la labor profesional de la Auditoría Interna en proporcionar seguridad de que el actuar institucional se apega a los objetivos generales del control interno y buenas prácticas de administración de recursos públicos.

CAPÍTULO IV: Estado de avance de los proyectos de inversión pública

En esta sección del informe se presenta un análisis sobre el avance de los proyectos de inversión pública de la Institución que son parte de los compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo.

En el año 2021 el Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un portafolio de tres proyectos de Inversión, uno de ellos forma parte de los compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022. Los otros dos proyectos deben incluirse en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.

En los siguientes cuadros se muestra la lista de proyectos de Inversión incluidos en el PND y los avances de los mismos al tercer trimestre del 2021.

ICT: Proyectos de Inversión con cargo al Presupuesto 2021, según Evaluación PAO, Anual 2021 (PND)

Polo Turístico Golfo Papagayo		**#1824** Construcción del Edificio para albergar a la Policía Turística Papagayo	**Avance Físico** 95%	**Ejecución Presupuestaria** 96.31% ¢247,519,231.00
Para el año 2021 se establecieron las siguientes etapas: 1-Construcción de la obra (50%) 2- Recepción de la obra (15%) 3- Entrega de la obra de arte. (5%) La edificación fue finalizada en el mes de agosto, entregándose en concesión al Ministerio de Seguridad Pública. El acto de inauguración se realizó el día 17 de setiembre de 2021. Se realizó el pago de la última factura, debido a un reclamo de ciertos materiales que fueron sustituidos. También está pendiente la adquisición de la obra de arte. Ya se tiene adjudicada la contratación de los curadores para la adquisición de la obra. Estos pagos se realizarán el próximo año.				

Tecnologías de Información		**Proyecto nuevo** Equipo de Programas de cómputo	**Avance Físico** 100%	**Ejecución Presupuestaria** 62.57% ¢40,047,654.00
Se realizó la adquisición de 15 computadoras MAC, las cuales se configuraron y fueron entregados los equipos a los funcionarios que por sus funciones requieren de este tipo. También se adquirieron dos equipos de seguridad del perímetro que tiene funcionalidad de router y de seguridad. Adicionalmente, se adquirieron switches para potencializar la conectividad para integrarlos a los equipos de seguridad. En lo que respecta a la ejecución presupuestaria se tramitó la compra de unos dispositivos UTM para actualizar los dispositivos de seguridad del perímetro y el presupuesto estimado definido en la SMS, se determinó de acuerdo con el estudio de mercado realizado, pero a la hora del concurso el fabricante aplicó un descuento especial, por lo que quedó el presupuesto restante				

<table>
<tr><td colspan="5">como disponible, se intentó tramitar otra compra pero debido a la cercanía con el final de año, la Proveeduría finalmente no gestionó la compra.</td></tr>
<tr><td>Tecnologías de Información</td><td> </td><td>Proyecto nuevo

Bienes intangibles</td><td>Avance Físico

95%</td><td>Ejecución Presupuestaria

74.67%
¢45,776,247.00</td></tr>
<tr><td colspan="5">Durante este año se continuó con la contratación del Desarrollo de los Sistemas. Producto de ello es que se programó el Sistema para el Registro y Control WEB (Airbnb). El sistema se puso en producción en el mes de octubre y a la fecha ya se han registrado varios anfitriones, lo cual es de gran satisfacción y en cumplimiento con la Ley que regula el hospedaje no tradicional. Además, se trabajó en las interfaces del SICOP. Se está en un 95% de avance en la programación y configuración de las Interfaces en SICOP, estas actividades contemplaron adicionalmente la preparación de un servidor exclusivo y el ambiente de base de datos adecuado.
También se adquirió la suscripción para el uso del software ZOOM y la Suite de Adobe.
Presupuestariamente se ejecutó un 75% dado que oportunamente no se realizó la liberación de presupuesto correspondiente a la no prorroga de una contratación para el desarrollo de sistemas. Además se tuvo una contratación de licencias que finalmente no se pudo ejecutar, ya que a la hora de la entrega el adjudicatario indicó un precio superior al indicado en la formato, aduciendo un incremento con el fabricante, mismo que no se pudo corroborar de manera indubitable, lo cual implicó un cierre de proceso por parte de la Proveeduría.</td></tr>
</table>

Fuente: *ICT. Sistema de Planificación*

Para este año se plantearon menos proyectos por la crisis financiera que enfrenta el ICT, al ver disminuidos los ingresos corrientes por la caída en el turismo. Se han tomado medidas que han obligado postergar proyectos de inversión dentro la Institución.

Como es de esperar los proyectos de construcción de infraestructura pública presentan mayor atraso, pues constituyen procesos largos (plurianuales) y el manejo de esta contratación pública es más compleja. El proyecto de construcción de Sede de Policía en Papagayo se viene arrastrando de la Administración anterior, pero ya la obra se logró concluir y se entregó al Ministerio de Seguridad Pública, solo queda pendiente la adquisición de obras de arte, según establece la normativa. Sobre las demás obras en Papagayo, aún se encuentran en fase de prefactibilidad y no se incluyeron dentro de este grupo.

Los proyectos de Tecnologías de Información tienen un cumplimiento satisfactorio, pero no fueron incluidos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, gestión que debe prestar especial atención para años posteriores.

CAPÍTULO V: EFECTO DE LA EMERGENCIA NACIONAL POR LA PANDEMIA DEL COVID-19

La crisis generada por pandemia del COVID-19, nos hizo asumir retos importantes como país, lo que ha significado reinventarnos ante una paralización de la economía en el año 2020 y sus importantes secuelas después de un año, aunado a la crisis fiscal que ya venía viviendo el país. Para el Instituto Costarricense de Turismo ha sido especialmente significativo el efecto de la crisis, que después de una "temporada cero" en el año 2020, por la caída en el ingreso de turistas y por ende en los ingresos corrientes de la Institución, lo que generó importantes cambios en la forma de hacer las cosas y se ha optado por la innovación que permita continuar trabajando por el sector en una nueva realidad.

El reto más importante que ha tenido que asumir la Institución es lograr la reactivación del Sector Turismo y recuperación de empleos. Por lo cual, la primera estrategia fue desarrollar una Hoja de Ruta, en sus tres áreas de trabajo: Turistas, Tejido empresarial y fuerza laboral. Acciones que se dieron en el 2020, pero algunas acciones se han retomado para programación y aplicación en el presente año, como parte de la oferta de servicios institucionales.

Se ha continuado con los programas de capacitación por medio de la plataforma ICECAPACITA, donde empresarios y colaboradores del sector turismo pueden formarse en diversos temas, uno de los más relevantes en de los protocolos seguridad sanitaria[49].

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), emitió un acuerdo que da flexibilidad a las entidades bancarias para que realicen consideraciones de largo plazo en el análisis de capacidad de pago de los deudores del sector turismo y extendió hasta el 31 de diciembre de 2021 las medidas que permiten modificar las condiciones contractuales de los créditos a hogares y empresas. Asimismo, la plataforma permite a las empresas del sector turístico, contar con personal preparado para ofrecer servicios de calidad, lo cual repercute en un incremento de la competitividad de los diferentes destinos turísticos del país y como consecuencia en una mayor atracción de turistas nacionales e internacionales. Por lo cual se convierte en un instrumento de apoyo a las cámaras de turismo regional.

Para aplicar el modelo de desarrollo turístico implementado en el país, que se basa en tres principios fundamentales (Innovador, sostenible e inclusivo), en el año 2021 se continuó con el proceso de reactivación, fomentando el turismo nacional, la visita de costarricenses a parques nacionales, playas y hoteles ha contribuido a la reactivación de la economía local. Se ha ajustado la campaña "Turisteá por Costa Rica", se han dado alianzas entre las empresas, cámaras locales y entidades financieras para dar facilidades al costarricense para hacer turismo, el estímulo del turismo en fines de semana largos, el teletrabajo en zonas turísticas, se está aplicando la Directriz de Gobierno 077- S-MTSS-MIDEPLAN que permite a

[49] Actividades de Hospedaje, Recreativas aéreas, recreativas acuáticas, Congresos y Convenciones-Recintos-Empresas Organizadoras de Congresos y Convenciones- Proveedores, Temáticas y Turismo de Aventura, Agencias de Viajes y Tour operadores, Arrendadoras de vehículos, Restaurantes, Transporte Acuático y Tours (Marinas), Turismo de Bienestar Balnearios- Spas, Transporte de Turismo, Guiado, Casinos en Centros de Hospedaje, ingreso a playas, cruceros y operación de balnearios.

los empleados públicos acumular jornadas laborales, para disponer de un día libre a la semana.

Cuando se dio la apertura de las fronteras a partir del 01 de noviembre de 2020, en donde ya no había restricciones y el país recibía vuelos y visitantes de cualquier parte del mundo, siempre y cuando cumplan con los requisitos, como contar con un seguro de salud. Pero gracias a las negociaciones con las líneas se ha ido dando un retorno positivo de líneas que volaban antes del cierre de fronteras y aumentando gradualmente el incremento de las frecuencias. Es por eso que se reciben vuelos provenientes de Canadá, Europa y algunas ciudades de Estados Unidos.
El siguiente cuadro demuestra la reactivación aérea y su operación al 03 de octubre de 2021:

Inicio de operaciones por aerolínea y frecuencia. Noviembre 2021.

Línea aérea	Inicio	DICIEMBRE						
		L	K	M	J	V	S	D
Iberia	3-ago-20							
Deutsche Lufthansa AG	5-ago-20							
United Airlines	3-sep-20							
American Airlines	9-sep-20							
Copa	10-sep-20							
Spirit	10-sep-20							
Aeroméxico	17-oct-20							
Air France	31-oct-20							
Avianca	1-nov-20							
Jetblue	1-nov-20							
Delta	2-nov-20							
Alaska	20-nov-20							
Volaris	24-nov-20							
Wingo	4-dic-20							
Edelweiss	23-dic-20							
Southwest	6-jun-21							
Frontier	1-jul-21							
Evelop / Iberojet	13-jul-21							
West Jet	2-oct-21							
Air Canadá	9-oct-21							
KLM	3-nov-21							
TUI Airways, Thomson Airways	24-nov-21							
MN Airlines LLC - Sun Country	4-dic-21							
British Airways	9-dic-21							
Air Transat	13-dic-21							

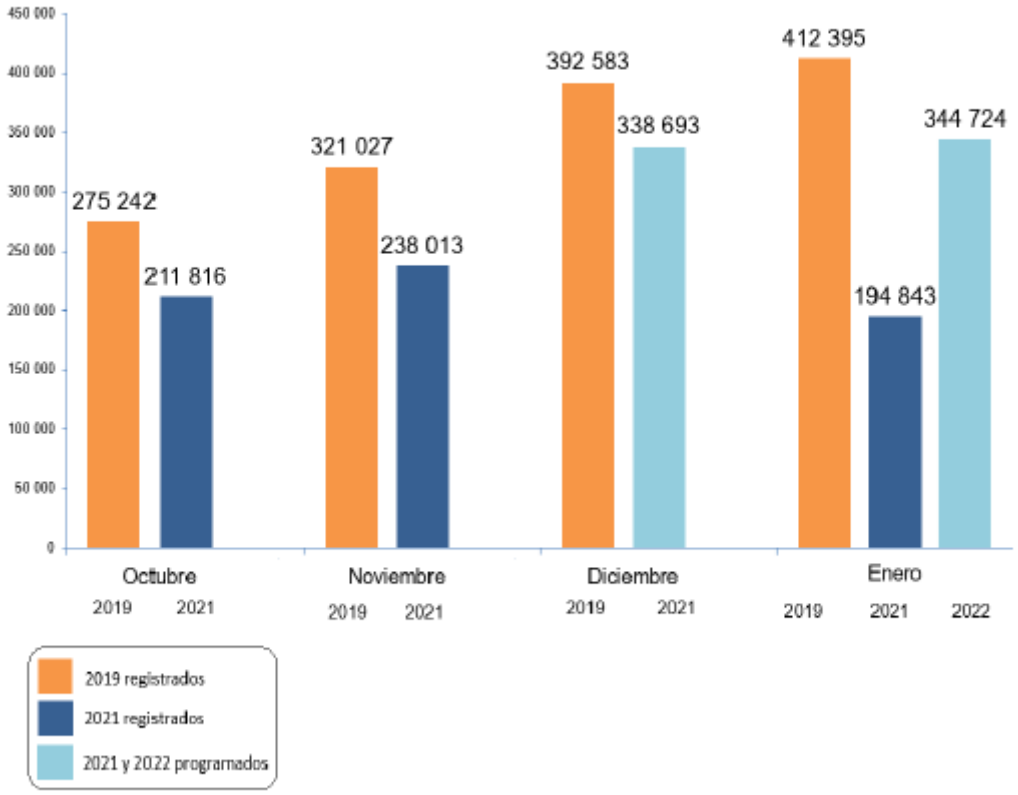
Sin operaciones
Operación
Estimado reactivación

Fuente: ICT con datos de OAG y AERIS.

La oferta de asientos hacia el destino ha ido aumentando considerablemente a medida que las autoridades correspondientes han permitido el ingreso de vuelos comerciales con pasajeros extranjeros de la Unión Europea, Canadá, México y Estados Unidos. La cantidad de asientos aéreos comerciales hacia Costa Rica no equivale al número de llegadas de turistas internacionales por diferentes motivos.

Gráfico No.34

Asientos programados por mes hacia Costa Rica.
Noviembre 2021.



Fuente: ICT con datos de la Plataforma Schedules Analyser OAG.

Fuente: Plataforma Schedules Analyser OAG

En este mismo entorno se logró la firma del Decreto Ejecutivo Nº 42352-MINAE, para bajar el precio del combustible de aviones para lograr el regreso de líneas áreas. También con el propósito de reactivar e impulsar el turismo regional (Liberia), el ICT en coordinación con el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), se aprobó una disminución del 30% en las tarifas aeroportuarias que se aplican a vuelos internacionales en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, estos nuevos montos se aplicaron a partir del 01 de febrero de 2021. Esto busca que las aerolíneas cuenten con tarifas más atractivas para viajar y repercuta en una mayor atracción de turistas y un mayor desarrollo para la región.

Costa Rica se promociona como el destino ideal para reactivar energías en la Feria Turística ITB de Berlín, por primera vez la feria más grande del mundo se realizó de manera virtual del 9 al 12 de marzo con la participación de 180 países. Nuestro país participó con 20 empresas del sector turismo en los que sobresalen hoteles, tour operadores y agencias de viajes. Esto contribuirá a reforzar el mensaje de que Costa Rica es un destino ideal para el 2021 así como para los próximos años.

Con fundamento en la solicitud planteada por el señor Ministro de Turismo, la Dirección General de Migración y Extranjería, mediante la resolución Nº DJUR-0031- 03-JM, autorizó la ampliación de permanencia legal de personas extranjeras que hayan ingresado al país a partir del 17 de diciembre 2019 hasta el 01 de junio del 2021.

El ICT en este proceso de reactivar la atracción de turistas ha diseñado un Plan Piloto para atraer turistas de China, lo que se busca es que los ciudadanos chinos puedan comprar a un turoperador costarricense un paquete de viaje. Para esto la Dirección General de Migración y Extranjería, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, acordaron la excepción de visa para ingreso de turistas provenientes de Beijing y Shanghái, con respuesta en un máximo de 72 horas. La medida, entró a regir el 01 de marzo 2021.

También como medida de alivio a los operadores de transporte público se ha emitido dos años de prórroga para aquellos que hayan renovado sus permisos este año ante el Consejo de Transporte Público. (CTP). Beneficiando esto a este sector que se ha visto afectado en su quehacer (Resolución G-0504-2021: renueva automáticamente los certificados de Transporte Terrestre de Turismo, con vencimiento al 31 de diciembre de 2021 hasta el 04 de enero de 2023).

En coordinación con el Instituto de Desarrollo Rural (INDER) se gestionó el apoyo integral de actividades económicas claves, dando prioridad de atención al sector turismo en los 29 territorios rurales de Costa Rica. Para ello se dispone de dos programas: “Impulso rural” y “Crédito en marcha” para:

- **Impulso Rural** para mujeres emprendedoras del sector turismo golpeadas por la crisis en territorios rurales por medio de un fondo concursable, no reembolsable de ¢300 millones, los cuales se repartirán entre 60 iniciativas. A cada una se le entregará ¢5 millones.
- **Crédito en marcha de ¢500 millones** para organizaciones, asociaciones y cooperativas turísticas que requieran comprar mobiliario y equipo, obras menores, remodelaciones y capital de trabajo

En el marco de apoyo a la seguridad turística, se inauguró la Delegación de la Policía Turística en el distrito de Tamarindo, cantón de Santa Cruz. Este es uno de los destinos turísticos preferidos por los turistas nacionales e internacionales. El edificio fue construido con el aporte económico del ICT por un monto de ¢321.5 millones de colones. En un terreno del Ministerio de Seguridad Pública, el área total de construcción es de 310 metros cuadrados, dividido en dos niveles, con sus respectivas áreas de infraestructura, edificio de celdas, aceras públicas, parqueos, cerramientos perimetrales, sistemas de captación de aguas e iluminación externa.

La construcción de la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá (Papagayo) también se concluyó y constituye uno de los proyectos de inversión pública en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, para brindar el servicio de seguridad dentro de esta zona. Aunque queda pendiente la adquisición de obras de artes, según la normativa. El edificio de la delegación ya fue entregado al Ministerio de Seguridad Pública y se encuentra en operación.

Realmente, el ICT ha asumido con responsabilidad y compromiso el lograr la reactivación del sector turismo, es un proceso que no es fácil, pero se tiene el deseo de continuar siendo el principal generador de divisas del país y el mejor destino a visitar.

La llegada de turistas internacionales ha ido en aumento con la apertura de fronteras de otros países y el nuevos, lo que ha permitido recuperar la confianza de más líneas aéreas para seguir volando a Costa Rica. El ritmo de vacunación en otros países y en Costa Rica podría ayudar a que las proyecciones sean todavía mejores para el sector. Lo importante, según consideran algunos expertos[50] es que la apertura se ha hecho de manera responsable, con protocolos y medidas sanitarias definidas, y el aumento en la vacunación para llegar a lograr la inmunidad de rebaño, a pesar de que aún se mantiene muy cargado el sistema hospitalario con pacientes COVID. No obstante, la incertidumbre aún permanece, debido a la aparición de nuevas cepas del virus, temores de los turistas a viajar, el ritmo de vacunación, aperturas y/o cierres, entre otros.

Los valores de crecimiento en la llegada turistas deben manejarse con cautela, debido a la aparición de nuevos casos y cepas del virus que podrían generar repuntes de contagios y generar un retroceso por la aplicación de medidas sanitarias y posibles cierres de fronteras, aunque muchos países ya han cambiado a cierres parciales y no totales, para evitar mayores impactos en la economía. La lectura de un escenario futuro podría ser incierto, tomando en consideración los cambios en el comportamiento de viaje y preferencias, por lo que no es comprable con los patrones antes de la pandemia. Hay posiciones encontradas, desde pesimistas hasta criterios optimistas sobre la situación del sector turismo, de ahí que la mejor proyección es un aumento en las llegadas entre 1 500 000 y 1 800 000 turistas, dentro de un escenario variable por la incertidumbre.[51]

En el siguiente cuadro se puede observar el dato de llegada de turistas a diciembre 2021, que ha venido en crecimiento respecto a los años anterior y se acerca a la proyección indicada en el párrafo anterior, lo que muestra un efecto positivo de las acciones realizadas.

Llegada de turistas Internacionales por todas las vías
Resumen 2021

VÍA	ENERO - DICIEMBRE			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TODAS LAS VÍAS	**3 139 008**	**1 011 912**	**1 347 055**	**33,1**	**-57,1**
AÉREA	**2 418 300**	**789 833**	**1 270 483**	**60,9**	**-47,5**
JUAN SANTAMARÍA	1 817 043	560 640	882 424	57,4	-51,4
DANIEL ODUBER QUIRÓS	599 433	228 728	388 054	69,7	-35,3
TERRESTRE Y FLUVIAL	**709 134**	**217 495**	**74 183**	**-65,9**	**-89,5**
MARÍTIMA	**11 574**	**4 584**	**2 389**	**-47,9**	**-79,4**

Fuente: Dirección General de Migración y Extranjería, 2019-2021

Dentro de los aspectos positivos es que el turismo es una actividad dinámica que se adapta fácilmente a las nuevas realidades y de los cambios se genera innovación, nuevos elementos explotables como productos turísticos, con lo que se ha demostrado históricamente la resiliencia del sector y que le ha permitido convertirse en motor de la economía costarricense.

[50] ICT, Turismo y COVID: Una visión a futuro, Setiembre de 2021.
[51] IDEM.

CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

1- Considerando todas las metas del PAO en el año 2021, el ICT alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico anual promedio de 89.6%, lo cual si se analiza en forma global se da un nivel de cumplimiento físico que se puede considerar alto.

A nivel programático, los resultados fueron:

i. El Programa #1 "Dirección y Administración", presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 90.1%.
ii. El Programa #2 "Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico" de 92.7%, que registra el mayor cumplimiento promedio.
iii. El Programa #3 "Polo Turístico Golfo Papagayo" de 58.8%.

Respecto a las metas en general, un total de 4 metas se presentan sin cumplimiento porque así lo reportaron las unidades y materializaron su riesgo de incumplimiento. Asimismo, 6 metas tuvieron un avance bajo, igual o menor que 70% pero mayor que cero, con lo cual también se materializa el riesgo de incumplimiento, tomando en consideración lo que señalan los lineamientos del Modelo de Gestión de Riesgos Institucional (MOGERI), dado que su porcentaje de cumplimiento está por debajo del límite inferior del nivel de capacidad del riesgo.

Si se analiza exclusivamente a la luz del MOGERI, en realidad hay 16 metas que podrían estar en incumplimiento, dado que la política del nivel de Tolerancia que se fijó para los riesgos operativos del PAO está entre de la Meta+2 y la Meta-3, y el nivel de Capacidad se fijó entre Meta+5 y Meta-5[52], excepto para las metas de Financiero, Legal y TI, cuya Tolerancia y Capacidad es cero. Por lo tanto, se determinó que un total de 17 mejas muestran resultados por debajo del límite inferior de Capacidad de riesgo, aunque 7 de ellas están dentro de niveles de logro alto.

2- A nivel de unidades, se observa que la DAF, la dirección de Gestión Turística y la Oficina del Proyecto Golfo de Papagayo, registran los niveles de cumplimiento más bajos, y entre sus justificaciones se señala la contención del gasto, que están en suspenso las actividades a la espera de cómo evolucione la pandemia o bien, se trata de proyectos de obra pública plurianuales.

3- A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración Superior, presenta un desarrollo promedio por meta con un peso de 90.1% en el cumplimiento, con la misma tendencia del promedio general y aún se puede considerar alto, considerando que cuenta con metas que se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en Administrativo y la Proveeduría.

[52] Intervalos porcentuales o absolutos, dependiendo cómo se haya finado la meta y cómo se emitió el informe.

El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, también presenta un cumplimiento más alto de lo esperado para el final del año, con un 92.7%. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, también es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (53). Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo y metas en las que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.

El Programa 3 muestra la una tendencia mayor que en años anteriores, pues registra un cumplimiento de 58.8%, el más bajo de los tres programas institucionales, pues en el mismo período del año 2020 registró un cumplimiento de 43.8% para el último trimestre.

4- De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan cumplimientos significativos en la gestión institucional que se detallaron para cada una de las metas. En este contexto, se observó que las metas con cumplimiento de medio; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento igual o mayor al 70% pero igual o inferior al 90%, son 10, lo que representa un 10.31%. También se observan 11 metas de cumplimiento alto, con un logro igual o mayor a 90% pero inferior al 100%, pero cercano a lo esperado, inclusive con cumplimientos dentro de los límites de tolerancia o capacidad del riesgo. Asimismo, 66 metas con cumplimientos completos, iguales o mayores al 100% de lo programado, entre ellas algunas metas que dependen de la demanda y las acciones son todas atendidas en el año; de ellas 13 tienen cumplimientos mayores al 100%.

10. Durante la crisis generada por la pandemia, el impacto económico y social en el sector turismo ha sido muy fuerte, y con el cierre de fronteras a nivel internacional el ICT ha dejado de percibir los ingresos corrientes que tuvieron en años anteriores al 2020, por concepto de impuestos a la compra de boletos aéreos y los $15 por ingreso de turistas. Esta crisis del sector ha obligado al ICT a replantearse sus planes y programas, por lo que en el presente año se dio una reducción del presupuesto de un 36,4% respecto al presupuesto ajustado del año anterior. Esto ha implicado también, cambios en los compromisos del Sector Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo (2020). Según cómo evoluciona la pandemia y la incertidumbre que esto genera, se han hecho modificaciones en la programación del Plan Anual Operativo, por requerimiento de cambios en las prioridades, a fin de implementar nuevas acciones que permitan seguir levantando la actividad turística del país.

La Institución, desde el año 2020 ha debido reinventarse y al entrar en una nueva normalidad, se ha apostado por las actividades que sustituyen la presencialidad por las plataformas virtuales, y en el caso del personal, el teletrabajo ha sido el mejor aliado para continuar prestando los servicios institucionales y con ello contribuir a echar a andar el motor de la reactivación del sector turismo.

5- En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2021 según el Informe de Cumplimiento de Ejecución Presupuestaria, tomando en cuenta los recursos pagados y liquidados, la ejecución operativa fue de un 87.9% y la ejecución presupuestaria global institucional del semestre fue del 88.3%. Este último dato incluye lo correspondiente a Remuneraciones, las cuales alcanzaron una ejecución del 88.3% al final del año. En el plano programático, los Programas 1 y 2 muestran una ejecución presupuestaria de 84.6% y 91.1%, respectivamente, mientras que el Programa 3 refleja un porcentaje de ejecución más bajo con un 65.8%.

6- En general se observa que el presupuesto de las unidades presenta niveles de ejecución bajos, a excepción de algunos casos entre las justificaciones más frecuentes indicadas por las jefaturas durante la autoevaluación, están que los procesos de compras y contrataciones quedaron pendientes, son acciones plurianuales, o que los recursos no se utilizaron por la restricción del, lo cual fue confirmado al observar los movimientos presupuestarios de las unidades. Asimismo, algunas unidades tramitaron modificaciones presupuestarias, a fin de honrar compromisos que no fueron liquidados al final del ejercicio del 2020, y en otros casos los dineros fueron entregados a la Administración para su redistribución.

   Otro elemento que han mencionado algunas unidades, es que algunas acciones están en suspenso a la espera de ver cómo evoluciona la pandemia y dada la crisis financiera por la que atraviesa la Institución. Sobre este tema se hizo una revisión de la programación de la ejecución presupuestaria mensual y se observaron variaciones importantes durante año, entre lo programado y lo ejecutado real, lo cual refleja una contención del gasto institucional.

   Es importante que las unidades determinen cuáles podrían ser metas de arrastre y tomar las acciones necesarias para hacer frente a compromisos económicos que queden del presente ejercicio e incluir las modificaciones al inicio del siguiente año.

7- Hay partidas que se deben dejar en el presupuesto hasta el final del año aunque los recursos no se utilicen porque sus movimientos son muy inciertos, pues se ejecutan de acuerdo a la demanda como las publicaciones en La Gaceta, los gastos de la Asesoría Legal en procesos judiciales, las indemnizaciones, gastos de viaje al interior y al exterior del país y todas las relacionadas con mantenimiento y emergencias, y algunos servicios, los cuales hacen peso del lado de las subjecuciones presupuestarias.

   Cabe señalar que también hay unidades que muestran ejecuciones presupuestarias bajas por el efecto de presupuestos de metas especiales, como la Dirección de Gestión Turística por los fondos destinados a la operación del Centro de Convenciones y la Administración del mismo.

8- Respecto a los proyectos relacionados con inversión pública para el 2021, se tiene un portafolio de tres proyectos, de los cuales solo uno de infraestructura se incluye en el Plan Nacional de Desarrollo, luego de la modificación en la programación de

compromisos del Sector, producto de la crisis dada por la pandemia del COVID-19 y la caída en los ingresos institucionales. Los otros dos proyectos de inversión son de tecnologías de información, los cuales no fueron inscritos dentro del BPIP de MIDEPLAN. La obra de la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá ya fue concluida y entregada al Ministerio de Seguridad Pública. Cierra el año con un 95% por estar pendiente la adquisición de obras de arte, según dicta la normativa.

9- En el PAO 2021 se tienen seis metas vinculadas a las metas del PND 2019-2022; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN para medir el avance del PND, a continuación, se presentan algunas conclusiones básicas:

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo metas 1.1.2.1 y 1.1.2.2 de Publicidad e Investigación, así como 1.1.7.1 de Promoción), registraron entre ellas un promedio de cumplimiento del 107% en el mercadeo al turismo internacional.

- Respecto al tema de turismo de reuniones, la meta del Departamento de Publicidad e Investigación 1.1.4.1 muestra un cumplimiento del 100%.

Respecto a la meta asignada a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, se registró:

- La meta 1.2.1.2 del Departamento de Desarrollo, relacionada con el Programa de Gestión Integral de Destinos, muestra un grado de cumplimiento de acuerdo a lo esperado, con un 100%.

  No obstante, la metodología de evaluación del PNDIP aplicada por MIDEPLAN conlleva a considerar únicamente la cantidad de nuevos Centros de Desarrollo Turístico, desconociendo las actividades de implementación en Centros con plan abierto o activo. Así por ejemplo, la meta referente al Programa Integral de Gestión de Destinos alcanzó un 50% de la meta programada (sin embargo, por metodología del MIDEPLAN el indicador será un cero); el presupuesto fue devuelto y reasignado[53]. Es importante rescatar que en el marco del programa Gestión Integral de Destinos se desplegó una amplia cantidad de actividades en los seis Centros de Desarrollo Turísticos con plan abierto o activo. Los tres nuevos planes de Gestión de Destinos (previstos para 2021) se reprogramarán para 2022, amparado por diversos motivos suscitados en el campo (recordar que el programa depende de la oportunidad y compromiso de las contrapartes en cada Centro).

- En lo que, al Proyecto Golfo de Papagayo, la meta 1.3.14.3 muestra un cumplimiento del 95%, en relación con la construcción de la Delegación de Policía Turística, dado que la obra ya fue concluida y entregada al Ministerio de Seguridad Pública, pero está pendiente la compra de obras de arte.

[53] Recordar que la meta Ejecutar la Estrategia de Turismo de Reuniones No se realizará la medición 2020, conforme oficio MIDEPLAN-DM-OF-0752-2020, sobre cambios al PNDIP del Sector Turismo según propuesta G-1147-2020 (SJD-170-20). Los datos del 2020 eran los que se deberían reportar en el 2021.

10- En el PAO del 2021 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.3.6.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual muestra un cumplimiento del 167%. Esta meta del Código de Conducta está vinculada al Plan de Acción de la Política de Persona Joven, al igual que la meta 1.3.6.6. muestra un cumplimiento en el Programa de Turismo Social de 113%, a pesar de las limitaciones generadas por la pandemia para la realización de las actividades presenciales.

11- En cuanto al cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de la Auditoría Interna, se presentó un reporte del 2018 al 2021, para un total de 336 el ICT muestra un cumplimiento del 81.25%, con 61 recomendaciones y sugerencias en proceso de cumplimiento y 2 pendientes. Para este período no hay recomendaciones de la Contraloría General de la República. La implementación de las recomendaciones ha ayudado a mejorar la gestión.

12- Sobre las acciones realizadas frente al efecto de la pandemia por el COVID-19 destacan la reactivación aérea, producto de la apertura de los aeropuertos, que ha permitido la llegada de turistas internacionales y la salida de nacionales, la coordinación para la ampliación de visas a personas que ingresaron en diciembre 2020 hasta setiembre 2021, las facilidades en precios de combustible para aeronaves y rebajos en tarifas aeroportuarias promovidas por el ICT, visas de excepción para personas de Beijing y Shangái, así como facilidades económicas para el sector turismo en zonas rurales del país y la conclusión de obras públicas importantes para el sector, entre otras.

Otros aspectos a considerar como favorables, es la apertura de fronteras de Costa Rica y de otros mercados emisores, que han recuperado la confianza de las líneas áreas para volar a Costa Rica, el ritmo de vacunación de Costa Rica y los demás países, así como las aperturas han permitido un leve crecimiento del sector, aunque han variado las características y el comportamiento de viaje. No obstante, se debe mantener la cautela sobre el manejo de cifras, debido a la incertidumbre de la actividad turística, ante la aparición de nuevas cepas del virus del COVID, el posible repunte de casos y la contracción económica por medidas sanitarias y cierres parciales o totales.

Recomendaciones

1- Instruir a las Jefaturas a:

a) Las jefaturas reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2022, producto del incumplimiento en el año 2021 y en el caso de metas cuya temática es repetitiva o constante, la jefatura deberá establecer las medidas correspondientes para recuperar cualquier rezago del año 2021, incluso los ajustes presupuestarios para cubrir por pagos ya comprometidos que no fueron hechos a tiempo al final del año. Además, deben analizar las limitantes que han incidido en su cumplimiento de metas, y valorar la incorporación de las

acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2022), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.

b) Instruir a la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo para que reformule y/o actualice los cronogramas de ejecución de los proyectos de inversión pública que implica la construcción de obras y requiera informes permanentes de su avance, así como el trámite urgente de inscripción de los proyectos que falten en el Banco de Proyectos de inversión Pública de MIDEPLAN. Reiterar la urgencia de agilizar la ejecución de los proyectos, formalizando las etapas del ciclo de inversión de cada proyecto y especialmente realizando oportunamente la gestión de estudios de preliminares, trámites y permisos.

c) Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2019-2022; así como, los compromisos institucionales con entidades del Estado y el Gobierno de la Republica (PNDIP 2019-2022, CEDAW y PIEG (INAMU) y Política de la Persona Joven (MCJ, entre otras).

   En este contexto, conviene instruir a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo a priorizar acciones que sumen a la meta del Programa Integral de Gestión de Destinos, pues requiere un esfuerzo extraordinario para completar oportunamente la meta del periodo del PNDIP del Gobierno Bicentenario, de 15 Centros Turísticos con plan terminado.

d) Que la Administración continúe con la revisión periódica de la ejecución presupuestaria que permita hacer ajustes y proyecciones más reales, así como una redistribución oportuna de los recursos, cuando corresponda.

e) A las jefaturas establecer acciones que garanticen mantener servicios institucionales, tanto a cliente interno como externo, con observancia a los protocolos sanitarios y necesidades de los usuarios, dejando constancia de lo actuado. Así como adaptar los procesos internos a las circunstancias del distanciamiento y virtualidad.

f) Instruir a las jefaturas que deben vincular el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autovaloración de riesgos (MOGERI), dentro de las prioridades de metas de cada año, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvarán a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

Anexo #1: Avances Metas ICT incluidas en el PNDIP Resultado anual 2021

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Anexo #1:
Avances Metas ICT en PNDIP
Resultado anual 2021

Intervención Estratégica	Indicador	Meta del Período	Resultado 2021
Crecimiento turístico **(Llegada de turistas vía aérea y Divisas por turismo)**	**Tasa de variación anual en la Llegada de Turistas Vía Aérea, respecto la línea base (2020)**	Meta 2021: 0.5% (El 0.5% equivale a 793 782 turistas vía aérea)	Ingreso de turistas internacionales vía aérea 2021: **1 270 483 turistas**. Equivale a 61% de la meta prevista en el PNDIP
	Tasa de variación anual en Divisas generadas por turismo en millones dólares, respecto la línea base (2020)	Meta 2021: 0.5% (El 0.5% de divisas, representa $1 302.6 millones de dólares)	Sin datos del BCCR.

Intervención Estratégica

Ejecutar la Estrategia de Turismo de Reuniones

(meta ubicarse en los 60 primeros lugares a nivel mundial)

2019

Según ICCA, publicación 2020 sobre resultados 2019, CR ocupaba el puesto 48 (con 55 eventos registrados)

2020

No se realizará medición 2020, conforme oficio MIDEPLAN-DM-OF-0752-2020, sobre cambios al PNDIP del Sector Turismo según propuesta G-1147-2020 (SJD-170-20)

Según ICCA, publicación 2021 sobre resultados 2020: producto de la Pandemia el ICCA modificó el formato de su informe.

Las nuevas categorías por región utilizadas en el Informe de estadísticas de 2020, son:

- No afectado
- Virtual
- Híbrido
- Reubicado
- Pospuesto
- Cancelado

(No indica clasificación por ciudad ni país).

https://es.iccaworld.org/searchsite.cfm?cx=010512806986151457630%3A69yazfikppk&cof=FORID%3A11&ie=UTF-8&spgid=250&q=Estad%C3%ADsticas+2020

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Intervención Estratégica

Programa Gestión Integral de Destinos

ICT-PNDIP

- **Meta 2021= 3 destinos adicionales (Acumulado del periodo 9; meta final del periodo 15)**
- **Avance: 50% (Según PND: 0 de 3 programados).**
- **Justificación: Se han atendido seguimiento e implementación del programa de gestión integral de destinos en los CD con planeamiento, como Turrialba, Tamarindo, Sarapiquí, Golfito-Jiménez y Los Santos, Monteverde, en coordinación con cámaras y municipalidades. Acompañamiento para el Reglamento para Marca Destino Tamarindo y Turrialba, impulso Feria EXPOPYME 2021 (MEIC), la Feria Hecho Aquí (MCJ) y Encuentro Nacional de Empresarios y Cámaras de Turismo (ECET). Participación Comisión del Parque Guayabo y reapertura del camino al V. Turrialba, bases para reglamento de marcas de destino en Tamarindo y Turrialba.**
- **Se cuenta con carta de compromiso municipal en Limón, Pococí y Talamanca.**
- **Ejecución presupuesto 2021: 38% (¢74 000 / ¢192 500)**

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Intervención Estratégica

Construcción de la Delegación Turística Península de Papagayo

(Proyecto 1824)

ICT-PNDIP

- **Obra finalizada agosto 2021, trasladada al MSP y operando.**
- **Avance físico 95% (solo falta contratar obras de arte)**
- **Ejecución presupuesto 2021: 95% (¢247 519 231 / ¢259 900 000)**