



INSTITUTO
COSTARRICENSE DE
TURISMO

Memoria Institucional 2018





ÍNDICE

JUNTA DIRECTIVA	1
PRESIDENCIA EJECUTIVA	2
ORGANIGRAMA	11
GERENCIA GENERAL	12
AUDITORÍA GENERAL	22
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	27
SECRETARÍA DE ACTAS	33
ASESORÍA LEGAL	37
DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO	50
DIRECCIÓN DE MERCADEO	95
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA	152
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	214
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	241
CIMAT	246
POLO TURÍSTICO GOLFO DE PAPAGAYO	254

(Nota: Aprobada según comunicado de acuerdo número SJD-143 del 14 de mayo 2019 y PL-066-2019)

Miembros de Junta Directiva



Julieta Chan Blanco
Directora



Leyla Solano Pacheco
Vicepresidenta



Celia Quintana Madriz
Directora



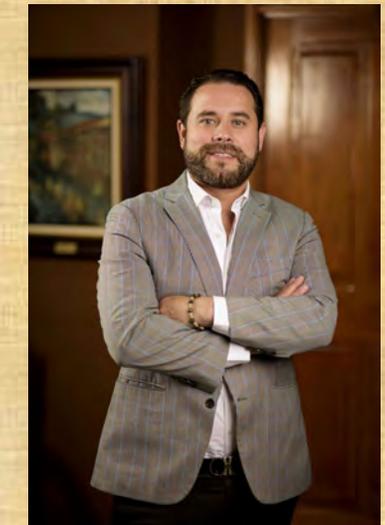
Pablo Chacón Zúñiga
Director



Roberto Fernández Zelada,
Director



María Amalia Revelo Raventós
Ministra de Turismo



Gustavo Araya Carvajal
Director

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA

Costa Rica, un destino turístico que mira al bicentenario

A tres años de celebrar los 200 años de vida independiente, Costa Rica alcanza una nueva meta en su crecimiento turístico al sobrepasar la barrera de los 3 millones de llegadas internacionales al país. Este es un logro que refleja nuestra consolidación como destino natural comprometido con la sostenibilidad, la calidad de nuestro producto turístico y el éxito de una meticulosa labor de promoción y mercadeo; es también el resultado de una singular política pública, un Plan Nacional de Desarrollo Turístico construido consensuadamente



*María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo
Gobierno Bicentenario*

entre el sector público y privado; pero además, es la historia de éxito de un modelo basado en micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) dispersas en el territorio nacional que aseguran una sana repartición del dólar turístico.

Turismo: principal fuente generadora de divisas del país

Tras casi dos décadas de esfuerzos, el Banco Central de Costa Rica (BCCR) con la colaboración del ICT, presentó en el 2018 los resultados de la Cuenta Satélite de Turismo, la cual destaca que el aporte de esta industria al Producto Interno Bruto (PIB) del país se incrementó de 4,4% en el 2012 a 6,3% en el 2016. Si a ese porcentaje de aportes directos se le suman los indirectos, la cifra llega a 8,2% del PIB, y adquiere especial significado al compararla con otras actividades económicas. Así por ejemplo, el aporte al PIB para el año 2016 de los servicios de informática fue 2,2%; la producción de energía eléctrica contribuyó con 2,1%; la fabricación de instrumentos y suministros médicos aportó 1,8%, y una actividad tradicional como el cultivo de banano representó el 1,1% del PIB. La herramienta también permite comparabilidad a nivel internacional. Mientras que en Costa Rica el aporte directo del turismo al PIB fue 6,3%, en México fue 8,7%; 1,9% en Canadá

y 1,8% en Colombia. A nivel de empleo se concluye que las industrias características del turismo emplean cerca de 211.000 trabajadores, lo que representa un 8,8% del empleo total para 2016. Al enriquecer nuestro conocimiento sobre la industria turística, estas cifras macroeconómicas son fundamentales para la toma de decisiones a nivel país, potenciando las oportunidades de plantear políticas públicas, programas y proyectos más eficaces para su desarrollo. El entendimiento minucioso de la dinámica económica del sector nos permite, además, crear mejor conciencia entre todos los actores que participamos directa o indirectamente en esta actividad económica sobre la importancia del turismo y la responsabilidad que asumimos de cara al desarrollo al que aspiramos como país.

ICT: rector del sector turismo

Por primera vez, el ICT preside la secretaría técnica para la coordinación, cumplimiento y ejecución conjunta de proyectos tangibles y de interés prioritario en turismo para el Gobierno del Bicentenario. Bajo la rectoría del ICT, el Ministerio de Seguridad Pública (MSP), el Ministerio de Cultura y Juventud, el Ministerio de Gobernación y Policía y el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP) desarrollaremos durante los próximos cuatro años proyectos en materia de competencias afines y emitiremos políticas de acción para el fortalecimiento del producto turístico. Este es un reto de alta importancia que nos permitirá afianzar de manera estratégica y con un notable trabajo interinstitucional el mejoramiento en materia de seguridad para los turistas nacionales e internacionales, el apoyo a las MIPYMES y la inclusión de los elementos diferenciadores de la cultura, entre otras acciones de interés. Los principales ejes de acción estratégica propuestos incluyen la promoción del desarrollo turístico sostenible, solidario y equitativo mediante la innovación, la profesionalización del talento humano, una efectiva gestión pública para el progreso de las comunidades, así como el fomento de experiencias auténticas para los turistas.

MIPYMES, piedra angular de nuestro particular modelo turístico

Precisamente, para fortalecer las MIPYMES turísticas, uno de los estándares institucionales del año 2018 fue la puesta en marcha del programa “Gestión Integral de Destinos Turísticos”. Con él pretendemos articular la labor de instituciones de Gobierno, municipios, sector privado y sociedad civil. La finalidad es crear las condiciones necesarias para enriquecer y diversificar nuestros productos de la mano de la innovación y de la sostenibilidad en los 32 Centros de Desarrollo Turístico del país. El programa dio sus primeros pasos en Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo con el ICT como facilitador para identificar los obstáculos al desarrollo turístico y las oportunidades más adecuadas para cada región, y con la firme convicción de que el éxito se logra con una verdadera alianza público-privada. Cada

Centro de Desarrollo tendrá un diagnóstico propio y una matriz de atención específica, con lo cual se refuerza nuestra labor en lo relacionado al trabajo conjunto y directo con el sector empresarial turístico, y se crean oportunidades para promover el empleo y el crecimiento económico, particularmente a través de las MIPYMES. En el 2019, al avance logrado en Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo se sumarán Monteverde, la zona de Los Santos, Golfito y Puerto Jiménez. El éxito de esta gestión integral dependerá del liderazgo que asuman los actores locales para apropiarse del proceso, ejecutar y dar seguimiento a las acciones definidas con el soporte del ICT.

El programa de capacitación del capital humano es pilar fundamental para el desarrollo de la industria turística costarricense. Por esta razón intensificamos el trabajo orientado a apoyar el desarrollo de capacidades locales y de los diferentes actores involucrados en la industria turística (guías turísticos, municipalidades, cámaras regionales de turismo, asociaciones, empresarios, MIPYMES y comunidades, entre otras), logrando ejecutar cerca de 270 eventos en los que se capacitaron más de 10.918 personas en diferentes unidades de planeamiento del país.

También se impulsaron acciones para el fortalecimiento y posicionamiento del producto turístico rural y rural comunitario, enfatizando el apoyo a las organizaciones y empresarios locales en temas relacionados con mejoras en la oferta turística, producto, articulación empresarial y calidad, entre otros. Atendimos cerca de 270 empresas durante el año.

Innovación para promover el destino en nuevos mercados y nichos

En aras de maximizar nuestros recursos presupuestarios para promocionar la imagen país y nuestro producto turístico en los mercados de interés, contabilizamos en 2018 un total de 32 campañas y apoyos cooperativos entre el ICT, aerolíneas y agencias mayoristas. Asimismo, participamos en 16 ferias internacionales: cuatro en el mercado norteamericano, ocho en el europeo y cinco en Sudamérica.

A través de acciones de relaciones públicas en Estados Unidos y Canadá - mercados prioritarios para el país- se generaron 3.762 artículos alusivos a los nichos bodas y lunas de miel, aventura, wellness, viajes general, familia y reuniones, mientras que en el bloque europeo ejecutamos 122 proyectos especiales, alianzas estratégicas y acciones con la industria: 38 en Francia, 30 en Alemania, 22 en España, 18 en el Reino Unido, 11 en Suiza y 3 en Holanda.

En Holanda, por ejemplo, el programa televisivo *Perfect Picture Holanda* filmó su último episodio en Costa Rica, el cual tuvo un alcance de 5.9 millones de personas, generando exposición de nuestro país en el último trimestre del año, período en que

los holandeses realizan el mayor número de reservas vacacionales de larga distancia.

En Francia, un versado mercado culinario, profundizamos el posicionamiento de la gastronomía costarricense participando en el salón del Chocolate, organizando 72 cursos de cocina costarricense -en alianza con la escuela L'atelier des Chefs- en las tres principales ciudades emisoras de turistas franceses hacia Costa Rica y con el respaldo del reconocido chef francés Guillaume Sánchez. El chef se basó en el cacao como ingrediente estrella de la gastronomía nacional y lo promovió en sus dos restaurantes ubicados en zonas exclusivas de París.

Con el apoyo de nuestro equipo de Mercadeo, logramos en 2018 que 160 medios de Estados Unidos, Canadá, Europa y Latinoamérica volvieran sus ojos hacia Costa Rica, un trabajo que tuvo los siguientes resultados: 146 publicaciones, 12 programas audiovisuales y un “publicity” estimado en \$21 millones. Asimismo, se logró la atención de 294 agentes de viajes mayoristas y minoristas procedentes principalmente de los mercados de Europa y Latinoamérica.

En Estados Unidos de Norteamérica, mercado prioritario para Costa Rica, contratamos a NJF, la agencia de relaciones públicas, redes sociales y vivenciales de MMGY Global. Nuestra cuenta la dirige un equipo de profesionales desde Nueva York y Miami. NJF creará y ejecutará un programa integral de relaciones públicas para respaldar en Norteamérica la marca país Esencial Costa Rica, con el objetivo de mejorar nuestra reputación como un destino turístico líder en sostenibilidad.

Para promover y consolidar el nicho de bienestar, firmamos en julio 2018 un convenio marco de cooperación con la Asociación Wellness Costa Rica que delinea nueve objetivos, entre ellos la realización de actividades que busquen el reconocimiento nacional e internacional de Costa Rica como destino de bienestar; la gestión de capacitaciones, actualizaciones y la formación profesional del nicho de bienestar para el sector turismo, así como brindar a los empresarios turísticos herramientas mercadológicas para la promoción de este segmento. Aunado a este convenio, contratamos al Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) para desarrollar una norma nacional que establece los requisitos de servicio que deben cumplir los Spa de bienestar para su acreditación. Una vez acreditados por el ICT, los Spa de bienestar nacionales podrán optar ante INTECO por la certificación ISO 17679, una norma voluntaria de gran reconocimiento y aceptación internacional. Otra acción destacable es que apoyamos el primer Congreso de Bienestar y Spa “Vivir más y Mejor” que se realizó en Costa Rica.

Y en aras de apuntalar nuestro posicionamiento en el turismo de reuniones e incursionar con mayor fuerza en este segmento de alta rentabilidad, patrocinamos

en agosto la primera reunión en Costa Rica del capítulo latinoamericano y del Caribe del International Congress and Convention Association (ICCA), un espacio para negociar la realización de eventos internacionales en nuestro país y en el cual participaron 45 miembros de IICA y 25 asociaciones interesadas en realizar sus congresos y convenciones en suelo nacional. Entretanto, el Programa de Embajadores de Costa Rica creció en 2018 un 10 por ciento con respecto al 2017 y cuenta con un total de 70 miembros con quienes trabajamos de manera conjunta para la atracción de eventos de peso mundial a nuestro país.

Atracción y consolidación de asientos aéreos

Las intensas negociaciones por atraer nuevos vuelos y aumentar frecuencias derivaron en 2018 en que seis aerolíneas decidieran incrementar las conexiones desde Estados Unidos, Canadá y México hacia Costa Rica con lo cual logramos generar 62.793 nuevos asientos. Spirit Airlines, United Airlines, Alaska Airlines, Aeroméxico, Sunwing y Air Canada ofrecerán vuelos, de forma permanente o temporal, tanto hacia el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría como hacia el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber. Continuamos esforzándonos para concretar la llegada de más aerolíneas sudamericanas y hacer que las compañías europeas que actualmente ofrecen servicios aéreos hacia Costa Rica alcancen frecuencias diarias.

El mercado local es también nuestra prioridad

Creamos además opciones de esparcimiento a precios accesibles para que los costarricenses se apropien del país, exploren nuevos destinos, entren en contacto con la naturaleza y realicen actividades de aventura y bienestar, acercamiento con la gastronomía y contacto con la naturaleza. Para ello reconceptualizamos la campaña de turismo interno *Vamos a Turistear*, para ofrecer descuentos, valores agregados y promociones de último minuto mediante una alianza público-privada.

Además, celebramos la primera edición de la “Feria MIPYMES Vamos a Turistear”, una vitrina que aprovecharon 70 pequeñas y medianas empresas de las siete regiones del país para mostrarse a público nacional ávido de conocer y contratar sus productos. Durante los días 20 y 21 de octubre de 2018 la Feria atrajo 3.000 visitantes.

Tomando en cuenta la obligación de revivir la economía de áreas deprimidas con la atracción de turismo local, apoyamos en Puntarenas apoyamos la ejecución de la campaña *Jale al Puerto* una iniciativa del despacho de la Primera Dama de la República, en coordinación con el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, la

Junta Promotora de Turismo y la Cámara de Turismo de Puntarenas; para las comunidades de Poás, Bajos del Toro, Sarchí, Poasito, Vara Blanca, afectadas por el cierre del Parque Nacional Volcán Poás, lanzamos la campaña *Montaña Viva*.

Consolidación de la infraestructura en lugares estratégicos

El 05 de abril de 2018 se inauguró el Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR), un recinto que representa la punta de lanza del segmento de congresos y reuniones. Tres meses después inició la etapa operativa del contrato de administración del recinto, adjudicado al consorcio costarricense-colombiano Grupo Heróica Volio y Trejos, como resultado de un concurso internacional para contratar un administrador especialista en este tipo de negocio. En este período se ha llevado a cabo un trabajo inicial de posicionamiento del CCCR para cumplir las metas trazadas tanto por la empresa administradora como por el ICT. Al cierre del 2018 se habían generado ingresos por ₡1.792.7 millones.

Dada la importancia estratégica que reviste para el ICT contar con la titularidad del inmueble donde fue construido el CCCR, presentamos en conjunto con los diputados de la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa el proyecto de ley 21.158. Esta iniciativa autorizará al Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA) -propietario registral del inmueble- a segregar el lote donde actualmente se encuentran las instalaciones del CCCR y donar el segmento correspondiente al ICT. En este proceso contamos con el apoyo de la gerencia general del PIMA y del señor Ministro de Agricultura y Ganadería, Renato Alvarado. Gracias a los esfuerzos de esta Administración, el proyecto ha sido convocado a sesiones extraordinarias de la Asamblea Legislativa con el apoyo del señor Ministro de la Presidencia, Rodolfo Piza.

Más de 14.000 personas se verán beneficiadas por la construcción del acueducto Las Trancas-Bahía de Papagayo, un proyecto conjunto entre el ICT, Acueductos y Alcantarillados y la empresa privada. El proyecto general -con un costo total estimado superior a los \$5 millones- cerró el año 2018 con un avance del 89%.

Al cumplir 20 años de su creación, en el 2018 la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT) concretó la concesión de la Marina Flamingo, un esfuerzo que permitirá posicionar la zona de Bahía Potrero en Santa Cruz, Guanacaste, al servicio de embarcaciones de pesca, deportivas o recreativas con infraestructura marítima de alta calidad, al tiempo que reactivará y fortalecerá iniciativas de la economía local.

En Limón, atendiendo la necesidad de facilidades para los locales y empresas pequeñas turísticas dedicadas a la pesca, buceo, snorkeling, avistamiento de delfines y otros tours, los esfuerzos para construir atracaderos en Cahuita y en

Puerto Viejo de Talamanca avanzaron con la obtención de la viabilidad ambiental, así como los carteles correspondientes al diseño y construcción de las obras para su publicación.

Con un monto de inversión superior a los ¢68 millones, recibimos exitosamente los diseños y planos para la construcción de un atracadero en Playa Piñuela del Parque Nacional Marino Ballena, un compromiso adquirido por el ICT con el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC). Con estos entregables INCOP asumirá la etapa constructiva.

Un destino sostenible debe ser seguro

Asumí personalmente el reto de hablar a viva voz de seguridad turística a pesar de no ser un tema popular. Y lo hice porque la responsabilidad de construir un destino turístico sostenible es indisociable de la seguridad y requiere del esfuerzo de todos los actores gubernamentales.

Así, el ICT tomó en 2018 la decisión de destinar durante este cuatrienio \$1 millón por año del presupuesto Institucional al fortalecimiento de la seguridad turística. Para ello firmamos un convenio marco con el MSP, ente rector en Seguridad, el cual estará vigente durante cinco años (2018-2023), y posibilitará construir y mejorar la infraestructura de las delegaciones de la Policía Turística, promover la formación de sus oficiales de acuerdo con las necesidades propias de cada región del país y considerando elementos como idiomas, información turística, salubridad y atención de emergencias, comprar equipo de comunicación e instalar cámaras de vigilancia en zonas de interés turístico.

Durante 2018 capacitamos en seguridad preventiva a 2.698 hombres y mujeres del sector turístico, y convocamos a la sociedad civil a participar en una Hackathon para explorar soluciones tecnológicas para visitantes nacionales y extranjeros en materia de seguridad. Haciendo un llamado al pueblo costarricense de buena voluntad, lanzamos una campaña publicitaria nacional de sensibilización con el lema “Está en nuestra naturaleza cuidarnos juntos”, invitando a cuidar a nuestra infancia, a la población adulta mayor, a nuestras amistades y por supuesto también a nuestros turistas.

Sostenibilidad: el diferenciador de nuestro producto turístico

En sostenibilidad -columna vertebral del producto turístico costarricense- tanto la Comisión Nacional de Acreditación del Certificado de Sostenibilidad Turística, como la Junta Directiva del ICT aprobaron y acogieron el cambio en la estructura funcional del Estándar CST para que responda a las necesidades actuales de su dinámica de gestión, a la integración de nuevos subsectores de la industria turística y al

reconocimiento internacional. En el primer trimestre del año, se desarrolló el Plan Piloto “Implementación del Estándar CST” con la participación de 28 empresas turísticas, el cual concluyó con la certificación en la categoría Básico o Élite de 18 empresas turísticas. El año finalizó con broche de oro, al publicarse en el diario oficial *La Gaceta* el Reglamento del Programa de Sostenibilidad Turística, que regula el otorgamiento de esta certificación mediante el Estándar CST, integrado por un sistema de evaluación en línea, una guía para su implementación, mecanismos de verificación y una estructura alineada a requisitos internacionales.

Comprometidos con la simplificación de trámites, dejamos en firme en el año 2018 las nuevas disposiciones de obtención de la Declaratoria Turística, incorporando nueve actividades que pueden obtenerla: recreativa acuática; recreativa aérea; spas turísticos; acuario; balneario; cafetería, muelles turísticos, sodas y bienestar. El nuevo reglamento contiene en total 14 herramientas de evaluación, 10 más en comparación al anterior, y elimina las declaratorias turísticas para los centros de diversión nocturna en operación y en proyecto. El ICT recibirá y estudiará las solicitudes de Declaratoria Turística y deberá resolver dentro de un plazo máximo de un mes.

Está lista y en marcha la Estrategia Institucional para la Minimización del Consumo de Plástico de un Solo Uso con acciones transversales alineadas al Buen Gobierno Corporativo, tratados internacionales y disposiciones legales. Aunado a los cambios en cada una de nuestras estaciones de trabajo, esta estrategia implica que toda actividad patrocinada o apoyada por el ICT en cualquier forma, deberá de presentar un Plan para el correcto manejo de residuos sólidos y líquidos, así como acciones referentes a la minimización de plásticos de un solo uso.

Como el ejemplo empieza por casa, celebramos también el galardón Bandera Azul Ecológica- Cambio Climático, en la categoría cinco estrellas, para las oficinas regionales del ICT en el Pacífico Sur y Limón.

El trabajo, esfuerzo y coordinación de las oficinas regionales por crear un acercamiento entre comunidades, empresarios y gobiernos locales es fundamental para la labor que desempeña el ICT. Para lograr que brinden el mejor servicio hemos invertido en capacitar a los funcionarios para que cuenten con mejores herramientas para contribuir al desarrollo de las regiones. Actualmente, hay cinco oficinas regionales ubicadas en Liberia, Guanacaste, Paseo de los Turistas en Puntarenas; Quepos y Río Claro en el Pacífico; cantón central de Limón y en San Carlos.

Compromiso con la excelencia

Quiero también destacar esfuerzos de mejora continua que constatan la calidad profesional de la familia ICT y de nuestro compromiso con la renovación.

Es palpable el avance logrado en 2018 desde la Dirección Administrativa Financiera en el proceso de modernización para un nuevo accionar del Departamento de Recursos Humanos, teniendo como eje central la transformación de la simple gestión del recurso humano, a una posición de asesor de talento humano.

La Unidad de Administración de la Información, gracias a un convenio firmado en 2018 con la Dirección General de Migración y Extranjería, asumió el reto de diseñar un nuevo indicador para medir la cantidad de viajeros que atrae Costa Rica. A diferencia de los últimos 50 años, recibimos ahora de Migración datos desagregados de los viajeros por su condición de residentes y no sólo por su nacionalidad, un volumen de información que nos enfrenta a la responsabilidad de mejorar la calidad de nuestras estadísticas turísticas aprovechando los cambios tecnológicos y las facilidades que ofrecen para el acceso y procesamiento de *big data*.

Los retos del bicentenario los enfrentaremos con el talante que hemos cosechado nuestros logros, para que, al término de esta Administración, una vez más, saboreemos las mieles del éxito de nuestra industria turística.

María Amalia Revelo Raventós

Ministra de Turismo

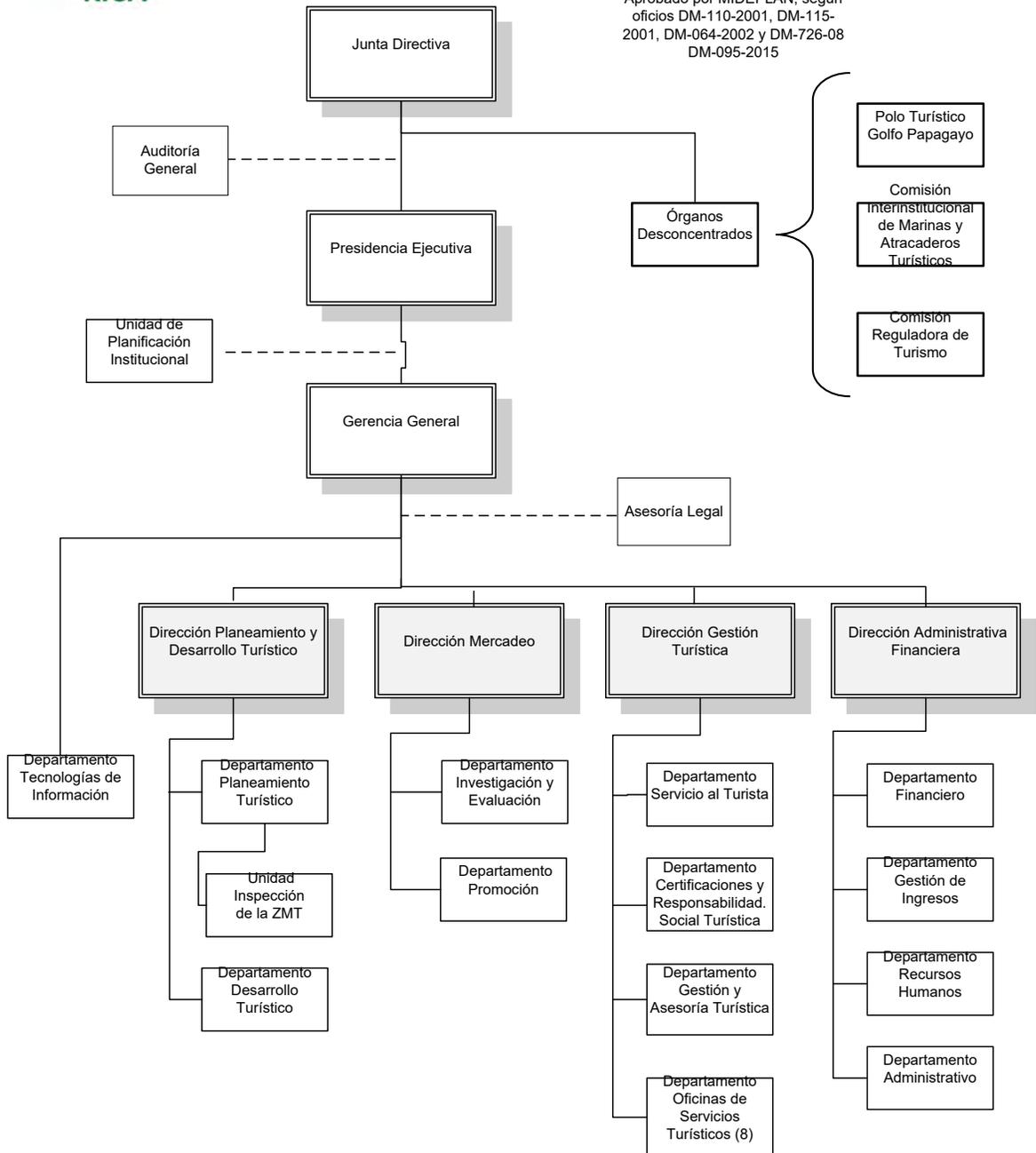


ORGANIGRAMA



Instituto Costarricense de Turismo

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



GERENCIA GENERAL

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

En ese sentido, se procederá a señalar las principales acciones en el marco de los quehaceres y proyectos más destacados de esta Unidad Institucional denominada Gerencia General, las cuales se desarrollaron durante 2018, sin olvidar que una de las acciones sustantivas de la Gerencia es brindar todo el apoyo administrativo que requieren otras áreas de la institución, lo que no se cuantifica en forma de metas, pero son acciones que permiten el fluido funcionamiento de los distintos procesos que lleva adelante el ICT.

Contraloría de Servicios

Durante 2018 se reactivó la Contraloría de Servicios Institucional, misma que había quedado vacante por motivo de jubilación de su propietario y por ello, se debió iniciar un concurso interno para llenar dicha plaza.

Se coordinó la modificación del Reglamento interno de la Contraloría de Servicios y su respectiva publicación en el diario oficial La Gaceta. También, se participó en las Capacitaciones organizadas por MIDEPLAN, donde se analizaron temas como Gestión de Calidad, Mejora continua, entre otros. Así mismo, se incluyó al ICT en un plan piloto que permitirá a MIDEPLAN poner un funcionamiento un Índice de Cumplimiento de la Ley 9158, entre las Contralorías de Servicio de las diferentes instituciones del Estado.

Adicionalmente, se participó y trabajó en los talleres organizados por la Comisión Nacional de Rescates de Valores, en la definición de un proceso en el cual se pretende integrar el concepto y aspectos esenciales de la Ética, en los procesos institucionales de reclutamiento y selección de personal. También, se dio el debido proceso en cuanto a la atención y seguimiento, tanto a las diferentes inconformidades interpuesta por los usuarios ante la Contraloría de Servicio, como las solicitudes de información.

En relación con Gobierno Abierto y mejora Regulatoria, de acuerdo con la línea establecida por la Administración y Casa Presidencial en el Tema de Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas, se implementó con ayuda del departamento de Investigación y Evaluación, la opción de “Transparencia” en la página Web institucional, la cual contiene información de consulta para el ciudadano, lo que está en la línea de rendición de cuentas, esta opción está siendo monitoreada tanto por la Defensoría de los Habitantes, como otras instituciones relacionadas con el tema.

Se participó en varios eventos de sensibilización y concienciación organizados por Casa Presidencial, MEIC y UCR en los temas de Mejora Regulatoria, rendición de cuentas, Transparencia, el papel que juega el Oficial de Simplificación, temas de anticorrupción, durante el segundo semestre del año.

Se inició el trabajo de Mejora Regulatoria de acuerdo con la Directriz Presidencial N°20-MP-MEIC, donde se tiene como finalidad velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites Administrativos, implementando un programa con varias etapas para que todas las instituciones estatales tengan sus trámites incluidos en el Catálogo Nacional de Trámites, y se trabaje en pos de la mejora continua por medio de un Plan de Mejora Regulatoria para el 2019.

En relación con los Servicios al Cliente, debido a que la Oficina estuvo durante 2017 sin actividad, en el transcurso de 2018 se realizaron actividades de visibilización de la Contraloría de Servicios, tanto dentro como fuera de la Institución. Como parte de esta estrategia hacia fuera, se efectuaron visitas a Hoteles que cuentan con Certificación para la Sostenibilidad Turística o con Declaratoria Turística, donde se tuvo el primer contacto de la Oficina tanto con dueños de las empresas, como con los encargados del tema de sostenibilidad en los establecimientos, en dichas visitas se realizaron entrevistas, y se aplicaron encuestas de la percepción de la atención, la forma de comportarse y el dominio de los temas por parte de los compañeros encargados de dar servicio.

Se puso en acción la campaña “Ayúdenos a mejorar, evalúenos”, para esto se reactivaron las encuestas en línea por medio de los códigos QR, esto por medio de habladores con el código ubicados en lugares estratégicos; tanto en el edificio central como en las Oficinas Regionales y las Oficinas de San José.

Se realizaron giras a las Oficinas Regionales donde se les dio inducción a los compañeros sobre la utilización de estos códigos y como se podía ayudar a los usuarios a instalar la aplicación de escaneo en sus celulares, para que pudieran realizar la evaluación de nuestros servicios desde sus aparatos.

Se realizaron dos campañas de sensibilización a la atención al cliente:

1. Recomendaciones para atención de llamadas, la cual constó de divulgación por medio de los correos institucionales durante 21 fechas, con ésta se pretendió dar herramientas de la forma de atención telefónica a los compañeros que no las tuvieran y refrescar estas herramientas para los compañeros que la dominaran.
2. Se retomaron herramientas de cómo enfrentar los comentarios de la verdad en la atención personal de usuarios por medio de Diez Recomendaciones, misma que también se realizó por medio del correo interno, ésta tuvo una duración de 11 fechas.

Como complemento de estas campañas se realizó un taller piloto de Servicio al Cliente con la participación de una muestra de 25 compañeros de la institución, los cuales después del taller debían realizar una evaluación del mismo.

Se realizaron informes trimestrales de percepción y satisfacción de los usuarios, esto con la información de las encuestas en línea, por medio tanto de los elementos QR y del enlace que deben de tener los correos de los funcionarios para la evaluación de los servicios prestados. Finalmente, se visitaron instalaciones del ICT (miradores y paraderos), donde se aplicaron entrevistas a los visitantes, para determinar su percepción y satisfacción de los servicios del ICT en el lugar.

Oficina de Salud Ocupacional

Durante 2018 se logró un acercamiento más proactivo de trabajo en equipo con el Departamento Administrativo, donde se eliminó una serie de obstáculos que podrían ocasionar un accidente. Además, la última semana de abril se celebró la Tercera Semana de Salud Ocupacional con diferentes actividades como lo fueron charlas, stands y un turno saludable, donde se contó con la participación de las Oficinas Regionales con sus trajes y productos de cada zona. También se contó con la participación de los brigadistas en la toma de presión, signos vitales, a todos los funcionarios durante la celebración de la Semana de Salud Ocupacional.



Oficina de Salud Ocupacional, Gerencia General

Se puso en práctica el protocolo de uso del Auditorio, donde cada vez que hay un evento en el lugar, los brigadistas del tercer piso dan las recomendaciones pertinentes en caso de un evento o una emergencia.

Dentro de las labores de la Oficina de Salud Ocupacional, se encuentra el traslado de funcionarios al INS en caso de un accidente. Si bien es cierto se enviaron 11 funcionarios durante el 2018, donde dos accidentes fueron causa de un mueble aéreo y un CPU, los restantes sucedieron a causas ajenas al edificio pero que, sí eran cubiertas por la póliza de Riesgos del Trabajo, ya que sucedieron en el trayecto de la casa al trabajo o viceversa.

RESUMEN DE ACCIDENTES REFERIDOS AL INS, POR SITIO DEL EVENTO			
Dentro del Edificio ICT	Fuera del Edificio ICT,	Giras	Otros
2	9	1	1
Fuente: Oficina de Salud Ocupacional, ICT			

Ruta Nacional de las Aves

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

Se continuó con los seminarios educativos que consistieron en talleres de trabajo intensivo de 8 horas desarrollados por grupos interdisciplinarios de diferentes Departamentos y Unidades del Instituto, en los que se capacita, se levanta información y se efectúan alianzas con empresarios instituciones, cámaras y organizaciones locales sobre la Ruta, nodos, avistamiento, Declaratoria Turística, Turismo Rural, Turismo Rural Comunitario, Certificado de Sostenibilidad Turística CST y elementos para la gestión y el desarrollo del producto.

137 Guías Turísticos fueron capacitados, en 6 talleres (Turrialba, Chirripó, Tambor Puntarenas, Manuel Antonio, Sarapiquí, Caribe Sur) en el tema de Avistamiento de Aves, buscando con esto actualizar conocimientos en los nodos en que se desarrolla la ruta. Durante este año se realizó en el Caribe Sur el primer taller especializado en Aviturismo y aves rapaces y en conjunto con la Oficina de Desarrollo se elaboró el Folleto Informativo sobre las Aves Rapaces.

Junto con el Área de Atención de Prensa Internacional de la Dirección de Mercadeo, se realizó el Birding Challenge, con visitas de Prensa, Agentes Mayoristas y Gurús de Aves de países como Holanda, Suiza, Estados Unidos, Canadá y Guatemala, por varios de los puntos principales para la observación.

Finalmente, se participó en el diseño de una propuesta para asistir a ferias internacionales especializadas en este tema, mismo que fue presentado y aprobado por la Junta Directiva. El mismo será desarrollado en 2019.

Grupo de Acción Regional de las Américas

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

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

Se participó de la XI Reunión Anual y en el Congreso sobre la trata de personas con fines de explotación de niñas, niños y adolescentes: “Perspectivas, avances y retos para el sector de los viajes y el turismo, desde el enfoque de diversos actores”; celebrados en la Ciudad de Antigua, Guatemala. Fue oportunidad y un gran escenario, para mostrar los esfuerzos del país en el combate de la trata de personas y la ESCNNA, y muy especialmente, del sector turismo de nuestro país y de los países cuyos ministerios de turismo, integran el Grupo de Acción Regional de la Américas GARA y cuentan con acciones importantes públicas y privadas, de responsabilidad social en destinos turísticos. Esto con el claro propósito de procurar mayor entendimiento y mayores acciones, para el combate de esos delitos al nivel nacional e internacional.

Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera

En enero del 2018, se asume desde la Gerencia, la Presidencia de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera CNETH. Dentro de los trabajos más destacables están los siguientes: se realizaron grupos focales con Universidades Públicas y Privadas, con el Presidente ejecutivo del INA y el Director de Emprendimientos y Vinculación de dicha Institución, se realizó un Mapeo de la oferta educativa turística del país, se desarrolló la revisión curricular de dos programas de guías del Instituto Nacional de Aprendizaje INA, se firmó la carta de intención con el Instituto Francés de Cooperación IFACA, para la enseñanza del francés y la capacitación a Educadores y Profesionales en Turismo.

Seguimiento de recomendaciones y sugerencias de los informes emitidos por la Auditoría Interna

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

Recomendaciones emitidas por Auditoría Interna del 2015 al 2018

AÑO	EMITIDAS	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	% de cumplimiento
2015	79	79		100%
2016	121	120	1	99%
2017	83	75	8	90%
2018	66	28	22	42%

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

# DEL INFORME Y NOMBRE	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN		RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN
DFOE-AE-IF-0001-2016 Informe de la auditoría de carácter especial acerca de la liquidación presupuestaria del Instituto Costarricense de Turismo, periodo 2014	4.3	Cumplida	Junta Directiva
	4.4	Cumplida	Gerente
	4.5	Cumplida	Gerente
	4.6	Cumplida	Gerente
	4.7	Cumplida	Gerente
DFOE-AE-IF-13-2016 Informe de la auditoría de carácter especial acerca del avance del Instituto Costarricense de Turismo en el cumplimiento de la meta del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 relativa al Centro Nacional de Congresos y Convenciones	4.3	Cumplida	Gerente
	4.4	Cumplida	Gerente
	4.5	Cumplida	Gerente

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

Resoluciones emitidas del 2015 al 2018

Años	Cantidad de oficios por criterio
2015 período completo	304
2016 período completo	205
2017 período completo	220
2018 período completo	200

Iniciativas y Proyectos en materia de Transformación Digital

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

Módulos	SIT-ICT % de Desarrollo	Finalización estimada
ICT-Declara	100%	
ICT-Declara-WEB	100%	Finalizado
Implementación-Producción	80%	jun-19
ICT-Inteligencia Tributaria	10%	jun-19

Este sistema permitirá realizar al administrado (aerolíneas, agencias de viajes, navieras y transportes terrestres) presentar su declaración jurada electrónica a través del uso de la página WEB Institucional permitiendo mejorar los niveles de servicio, alta disponibilidad (24/7), mecanismos de seguridad de la información, continuidad de negocio entre otros (se incorporó usar la firma digital en las declaraciones en alineamiento a los objetivos de la Agenda Digital ICT).

Los resultados alcanzados en el año 2018, corresponde a la culminación del sistema ICT-DECLARA Web, el cual gracias al decidido compromiso del equipo de trabajo conformado los compañeros de ingresos y liderado por esta Gerencia General fue probado y aceptado en su etapa piloto; queda restante la fase de implementación y entrega final.

En razón de que debimos concentrar esfuerzos en la puesta en producción de ICT-Declara Web, quedan por desarrollar en etapas siguientes los módulos: ICT-Rectifica, ICT-Contribuyente, ICT-Exonera.

Sistema de Gestión Documental Electrónico ICT

Este proyecto consiste en implementar un Gestor documental electrónico para todo el ICT, como también expedientes digitales, lo cual permitirá alcanzar mayor efectividad en la gestión Institucional (reducción de tareas=eficiencia de procesos), trabajo colaborativo – teletrabajo, como también el compromiso de reducción del consumo de papel Institucional.

Los resultados obtenidos en el año 2018 fueron:

- La adjudicación de la contratación a la empresa que desarrollará la solución, basado en servicios en la nube, utilizando esquemas de servicios tercerizados.
- Realizamos propuesta de Reglamento para la adquisición y reposición de los mecanismos de firma digitales y de uso de sistema de gestión documental digital del ICT, el cual fue sometido a consulta a las Direcciones para su revisión. Se tiene previsto contar con dicho Reglamento para marzo 2019.
- Asimismo, continuamos con la entrega de certificados y firmas digitales a los funcionarios del ICT, de forma tal que mediante los proyectos que son impulsados por esta Gerencia, cumplan con los objetivos de la Agenda Digital de Gobierno del Bicentenario

Participación en comisiones

- a) Comisión de Becas
- b) Comisión Institucional de Ética y Valores
- c) Comisión de Mejora Regulatoria
- d) Comisión de Gobierno Abierto
- e) Comisión de Asuntos Estratégicos de Tecnologías de la Información, destacamos puntualmente los logros obtenidos por la coordinación del comité:
 - Continuidad a la actualización del PETI, sesiones programadas en el 2018 en las cuales cada Dirección ha expuesto sus proyectos vigentes, a los miembros del comité.
 - Actividades de información y exposición a miembros del Comité en materia de tecnologías disruptivas (Big data, IA, BIA) y el valor estratégico de la información, que puedan ser de utilidad y aplicación en las Tecnologías de la Información en su gestión.
 - Acompañamiento a alto nivel con las unidades que Administran la Información Institucional para lograr la integración y arquitectura común de las soluciones TI, que apoyen su gestión.
- f) Comité de Crisis, el cual tiene a cargo implementar el Plan de Continuidad de Negocios, el cual para el año 2018, obtuvo lo siguiente:
 - Consolidación de los sitios físicos de operación para el Comité de Crisis, (interno y externo) como también el sitio alterno de datos que permita replicar los sistemas críticos del ICT (Plan de Adquisiciones en la nube)
- g) Enlace Institucional ante Gobierno Digital, en cumplimiento de las actividades enmarcadas dentro del Decreto 41248-MP-MICITT-PLAN-MEIC-MC y Directriz No 019-MP-MICITT, por lo cual se han realizado puntualmente lo siguiente:
 - Levantamiento de Inventarios de Servicios WEB-Sistemas Informáticos y proyectos que cumplan los criterios de Gobierno Digital.
 - Documento Agenda Digital del Instituto Costarricense de Turismo.
 - Seguimiento de los proyectos de la Agenda Digital del ICT

- h) Se asume la Presidencia de la CIMAT, por delegación de la señora Ministra.
- i) Se asume la Presidencia del Comité Técnico de Normalización en Turismo son sede en INTECO.

Actividades relacionadas al presupuesto, metas, riesgos y gestiones de Gerencia

Adicionalmente, la Gerencia General impulsó:

- a) Control y seguimiento del presupuesto de Gerencia General.
- b) Elaboración y seguimiento de Metas PAO, en conjunto con el funcionario responsable de Gerencia.
- c) Elaboración y seguimiento de los riesgos asociados a cada meta, en coordinación con el responsable de cada meta.
- d) Coordinación y preparación de modificaciones presupuestarias de la Gerencia General, apoyo para localizar y reasignar recursos presupuestarios para otras unidades cuando así se requiera.
- e) Emisión de criterios relacionados a temas presupuestales.
- f) Gestiones realizadas documentadas en oficios 2018
- g) Gestión de contrataciones y proyectos de alta prioridad Institucional

Otros

Finalmente, esta Gerencia dio seguimiento a los acuerdos emitidos por la Junta Directiva procurando el mayor cumplimiento posible de los mismos. También, se impartieron conferencias en temas de injerencia e interés institucional, se representó al señor Ex Ministro y a la señora Ministra en su ausencia, en eventos, conferencias de prensa y otros, al mismo tiempo que se atendieron entrevistas en temas designados por los Jerarcas y se dieron discursos por solicitud de los mismos. Además, se asumió el liderazgo en los temas de la participación institucional en la Comisión de Alto Nivel que preparó al país para la Jornada y pre Jornada Mundial de la Juventud (desarrollada en enero-2019 en Panamá), se asumió la coordinación del diseño e implementación de una aplicación para facilitar la estancia del turista en el país mediante información útil sobre el destino y recomendaciones para que la estancia en Costa Rica sea lo más placentera posible.



AUDITORÍA GENERAL

La Auditoría Interna desempeña un papel de especial relevancia por cuanto es una actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ICT, ya que su función es validar y mejorar sus operaciones contribuyendo a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección. También, la Auditoría Interna debe proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto de la Administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

A continuación, se presentan algunos de los proyectos desarrollados durante el período 2018 que han colaborado a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de auditoría y que a su vez han permitido el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable:

Gestión del Auditor Interno:

Como actividad permanente se verificó el desempeño de la actividad de auditoría interna, se aprobó el Plan Anual de Trabajo basado en riesgo, así como el informe de gestión que fue presentado a la Junta Directiva, también se desarrolló y se mantuvo el programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubre los aspectos de la actividad de auditoría interna.

Como parte de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica se participó en todas las sesiones de la Junta Directiva de la Institución.

Se gestionó el recurso humano y de acuerdo con el esquema establecido, se ejerció la supervisión en forma constante a las actividades claves en las etapas de planificación, ejecución, comunicación y seguimiento, así como durante el desarrollo de los otros servicios que presta la Auditoría Interna.

Adicionalmente, en cumplimiento de la normativa técnica se actualizó el “Reglamento de Organización y Funcionamiento de Auditoría Interna del ICT”, que aprobó la Junta Directiva y la Contraloría General de la República, publicándose en el Alcance N° 127 a La Gaceta N° 120 de 4 de julio de 2018.

Calificación excelente de la actividad de la Auditoría Interna. De acuerdo con los lineamientos de la Contraloría General de la República, correspondió realizar en el año 2018 la evaluación externa de la calidad de la actividad de auditoría interna, para lo cual la Institución contrató a la firma Deloitte, en cuya opinión la Auditoría Interna de ICT cumple el 100% de las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría

Interna del Sector Público y las Normas Generales de auditoría para el Sector Público”, motivo de elogio para quienes laboramos para la Auditoría Interna.

Sistematización del proceso de auditoría. Se estandarizó y actualizó el proceso de auditoría mediante el software especializado, fortaleciendo la política cero papeles instaurada desde el año 2014, garantizando la calidad de la información en cuanto a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. Igualmente, toda la documentación relacionada con denuncias atendidas se logra incorporar dentro del sistema de manera que se garantice la confidencialidad exigida por la normativa.

También se actualizó en el sistema la normativa, se clasificó y ordenó el archivo permanente que se encuentra en el software especializado.

Todo lo anterior, junto con la implementación de la Red Privada Virtual que permite el ingreso a los sistemas institucionales, ha contribuido a que los auditores realicen sus labores bajo la modalidad de trabajo en casa, lo que mejora la calidad de vida de cada auditor y la eficiencia del trabajo. Finalmente, se adquirió un nuevo sistema de gestión de auditoría, que permite alinear el Plan Estratégico, el Plan Anual de Trabajo y los estudios de auditoría.

Auditoría continúa. Con el propósito de mitigar algunos riesgos y reducir costos en la evaluación de controles, se realizaron actividades relacionadas con revisiones en tiempo real, en áreas como: caja chica, cheques y activos; mediante el uso de la tecnología y rutinas automatizadas para identificar excepciones o anomalías, que fueron analizadas y comparadas en relación con las tendencias y los valores. Los resultados fueron comunicados a la Administración y también se consideraron para la evaluación y priorización del universo auditable y consecuentemente la definición del plan de trabajo de la Auditoría Interna.

En consonancia con el proceso promovido por la Administración, se diseñó un plan de mejora basado en análisis de los resultados obtenidos de la evaluación del clima organizacional con el fin de ejecutar acciones para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Auditoría Interna. No se omite indicar que los resultados del estudio de clima organizacional de la Auditoría Interna superaron el promedio de la nota institucional, aspecto que se observa como resultado del programa de mejora continua existente.

También, en el desarrollo de los estudios del periodo 2018, se optimizó la utilización de la herramienta de evaluación de los riesgos, incorporando los riesgos de fraude en las áreas a examinar, lo cual permite a esta Auditoría identificar factores de riesgo de fraude en los estudios a desarrollar.

Servicios de la auditoría interna

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

profesional. El plan se desarrolla mediante los servicios de auditoría (informes), servicios preventivos y otros servicios de auditoría.

De conformidad con sus competencias la Auditoría Interna durante el año 2018, desarrolló estudios en diferentes dependencias emitiéndose 27 servicios con sus respectivas recomendaciones y observaciones, cumpliéndose un 90% del Plan Anual de Trabajo 2018.

Los servicios de la auditoría interna se realizaron en las siguientes unidades de la Institución:

Gerencia General	Fondos de Garantías.
Departamento Administrativo.	Departamento de Desarrollo.
Departamento de Ingresos.	Departamento de Tecnologías de Información.
Polo Turístico Golfo Papagayo	Centro Nacional de Congresos y Convenciones
Direc. Gestión y Asesoría Turística	Dirección de Mercadeo
Unidad Atracción de Inversiones	Fondo de Jubilaciones
CIMAT	
Departamento Financiero.	
Unidad Proveeduría Institucional	

Valor agregado

Con emisión de las recomendaciones y advertencias emitidas durante el periodo 2018, se promovieron mejoras en la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad y oportunidad de la información, cumplimiento con el ordenamiento jurídico y técnico, y en la protección y conservación del patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, además de contribuir en la dirección institucional.

Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo y control

Como parte del proceso de auditoría, en cada uno de los estudios realizados en el periodo 2018, se valoraron los riesgos asociados a los procesos auditados, su impacto sobre los objetivos y metas institucionales y los controles establecidos para mitigar los posibles riesgos que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos.

Como resultado de los servicios de auditoría interna, se emitieron recomendaciones y advertencias para mitigar riesgos y mejorar los controles según el siguiente detalle:

Para mejorar la eficiencia y eficacia: Se emitieron recomendaciones para mejorar la eficacia, oportunidad y economía en el trámite de autorización de gastos de viaje y transporte, así como evaluar el proceso de contratación administrativa y la gestión del evento Costa Rica Sustainable Hotel & Tourism Investment. También se emitió informe relacionado con la eficiencia de la gestión operativa de la CIMAT en el cumplimiento de su objetivo.

Sobre esta misma temática se emitieron servicios preventivos sobre los siguientes aspectos:

- Funciones de la Gerencia General
- Programa MIPYME, Turismo Rural Comunitario, Turismo Rural, Declaratoria Turística y el Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST).
- Inversiones realizadas por el Fondo de Garantías
- Adquisición de equipos y programas de cómputo sin la autorización del Departamento de Tecnologías de Información

Para mejorar en el cumplimiento con ordenamiento jurídico y técnico: se generaron recomendaciones producto de los siguientes estudios: El canon del Polo Turístico Golfo Papagayo, Gestión Operativa de los créditos e inversiones del Fondo de Garantías del ICT.

Además, se emitieron servicios preventivos, sobre los siguientes aspectos:

- Comprobantes de pago salarial.
- Unidad Fiscalizadora del Centro Nacional de Congresos y Convenciones.
- Control de pagos, transferencias y estados de cuenta bancario para conciliación bancaria.
- Cumplimiento de la Directriz que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión.
- Replanteamiento organizativo de la Sub Gerencia de Mercadeo y estudio sobre atinencias.
- Procedimiento para la aprobación de los ajustes menores imprevisibles del proceso constructivo del Centro Nacional de Congresos y Convenciones.
- Política de Control de Asistencia del ICT
- Licencias de "Project On Line"
- Ejecución presupuestaria del ICT correspondiente al primer semestre de 2018
- Plan de sucesión del Jefe del Departamento de TI.
- Plan de Mercadeo Institucional.
- Aspectos de Control Interno del Fondo de Jubilaciones del Personal del ICT.

- Funciones que realiza el Departamento de Investigación y Evaluación.
- Campaña Cooperativa Sunwing Airlines.
- Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT (CAETI).
- Manual de Cargos Institucional.

En cuanto a la calidad y confiabilidad de la información: Sobre este tema en particular se emitieron dos advertencias sobre: la gestión de la seguridad de la información institucional y control de usuarios de las plataformas bancarias virtuales.



UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



Principales resultados obtenidos desde la Unidad de Planificación Institucional:

A. Planificación:

1. Creación de la Secretaría Técnica

Considerando que el Gobierno de República emitió el Decreto Ejecutivo N°41187 referente a la Organización del Poder Ejecutivo, donde se establece Turismo como Sector e integrado por: el ICT, Ministerio de Cultura y Juventud, Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Gobernación y Policía e INCOOP; así como, la inclusión del ICT en cuatro Áreas Estratégicas de Articulación Presidencial, y que MIDEPLAN dio a conocer la Metodología para la formulación del PND de la Administración Alvarado Quesada, la Ministra de Turismo, Sra. María Amalia Revelo, Rectora de Turismo, estableció la Secretaría Técnica de Turismo, la cual recayó de manera mancomunada en la persona del señor Rodolfo Lizano Rodríguez, Director de Planeamiento y Desarrollo y del señor Víctor Quesada Rodríguez, Asesor Unidad de Planificación Institucional, instruyéndoles sus funciones, al amparo de lo dispuesto en el artículo 22 del Decreto Ejecutivo #37735-PLAN.

Adicionalmente, en ejercicio de la Rectoría de Turismo, se realizaron reuniones para coordinar la formulación de metas para el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Bicentenario. El resultado esperado es que se constituya y funcione permanentemente en el periodo del PND 2019-2022, como un órgano de apoyo y asesoría de esta Rectoría de Turismo en los temas de competencia.

2. Formulación PND

Se participó activamente en la formulación del PND del Gobierno del Bicentenario, Administración Alvarado Quesada, en cumplimiento a la normativa que establecen

la obligación de proponer intervenciones estratégicas para la conformación de dicho Plan (DM-348-2018).

La formulación del PND contempló todas las propuestas presentadas por la Rectoría e ICT. Adicionalmente, incluyó el plan de inversiones institucionales según las necesidades de proyectos. También se coordinó la divulgación del PND a través de los oficios DM-486-2018 y G-2232-2018, estableciéndose su importancia y priorización en el periodo 2019-2022.

3. Formulación del PAO 2019

En complemento al oficio G-1101-2018, sobre inicio de formulación del Plan Operativo Anual (PAO) y en cumplimiento del artículo N°26 inciso h) de la Ley Orgánica del ICT y el artículo N°19 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, se presentó ante la Junta Directiva del Instituto el Plan y Presupuesto correspondiente al periodo 2019.

El proyecto de Plan Operativo Institucional (POI) se formuló a partir de las valoraciones y estimaciones de egresos, indicadas por las jefaturas responsables de llevar a cabo el cumplimiento de cada meta propuesta y se complementó con la participación de la Gerencia General y Presidencia Ejecutiva, mediante diversas reuniones y comunicados. Se observó que el Plan concuerde con el Presupuesto e incluyera las acciones estratégicas previstas en el PND. El mismo fue estructurado en tres programas de gasto: N°1 Dirección Superior y Administración, N°2 Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico y N°3 Papagayo e incluyó el detalle de aspectos normativos que aplican de acuerdo con el documento denominado "Bloque de Legalidad", el cual es requerido por la Contraloría General de la República.

4. Formulación del PIIP 2019

Se identificaron ocho proyectos institucionales, los cuales fueron acogidos e incorporados por el Gobierno de la República en el PND del Gobierno Bicentenario, para el periodo 2019-2022. Dichos proyectos comprenden oportunidades estratégicas para el desarrollo del turismo en las zonas de influencia de cada iniciativa. Tales como, el Mercadito para PIMA en el CCCR, Caribe sur con los



Atracaderos en Cahuita y Puerto Viejo, reconstrucción del muelle turístico de Puntarenas y del muelle de la Isla San Lucas, sede de la Policía Turística en Tamarindo, mejora en la infraestructura del Parque Nacional Volcán Tenorio y Parque Manuel Antonio, sede de la Policía Turística, el camino sobre la zona pública en Playa Panamá y el parador fotográfico (estos tres últimos) en Papagayo. La prioridad para la mayoría de estos proyectos será inscribirlos en el BPIP de MIDEPLAN.

B. Fortalecimiento del Sistema de Control Interno

1. Valoración de riesgo

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 17 de la Ley General de Control Interno, la UPI coordinó el proceso institucional de valoración de riesgo e informó de los principales hallazgos a la Gerencia y Junta Directiva, mediante el oficio PL-070-2018 y el Órgano Colegiado lo aprobó mediante comunicado de acuerdo número SJD-224-2018.

En resumen, el documento contempló una serie de conclusiones y recomendaciones específicas dirigidas a fortalecer del Sistema de Control Interno. El ejercicio realizado por el ICT cumplió con los requerimientos observados en la Ley.

2. Autoevaluación de control interno

Como parte del cumplimiento a la Ley General de Control Interno, artículo 17, la Administración realizó el ejercicio de Autoevaluación de Control Interno (ASCI) del año 2018 y presentó sus resultados a la Junta Directiva, para su valoración (PL-079-2018 aprobado según SJD-225-2018). El Informe fue elaborado con la información que cada jefatura proporcionó a través de la Herramienta. En resumen, el documento contempló diversos elementos que finalizaron en una serie de conclusiones y recomendaciones específicas dirigidas a fortalecer el Sistema de Control Interno. El ejercicio realizado por el ICT cumplió con los requerimientos observados en la Ley 8292.

3. Formulación de la Guía de formulación de objetivos, metas e indicadores:

En cumplimiento de la instrucción dada por la Gerencia General mediante oficio G-753-2017 en atención al preventivo de la Auditoría General AI-Ad-11-2017 sobre formulación de objetivos, la Administración a través del oficio G-1010-2018 dio a conocer los “Lineamientos Institucionales para la Formulación de Objetivos, Metas e Indicadores”. Dicho Lineamiento permitió la implementación del AI-C-15-2017, recomendación 3 referente a indicadores.

Estos lineamientos se emiten con el objeto de estandarizar el proceso de planeamiento de objetivos, metas e indicadores que realizan las Unidades del ICT, en el Plan Anual Operativo y otros planes y proyectos que se establezcan en la institución, a fin de que permitan medir el aprovechamiento de los recursos y el valor que las Unidades generan para el Instituto Costarricense de Turismo. Es decir, se dan con el propósito de lograr motivar a los responsables de las Unidades Ejecutoras a definir en los Planes Anuales Operativos y objetivos con un enfoque de producto y de aprovechamiento de este último.

4. Formulación de la Guía de levantamiento de procesos y manuales

En atención al servicio preventivo de la Auditoría Interna AI-Ad-03-2017, la Unidad de Planificación Institucional elaboró la Guía Metodológica para el Levantamiento de Procesos y Procedimientos, la cual contó desde un primer momento con la aprobación de esta Gerencia General (G-1682-2019).

Por lo tanto, se instruyó la aplicación de la nueva Guía a nivel institucional, a fin de que:

- i. Todas las unidades realicen una actualización de su mapa de procesos de trabajo.
- ii. Las jefaturas realicen la actualización de los manuales de procedimientos, cuando corresponda.

C. Análisis Administrativo

1. Reorganización del Departamento de Gestión y Apoyo CCCR

En el 2018 se realizó la propuesta de creación de un departamento encargado de los temas relacionados con el funcionamiento del Centro Convenciones de Costa Rica, el cual inició operaciones en agosto de 2018. MIDEPLAN mediante oficio DM-750-18, rechazó la iniciativa con fundamento en el Decreto Ejecutivo DE-411162-H en que se limitan las reorganizaciones con incrementos presupuestales o que incluyan recalificaciones, aun cuando se apeló dicha resolución.

Por segunda ocasión se reiteró la solicitud de creación del Departamento de Gestión y Apoyo al CCCR, mediante una propuesta que amplió las justificaciones de por qué el ICT requiere contar con ese Departamento y su funcionalidad (según DM-006-2018) y complementariamente se gestionó ante el Presidente de la República, la autorización para aplicar la recalificación requerida, justificando la tutela del interés público por encima del Decreto de cita. El Presidente de la República, don Carlos Alvarado Quesada, afirmó su voluntad de ayudar al ICT en esa gestión mediante el oficio DP-P-001-2019. Se está a la espera del fallo final de MIDEPLAN.

2. Recomendación técnica levantamiento de procesos y elaboración de manuales de proceso

Se logró la revisión de 8 manuales de procedimiento (aprobados 8, 3 con observaciones):

Criterios Positivos: Mercadeo, Secretaría de Actas, Fondo de Jubilaciones, se presentó propuesta de modificación a Procedimientos de Cooperación, Lineamientos para la Formulación de objetivos, metas e Indicadores, Guía Institucional para el Levantamiento de Procesos y Procedimientos

Se está trabajando en: Lineamientos Institucionales sobre Derecho de Petición y Guía para Formulación de Proyectos de Inversión.

Se brindó acompañamiento a Mercadeo para realizar la propuesta presentada. Se elaboró el criterio técnico para la creación del Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica.

D. Informes especiales

1. Informe institucional para Asamblea Legislativa

Se coordinó la respuesta G-0655-2018, para que el ICT cumpliera con lo establecido en la Ley N.º 9398 del 28 de setiembre del 2016, denominada: “Ley para perfeccionar la rendición de cuentas”, la cual establece la obligación constitucional que tienen los funcionarios públicos de rendir cuentas por su labor y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, se estableció la obligación de los rectores sectoriales, jefes ministeriales, de entes descentralizados institucionales y de órganos de desconcentración máxima, de elaborar, publicar y divulgar un informe anual, escrito, de la labor desarrollada por la o las instituciones a su cargo.

2. Informe IGI para CGR

Se coordinó la documentación soporte y respuesta final a la Contraloría General de la República para completar el Índice de Gestión Institucional 2017, en atención a lo solicitado en su oficio No. DFOE-ST-0091 (15985) del 15 de diciembre de 2017. Mediante oficio G-0224-2018.

3. Elaboración de la Memoria Anual institucional

En cumplimiento de la instrucción la Gerencia General mediante oficio G-2170-2017, la UPI coordinó el proceso institucional y elaboró el documento de la Memoria Anual del ICT correspondiente a los logros del 2017, según PL-60-2018.

El documento fue elaborado a partir de los insumos recibidos de cada Jefatura y la versión preliminar fue presentada y aprobada por a la Gerencia General mediante oficio PL-059-2018. El tamaño del documento fue de 22,654 KB, limitando incluir más fotos para conservar la funcionalidad del mismo, cuando se ofrezca al público a través de la Web.

4. Otros

La UPI elaboró múltiples informes especiales relacionados con giras del Presidente a las Regiones, Informes de Gestión del Ministro, Verificaciones de cumplimiento de MIDEPLAN sobre avances del PND, requerimientos de la STAP, CONAPDIS, Persona Joven, la CEDAW y CGR.



SECRETARÍA DE ACTAS

Aspectos Generales:

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

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

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

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

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

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

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

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

Dentro de los logros más destacados en el 2018 se deben mencionar el haber cumplido y superado la meta propuesta, en asistencia y atención de las sesiones de los cinco órganos colegiados a cargo, confeccionándose durante el año un aproximado de 100 Actas entre los 5 órganos, más de 1000 acuerdos, de los cuales se les llevó el seguimiento a todos, dando como resultado un nivel de ejecución global por encima del 90 %. Haber logrado un punto de equilibrio en cuanto al recurso humano y la producción eficiente y haber sistematizado el envío de los documentos de las sesiones del Consejo Director de Papagayo y Comisión Reguladora.

Junta Directiva:

En el año 2018 se realizaron un total de 46 sesiones de Junta Directiva (de la N° 6011 de fecha 08 de enero a la N° 6057 del 17 de diciembre). Respecto a los

acuerdos tomados, durante este año se dictaron 462 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 90 % de los acuerdos tomados.

La señora Ministra de Turismo es quien preside las sesiones de la Junta Directiva, exceptuando cuando por las funciones propias de su cargo se encuentra en misión oficial, presidiendo en estos casos la Vicepresidenta de la Junta Directiva.

Consejo Director Polo Turístico Golfo Papagayo:

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo sesionó en 29 ocasiones, iniciando con fecha 15 de enero y finalizando el 17 de diciembre. El Consejo Director del PTGP tomó 345 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 50%.

Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:

En el año 2018 la Comisión Reguladora celebró un total de 07 sesiones (de la N° 850 de fecha 19 de febrero a la N°856 del 20 de noviembre, de las cuales todas fueron ordinarias. La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 36 acuerdos, al final del año se habían ejecutado el 100%.

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

En el año 2018 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 8 sesiones (de la N° 204 de fecha 08 de febrero a la N° 211 del 15 de noviembre, todas fueron sesiones ordinarias. Dicha Comisión tomó 97 acuerdos, ejecutándose al final del año el 98%.

Comité Mixto de Mercadeo ICT

El Comité Mixto de Mercadeo se reunió en 10 ocasiones, celebrándose la Sesión N° 01 el 31 de enero y concluyendo el año con la sesión del 19 de diciembre. Se tomaron 30 acuerdos, para un nivel de ejecución del 90 %.

De esta forma se dio por cumplido el Objetivo: 1.1.12, meta: 1.1.12.1.1, del Plan Anual Operativo 2018.



ASESORÍA LEGAL

A.- Principales labores de esta Asesoría.

- Asesorar en materia jurídica a los diferentes órganos colegiados que componen el Instituto, así como a las distintas dependencias de éste.
- Tramitar y dar seguimiento a los distintos procesos judiciales en los que es parte el Instituto.
- Revisión de requisitos legales en distintos trámites tales como declaratoria y contrato turístico, contratación administrativa, concesiones en Papagayo, concesiones en Zona Marítimo Terrestre.
- Refrendo de contrataciones internas.
- Elaboración de contratos y convenios.
- Elaboración de proyectos de ley o reglamentos relacionados con el turismo.
- Fungir como órgano director en procedimientos administrativos.

B.- Labores realizadas durante el año 2018

1.- Asesoría a órganos colegiados del Instituto.

Además de asesorar durante el período de estudio al resto de dependencias de la Institución, se brindó la asesoría a: Junta Directiva de la Institución, Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo, Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT), Comisión Nacional de Acreditación del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), Comisión Institucional de Análisis de Accidentes de Tránsito, Comisión de Salud Ocupacional, Comisión de Zonificación Portuaria Moín, Comisión de Archivo del ICT, Comisión Institucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NICS), Comisión Institucional para la Igualdad y la no discriminación hacia la población LGBTI, Comisión de Hostigamiento y Acoso y Comisión Interna de Mejora Regulatoria. Lo anterior, sin dejar de lado al Sector Privado de Turismo, por medio de la atención de consultas telefónicas, atención

directa de las dudas o asistiendo directamente a reuniones que se realizan con funcionarios del Instituto, representantes de cámaras, asociaciones o empresarios turísticos.

2.- Consultas.

Esta Asesoría Legal como parte de su función asesora, atendió durante el año 2018 un número aproximado de 2110 consultas. Lo anterior, aunado a las consultas telefónicas y vía electrónica que a diario se atienden en las diferentes áreas y sobre diversos temas.

3.- Contratación Administrativa y Convenios de Cooperación.

En materia de Contratación Administrativa, la Asesoría Legal se avocó al asesoramiento general de todas las unidades de la Institución, así como a la elaboración y tramitación de contratos y convenios, velando por el estricto apego a los procedimientos establecidos en el Ordenamiento Jurídico y las diferentes disposiciones emitidas principalmente por la Contraloría General de la República.

Dentro de este marco, se revisaron carteles de licitación y ofertas presentadas, además de asesorar en el proceso posterior de adjudicación.

Asimismo, correspondió a la Asesoría Legal la redacción de diversos convenios de cooperación que suscribe la Institución con el propósito de cumplir los objetivos señalados en su Ley Orgánica. En aquellos supuestos en que la suscripción de estos convenios implica disposición de fondos públicos, debe esta Asesoría Legal dar seguimiento al mismo hasta la obtención del refrendo respectivo por parte de la Contraloría General de la República, cuando éste corresponde.

CUADRO DE RESUMEN DEL 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Contratos	6
Convenios	17
Licitaciones	34
Refrendo Interno	59
Consulta a Contraloría	0
Autorizaciones Contraloría	1
Refrendo Contratos Contraloría	0
Consultas	34

4.- Actualización de Normas.

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

- 1.- Compendio de Normas que Regulan las Empresas y Actividades Turísticas, que contiene la legislación que rige los trámites que se realizan ante el ICT.
- 2.- Compendio de Normas Internas del ICT, donde se incluyen la normativa que a lo interno de la Institución, rige labores de los funcionarios.
- 3.- Compendio de Normas donde el ICT participa en Comisiones Externas.

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

CUADRO DE RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Información sobre Normas que involucran Instituciones Autónomas	74
Actualizaciones en Compendio Normas que regulan las Empresas Turísticas	3
Actualizaciones en Compendio Normas Internas	6
Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas	2

5.-Juicios.

La Asesoría Legal tiene a su cargo la tramitación de todos los procesos monitorios de cobro judicial, juicios ordinarios, procesos en materia civil, de tránsito, laboral, agraria, administrativa, penal, así como Acciones de Inconstitucionalidad y Recursos de Amparo ante la Sala Constitucional, en los cuales el Instituto o sus funcionarios figuran como demandados o actores, lográndose en su amplia mayoría satisfactorios resultados para la Institución. Se gestionan igualmente las diligencias de desalojo administrativo y judicial por usurpación de terrenos propiedad de este Instituto.

CUADRO DE RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Juicios Monitorios (Cobro Judicial)	156
Juicios de Transito	01
Juicios Laborales	6
Juicios Agrarios	0
Juicios Penales	4
Juicios contenciosos CPCA	85
Juicios de Lesividad	0
Acciones de Inconstitucionalidad, amparos y hábeas corpus	7
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	03
Convenio Preventivo de Acreedores	01
Diligencias de Información Posesoria	01

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

En aplicación de la Ley N° 6990, denominada Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas y el Reglamento a la Ley Reguladora de Agencias de Viajes que respaldan la Declaratoria y Contrato Turístico que se otorgan a las empresas turísticas previstas en dichas regulaciones, esta Asesoría Legal se encarga de la revisión de los requisitos estrictamente legales que deben de cumplirse para obtener la Declaratoria Turística y el Contrato Turístico mencionados; así como para la acreditación de cambios de propietario, apoderados, razón social, nombre comercial, domicilio, renuncia de la declaratoria. A continuación, se resume el trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2018.

CUADRO DE RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Solicitud Declaratoria Turística	232
Solicitud Acreditación Cambio de Nombre Comercial	23
Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	3
Solicitud Acreditación Cambio Propietario	19
Solicitud Acreditación Cambio Apoderados	49
Solicitud Acreditación Cambio de Domicilio	17
Solicitud de Contrato Turístico	2
Solicitud Acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	9
Consultas en materia de declaratoria turística	5
Consultas en materia de contrato Turístico	3
Revisión de borradores de Fideicomisos, addenda, y contrato turístico	22

7.- Consultas y revisión de requisitos legales en gestiones relativas a zona marítimo terrestre.

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

marítimo terrestre y de particulares. Así las cosas, a continuación, se presenta el resumen del trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2018.

CUADRO DE RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Concesiones nuevas aprobadas	43
Cesiones de concesión aprobadas	7
Prorrogas de concesión aprobadas	14
Denegatoria de aprobación	6
Archivo por Caducidad	7
Atención de Consultas	29
Estudio de antecedente de dominio	2

8- Recaudación de tributos.

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

Para ejecutar esta labor, fue necesario efectuar investigaciones y estudios registrales, confección y tramitación de los juicios en instancias civiles y penales, estudio de expedientes y consultas directas a los interesados, así como confección de documentos de arreglos de pago a que se llegue con los mismos. A continuación, se resume la labor desarrollada en este sentido por la Asesoría Legal durante el año 2018

CUADRO DE RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTOS
Arreglos de Pago	2	Se realiza la revisión y se recupera por mensualidades
Juicios Activos	167	¢614.154.867.19
Juicios terminados	19	¢143.133.682,01
Juicios con sentencia firme	96	¢324.815.909.31

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Estudios Registrales de bienes muebles e inmuebles y personas	114
Nuevas demandas	13
Liquidaciones de intereses y costas procesales	97
Declarados incobrables	12

9.- Asamblea Legislativa.

Se prepararon criterios legales y sus documentos de respuestas a fin de manifestar la posición institucional frente a consultas de la Asamblea Legislativa sobre 36 proyectos de ley. Esto es, específicamente en relación con los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente:

CUADRO RESUMEN 2018

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
Expediente N° 18436	Proyecto de Ley, Reforma al Artículo 39 de la Ley de Biodiversidad N°7788 del 30 de abril de 1998 y sus reformas.
Expediente N°19.337	Proyecto de Ley denominado "Ley para actualizar las jornadas de Trabajo Excepcionales y Resguardar Los Derechos de los Trabajadores"
Expediente N° 19 584	Proyecto de Ley denominado "Adición de un párrafo primero y reforma del tercer párrafo del artículo 176 de la Constitución

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
	Política de la República de Costa Rica”. Expediente Legislativo 19584, Principios de Sostenibilidad Fiscal y Plurianualidad.”
Expediente N° 19 590	Proyecto de Ley ““Declaración de Interés Público del Desarrollo Turístico de las Zonas y Comunidades que Bordean el Parque Nacional La Amistad””
Expediente N° 19 959	Proyecto de Ley: “Desarrollo Regional de Costa Rica”.
Expediente N° 19966	Modificación de la Ley N° 6041, Ley de Creación de la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE), del 18 de Enero de 1977.
Expediente N 20043	Ley de Creación de Cuerpos de Guardavidas en las Playas Nacionales
Expediente N° 20141	Aprobación del Acuerdo Marco de Cooperación entre la República de Costa Rica y La República de Indonesia
Expediente N°20184	Aprobación del Memorándum de entendimiento entre la República de Costa Rica y la República de la India sobre Cooperación Técnica
Expediente N° 20185	Aprobación del Convenio Marco de Cooperación entre la República de Costa Rica y la República Dominicana”
Expediente N°20197	Aprobación del Acuerdo Marco de Cooperación entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de Brunei Darussalam.
Expediente N° 20308	Ley contra el acoso y / o la Violencia política contra las mujeres
Expediente N° 20469	Ley: Derogatoria de Leyes de Instituciones inactivas y reforma de los artículos 1 de la Ley de creación de centros cívicos y artículo 2 y 21 de la Ley de Fomento Salinero
Expediente N°20484	Para Transparentar la Remuneración de los Presidentes y Limitar las Pensiones de los Ex presidentes.
Expediente N° 20493	“Ley para establecer Régimen Jurídico Especial para el Refugio nacional de Vida Silvestre Corredor Frontera Norte “
Expediente N° 20580	“Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”
Expediente N° 20641	Ley para avanzar en la eliminación del uso de combustibles fósiles en Costa Rica

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
Expediente N° 20469	Ley: Derogatoria de Leyes de Instituciones inactivas y reforma de los artículos 1 de la Ley de creación de centros cívicos y artículo 2 y 21 de la Ley de Fomento Salinero
Expediente N°20.669	Ley para la creación de los Consultorios Familiares”.
Expediente N° 20671	“Reforma de la Ley N° 9047, Ley de Regulación y Comercialización de bebidas con contenido alcohólico del 25 de junio del 2012 y sus Reformas.”
Expediente N° 20694	Reforma al artículo 57 de la Ley N° 6043, Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre del 2 de marzo de 1977 para garantizar espacios de recreación pública a las Comunidades Costeras”
Expediente N° 20714	Ley para Modificar el Artículo 59 de la Ley N° 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)”
Expediente N° 20786	“Ley de Educación Dual”.
Expediente N° 20799	Ley General de Acceso a la Información Pública y Transparencia”
Expediente N°20808	Reforma del artículo 1 de la Ley 939, Ley para Perfeccionar la rendición de cuentas, del 28 de setiembre 2016 “
Expediente N°20820	Ley que autoriza la ampliación del plazo del artículo 1 de la Ley de Protección a los Ocupantes de las Zonas Clasificadas como especiales, N° 937, del 16 de Julio del 2016 “
Expediente N° 20825	“Declaración del Día Nacional del Turismo”.
Expediente N° 20865	Ley marco para la regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales”
Expediente N°20873	Ley contra el Acoso Laboral en el Sector Público y Privado”
Expediente N°20874	“Reforma del Artículo 5 de la Ley 9095, Ley contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT) de 26 de Octubre 2012 y sus Reformas.
Expediente N° 20913	Ley para mejorar la atención de daños causados por desastres naturales “
Expediente N° 20924	“Reducción de la deuda pública por medio de la venta de activos”

NUMERO DE EXPEDIENTE	NOMBRE PROYECTO DE LEY
Expediente N°20960	Modificación Integral a la Ley Reguladora de Actividad de las Sociedades Públicas de Economía Mixta.
Expediente N°21014	Ley de lucha contra el uso abusivo de la Contratación Administrativa entre Entes de Derecho Público
Expediente N°20.204	Proyecto de ley denominado "Reforma del marco legal para la simplificación y el fortalecimiento de la gestión pública."
Expediente N°21050	"Ley de lucha contra el uso abusivo de la Contratación Administrativa entre Entes de Derecho Público

10.-Procedimientos Administrativos.

En el año 2018, esta Asesoría Legal, designada por la Gerencia o Junta Directiva como órgano director, tramitó procedimientos administrativos disciplinarios y otros procedimientos ordinarios contra funcionarios o terceros, lo que implica principalmente el seguimiento del expediente, realización de comparecencias orales, valoración de pruebas documentales y testimoniales, contestación de recursos y redacción del informe final para el órgano decisor.

CUADRO RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Investigaciones Preliminares	12
Procedimientos Administrativos disciplinarios y cobratorios	11
Informes a Junta Directiva sobre apelaciones en procedimientos administrativos	14
Informes, criterios a Junta Directiva sobre conciliaciones judiciales	2
Informes a la Gerencia sobre otros procedimientos	5
Criterios sobre temas tributarios, para Ingresos	17

11.- Otros Trámites

La Asesoría Legal, colabora, además, con otras dependencias que requieren información sobre la situación jurídica de las empresas que llevan a cabo diversos trámites ante la Institución; así como otro tipo de trámites Institucionales.

CUADRO RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Criterio para la Comisión Nacional de Acreditación del Programa certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)	62
Criterio para la acreditación del Programa Marca País	42
Procedimientos Registrales para inscripción de marcas	3

12.- Redacción de Reglamentos y Proyectos de Ley.

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

En el año 2018, se redactaron, revisaron y complementaron los borradores de las iniciativas que se detallan en el cuadro adjunto.

CUADRO RESUMEN 2018: Decretos Ejecutivos.

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
<u>1) Creación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR)</u>	<u>1) Proyecto normativa consejo nacional de competitividad turística</u>	<u>1) “Declaratoria de interés público de las actividades e iniciativas relacionadas con el día internacional del yoga”</u>	<u>1) Reforma al transitorio único del reglamento para la operación de actividades de turismo aventura</u>
<u>2) Redacción borradores i y ii revisión reglamento para el otorgamiento de la</u>		<u>2) “Regulación especial para la contratación y colocación de la gente de mar en</u>	

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
<u>certificación para la sostenibilidad turística</u>		<u>buques de bandera extranjera.”</u>	

13.- Polo Turístico Golfo de Papagayo.

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

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

Así mismo, esta Asesoría Legal evacúa las consultas específicas de los concesionarios, tanto verbales como escritas.

CUADRO RESUMEN 2018

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Criterios Legales	28
Criterios sobre solicitudes cesiones parciales	3
Contratos y Addendum a contratos de concesión	9
Traspaso de capital social y nuevos apoderados	18
Prórrogas de concesión	4
Fusiones por Absorción	2

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



DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURÍSTICO

Esta Dirección tiene como propósito liderar los procesos de planificación del desarrollo turístico del país, la generación de información para la toma de decisiones, la planificación e inspección en la zona marítimo terrestre, el monitoreo de los planes y el desarrollo de iniciativas de competitividad en el sector turístico.

Uno de sus principales objetivos consiste en administrar todo el proceso de construcción de los planes de turismo, como instrumentos técnicos consensuados para la gestión pública; por tal razón, desarrolla y ejecuta procedimientos para el diseño de planes, manejo de canales de información y discusión con el sector privado, coordinación con cámaras empresariales, coordinación con otras instituciones del Estado y procesos de discusión y consulta.



Una de las principales actividades de la Dirección es encargarse de mantener actualizados los distintos planes, tales como: planes generales de uso del suelo en la ZMT, planes de desarrollo por unidades de planeamiento, planes de actuación municipal, planes para circuitos y rutas turísticas, planes reguladores costeros y, en particular, el Plan Nacional de Turismo, incorporando cambios y ajustes según sea necesario en virtud de las situaciones variables del entorno, y promoviendo el diseño y establecimiento de políticas que servirán para orientar el desarrollo turístico, la gestión y administración del espacio turístico del país.

La Dirección supervisa dos dependencias en forma directa:

Departamento de Planeamiento Turístico

Departamento de Desarrollo Turístico

Departamento de Planeamiento Turístico

Este Departamento ejecuta actividades que se relacionan con la elaboración, actualización y seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo turístico y demás planes y políticas.

Objetivo del Departamento:

Ejecutar actividades relacionadas con la elaboración y seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo Turístico y demás planes y políticas que integran éste.

Dentro de sus actividades se encuentran:

Dar apoyo a los gobiernos municipales en relación con la elaboración y revisión de propuestas de planes reguladores costeros, emitiendo la recomendación técnica a la Junta Directiva para la aprobación de la planificación costera a nivel nacional. Además, participar en los procesos de elaboración de planificaciones costera que promueven otras instituciones u organismo del estado acreditado para ello.

Participar en procesos de capacitación técnica del personal municipal en trámites de concesiones y formalización de expedientes de concesiones.

Utilizar sistemas diseñados para los procesos de revisión de expedientes de concesiones y emplear software especializados para desempeñar sus labores, tales como Sistemas de Información Geográfica para la realización de las labores de planeamiento a nivel nacional, tanto en zonas costeras como en el interior del país; además, usar Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) y AutoCAD.

Elaborar y actualizar los planes generales y de desarrollo turístico en las Unidades de Planeamiento Turístico. Capacitar a las municipalidades costeras en los procesos de interpretación de planes reguladores vigentes.

Acciones realizadas:

Se realizaron sesiones de capacitación con las Municipalidades de Garabito, Concejo Municipal del Distrito de Cóbano, Santa Cruz, Concejo Municipal del Distrito de Paquera, Municipalidad de Pococí, se atendió nuevamente solicitud de la Municipalidad de Nandayure en temas atinentes a la gestión de la zona marítimo terrestre.

Pasantía con el Concejo Municipal de Cóbano y Municipalidad de Garabito:



- Atención a solicitudes de Municipalidades en rectificar y ajustar planes reguladores vigentes:
 - Municipalidad de Esparza, después de la publicación en Gaceta de la nueva lámina del Plan Regulador de Playa Tivives, se dio la orientación a los funcionarios para la gestión siguiente en el trámite de otorgamiento de concesiones.
 - Municipalidad de Osa con el Plan Regulador de Punta Dominical, retomando el tema de la gestión municipal para la presentación del Plan Regulador a las Instituciones a las que les corresponde su aprobación (ICT-INVU).
 - Municipalidad de Pococí, gestiones para Rectificar y Ajustar el Plan Regulador de Tortuguero, con éste tema no se ha avanzado suficiente a la espera de que el SINAC clasifique y certifique el Patrimonio

- Se apoyó a la Municipalidad de Golfito preparando el Documento inicial del Plan Regulador de Playa Ciénega, dicho documento fue remitido a la Municipalidad.



- Se iniciaron gestiones con el Concejo Municipal del Distrito de Paquera, en atención a su solicitud para formular las propuestas de planes reguladores de Playa Órganos (conocida como Playa Paquera) y la Isla Tortuga.

Todas las propuestas cuentan con la base cartográfica ajustada a los lineamientos del Instituto Geográfico Nacional en cuanto a los mojones y la vialidad disponible en el SNIT, así como el Patrimonio Natural del Estado vigente a la fecha. Los documentos fueron trabajados y ajustados al nuevo Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre.

- Preparación de Planes de Monitoreo de Centro de Desarrollo establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, se trabajó en los siguientes Centros:

- Flamingo en el cantón de Santa Cruz
- Islita en el cantón Nandayure
- Jacó en el cantón de Garabito
- Tambor en el Distrito de Cóbano.

Alcanzando 22 Centros de Desarrollo con planes de diagnóstico que incluyen información para la toma de decisiones a nivel de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

- Se elaboró el diseño de la Ruta Turística denominada “Ruta Nacional de Turismo Cultural – histórica Ruta del 48”, en la Zona de los Santos, alcanzando la cuarta ruta o circuito turístico diseño de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo para el Sector Turismo.

Figura 2

Plan de Monitoreo del Centro de Desarrollo Turístico

PUNTA ISLITA
PROVINCIA DE GUANACASTE, CANTÓN DE NARANJA, DISTRITO BIEDO
UNIDAD DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO GUANACASTE

Volumen 1, nº1, 22/08/2018

Contenido	DESCRIPCIÓN
<i>Diversidad del sector</i>	El Centro se ubica en el distrito de Biedo, cantón de Naranja, entre las playas Islita y Playa González, teniendo un área total cercada con una Perla Azul, aproximadamente 6 km ² , aproximadamente 600 personas las comunidades de Islita y González; que respectivamente se localizan a unos 20 km, y 20 km de ser un pueblo por Sámara, Naranja.
<i>Biodiversidad</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Desplazamiento</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Tour Operator</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Producto y Actividad</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Ruta de Acceso</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Presión turística</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Indicador de Progreso</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Social de Progreso</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Anexo</i>	El destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.

Puntos de Interés

Cultura

- Población Indígena y Costarricense

Naturaleza

- Operadores 5 empresas
- Hospedaje con Declaratoria, 1 empresa
- Visitantes Unidad Planeamiento
- Guías turísticas 225 STS
- Estación de Turismo 2 Distrito de Biedo, Nandayure 3.836

Figura 1

Plan de Monitoreo del Centro de Desarrollo Turístico (CDT)

JACÓ
PROVINCIA DE PUNTARENAS, CANTÓN DE GARABITO, DISTRITO JACO
UNIDAD DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO PACÍFICO CENTRAL

Volumen 1, nº1, 9/16/2018

Contenido	DESCRIPCIÓN
<i>Diversidad del sector</i>	El Centro se localiza en el distrito de Jacó, cantón de Garabito, entre Playa Ballal y el Refugio Nacional de Vida Silvestre Playa Hermosa-Punta Mita, con un frente costero de unos 4 km ² , aproximadamente 600 personas las comunidades de Jacó y Hermosa, que respectivamente se localizan a unos 20 km, y 20 km de ser un pueblo por Sámara, Naranja.
<i>Biodiversidad</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Desplazamiento</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Tour Operator</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Producto y Actividad</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Ruta de Acceso</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Presión turística</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Indicador de Progreso</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Social de Progreso</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.
<i>Anexo</i>	Es un destino que respalda de varias manifestaciones, está rodeado de el producto de sol y playa, principalmente en la zona de Islita. Se entregó una Consulta técnica externa en los días de los días martes y miércoles de trabajo un área especial para la práctica del surf.

Puntos de Interés, en General

- Museo Nacional Costa

Naturaleza

- Ruta Nacional de Vida Silvestre Playa Hermosa-Punta Mita

Indicadores 2018

- Tour Operator 4 empresas con Declaratoria Turismo 20.17
- Hospedaje con D.T. 12 empresas
- Visitantes Unidad Planeamiento Central 432.792
- Estación de Turismo en Distrito de Jacó, Garabito 85.432

Diseño de Ruta Turística Cultural en Zona de los Santos RUTA DEL 48

Alberto Sánchez Sáenz, MBA
Dirección de Planeamiento y Desarrollo
Instituto Costarricense de Turismo

- Se inició un proceso de capacitación a los funcionarios de la Dirección, en temas relacionados con las funciones de cada área, en procura de mejorar la capacidad del recurso humano.
- Por primera vez se realiza una sesión de Team Building o Taller de Cuerdas para los funcionarios de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, para mejorar la integración y clima organizacional de los colaboradores.

Unidad Administración de la Información

Durante el 2018, esta unidad, encargada de la generación de información turística estratégica, centró sus acciones en las siguientes áreas:

- ✓ Nueva información turística
- ✓ Analítica de datos
- ✓ Visualizadores y divulgación de información

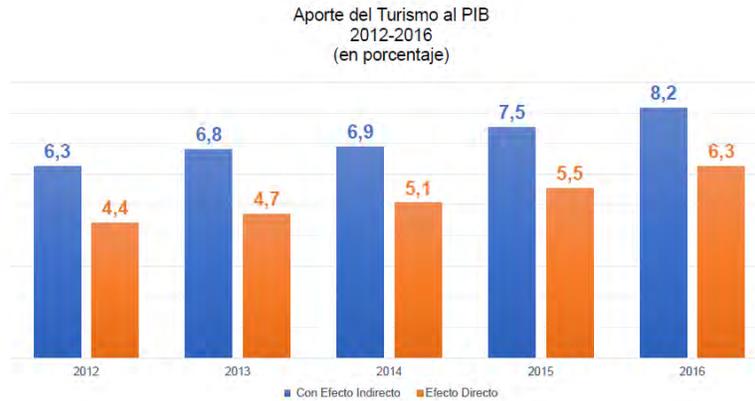
Nueva información turística

Gracias al esfuerzo del Banco Central de Costa Rica y al trabajo conjunto con el ICT en la generación histórica de información de la demanda turística, se logró calcular por primera vez, la Cuenta Satélite de Turismo y la Matriz de Insumo Producto, para el período 2012-2016.

La Cuenta Satélite de Turismo permite vincular el fenómeno de la demanda con la oferta y estimar la contribución económica del turismo en nuestro país y la Matriz de Insumo Producto Turístico refleja en forma simplificada cómo se generan y usan los bienes y servicios.



Impacto económico del turismo

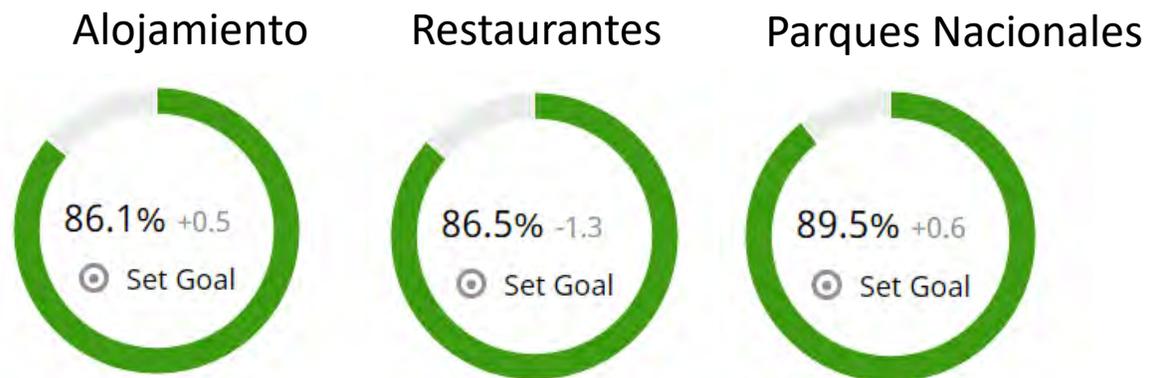


Fuente: BCCR. Cuenta Satélite de Turismo

Analítica de datos

Corresponde a la aplicación de diferentes técnicas y herramientas para el procesamiento y uso de cifras provenientes de Big Data, como es el caso de la minería de datos, análisis predictivo y aprendizaje automático a conjuntos de grandes datos que a menudo contienen datos no estructurados y semiestructurados.

Con aliados estratégicos y mediante suscripción a bases de datos, obtenemos información proveniente de las opiniones del destino en términos de hospedaje, gastronomía y Parques Nacionales, de esta manera el Global Review Index™ para el 2018, muestra lo siguiente:



Fuente: Review Pro.

Continuando con la labor conjunta entre la Dirección General de Migración y Extranjería y el ICT, se trabaja en el desarrollo de un indicador de monitoreo mensual de la actividad turística, con mayores niveles de desagregación.

Llegadas internacionales a Costa Rica por TODAS LAS VÍAS
2013-2018

Mes	Año						Variaciones											
	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2015-2016		2016-2017		2017-2018	
	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%
Ene-Dic	2 427 941		2 526 817		2 660 257		2 925 128		2 959 869		3 016 667		264 871	10,0	34 741	1,2	56 798	1,9
Enero	278 426		297 935		292 555		326 227		325 712		336 894		33 672	11,5	- 515	-0,2	11 182	3,4
Febrero	230 581		247 182		253 329		287 090		289 723		303 606		33 761	13,3	2 633	0,9	13 883	4,8
Marzo	249 828		257 320		265 495		306 307		304 196		328 688		40 812	15,4	- 2 111	-0,7	24 492	8,1
Abril	197 034		213 458		221 141		233 402		266 671		260 366		12 261	5,5	33 269	14,3	- 6 305	-2,4
Mayo	168 294		176 412		180 102		204 565		208 584		206 930		24 463	13,6	4 019	2,0	- 1 654	-0,8
Junio	196 386		199 310		202 424		231 305		239 251		224 661		28 881	14,3	7 946	3,4	- 14 590	-6,1
Julio	219 584		226 035		238 170		277 332		264 152		255 215		39 162	16,4	- 13 180	-4,8	- 8 937	-3,4
Agosto	180 044		188 799		197 862		220 180		216 188		222 352		22 318	11,3	- 3 992	-1,8	6 164	2,9
Setiembre	131 810		134 031		146 484		160 120		163 295		161 012		13 636	9,3	3 175	2,0	- 2 283	-1,4
Octubre	144 039		143 213		159 075		172 901		166 863		172 463		13 826	8,7	- 6 038	-3,5	5 600	3,4
Noviembre	188 121		189 823		216 661		211 964		224 138		234 478		- 4 697	-2,2	12 174	5,7	10 340	4,6
Diciembre	243 794		253 299		286 959		293 735		291 096		310 002		6 776	2,4	- 2 639	-0,9	18 906	6,5

Nota: Fechas de Semana Santa: 2013 en marzo, 2014 en abril, 2015 (29 marzo - 4 abril), 2016 en marzo, 2017 en abril y 2018 en marzo.

Fuente: ICT con datos de la DGME

RESUMEN MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

Enero - Diciembre 2018		
VÍA	LLEGADAS	% VARIAC
TODAS LAS VÍAS	3 016 667	1,9
INTERNAMIENTO	2 474 970	3,6
AÉREA	2 314 888	5,7
JUAN SANTAMARÍA	1 760 695	5,9
DANIEL ODUBER QUIRÓS	552 589	5,1
TERRESTRE Y FLUVIAL	692 884	-8,9
MARÍTIMA	8 895	-13,8

VÍA AÉREA

PAÍSES Y/O ZONAS	LLEGADAS	% VARIAC
TOTAL	2 314 888	5,7
AMÉRICA DEL NORTE	1 512 455	6,5
CANADA	200 320	9,7
ESTADOS UNIDOS	1 217 511	7,1
MEXICO	94 624	-6,4
AMÉRICA DEL SUR	172 719	9,6
ARGENTINA	33 341	36,2
BRASIL	20 659	4,5
CHILE	16 114	38,5
COLOMBIA	44 180	-2,3
PERU	13 763	13,6
URUGUAY	3 977	10,9
EUROPA	414 722	8,3
ALEMANIA	61 048	12,2
ESPAÑA	61 286	-0,2
FRANCIA	66 984	8,4
REINO UNIDO	66 708	4,8

Fuente: ICT con datos de la DGME

El indicador de llegadas internacionales, históricamente se ha calculado a partir de un reporte mensual con los totales de llegadas (nacionales e internacionales) por puerto y nacionalidad. A partir de mayo del 2018 y mediante la firma de un convenio entre ambas instituciones, se logró obtener los registros por persona (manteniendo el anonimato y sin información de identificación); de esta manera se agrega una base de más de 4 millones de registros y 11 variables, que servirán de insumo para

la nueva desagregación y reclasificación de los componentes de los indicadores de monitoreo periódico.

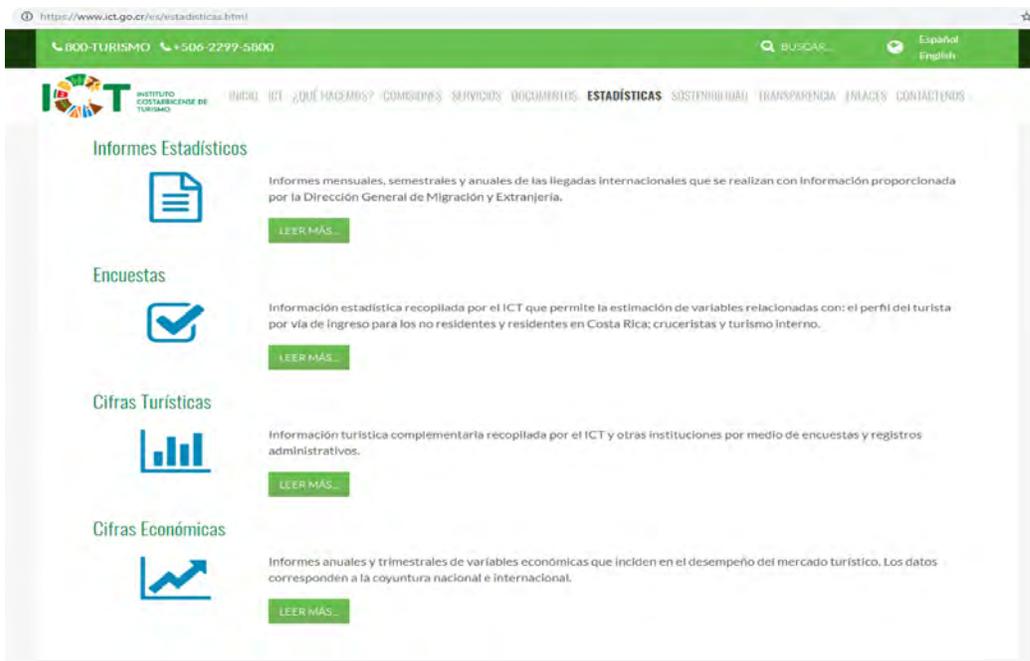
```
32 ...{r}  
33 #Leer archivo de entradas --> enero a diciembre  
34 load("MOVIMIENTOS_MIGRATORIOS_ICT_2018-12/entradas_01_12_2018.rda")  
35 str(entradas_01_12_2018)  
36 ...
```

'data.frame': 4091604 obs. of 11 variables:
 \$ Puesto_migratorio : int 12 12 12 12 12 12 12 12 ...
 \$ Ciclo_migratorio : Factor w/ 2 levels "E","S": 1 1 1 1 1 1 1 1 ...
 \$ Tipo_permanencia : Factor w/ 15 levels "CD","CR","DC",...: 15 15 15 15 15 15 15 15 ...
 \$ Nacionalidad : Factor w/ 199 levels "AFG ","AGO ",...: 31 45 45 45 179 106 45 45 ...
 \$ Sexo : Factor w/ 2 levels "F","M": 2 2 1 1 2 2 1 2 1 2 1 1 ...
 \$ Fecha_nacimiento : Date, format: "1951-06-01" "1933-12-17" "1943-02-19" "1943-02-08" ...
 \$ Pais_dest_proceden: Factor w/ 191 levels "000","ABW","AGO",...: 117 117 117 117 117 117 117 117 117 ...
 \$ Tipo_acceso : int 2 2 2 2 2 2 2 2 2 ...

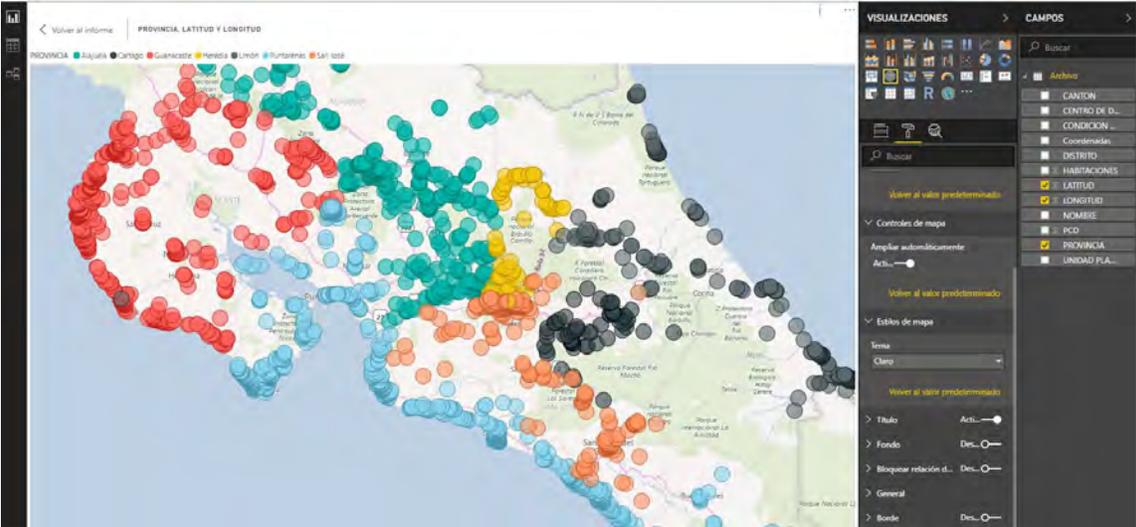
Environment History
Global Environment
entradas_01_12_2018 4091604 obs. of 11 variables
Puesto_migratorio : int 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12
Ciclo_migratorio : Factor w/ 2 levels "E","S": 1 1 1
Tipo_permanencia : Factor w/ 15 levels "CD","CR","DC"
Nacionalidad : Factor w/ 199 levels "AFG ","AGO ",...
Sexo : Factor w/ 2 levels "F","M": 2 2 1 1 2 2 1 2 1
Fecha_nacimiento : Date, format: "1951-06-01" "1933-12-17"
Pais_dest_proceden: Factor w/ 191 levels "000","ABW",
Tipo_acceso :
entradas_12_2018 417347 obs. of 11 variables
Puesto_migratorio : int 8 8 1 6 9 6 9 6 9 6 ...
Ciclo_migratorio : Factor w/ 2 levels "E","S": 1 1 1
Tipo_permanencia : Factor w/ 15 levels "CD","CR","DC"
Nacionalidad : Factor w/ 166 levels "AFG ","AGO ",...
Sexo : Factor w/ 2 levels "F","M": 1 2 2 1 2 2 1 1 1
Fecha_nacimiento : Date, format: "1982-11-27" "1971-0

Visualizadores y divulgación de información

Esta unidad se encarga de poner a disposición de los usuarios internos y externos los indicadores más actualizados, por medio de nuestro sitio web institucional www.ict.go.cr



A lo interno, se continúa con el desarrollo de formatos de información para que puedan visualizar por medio de programas especializados para facilitar la consulta de los usuarios.



Adicionado a lo anterior, se continuó con la aplicación de las encuestas en los principales puertos de ingreso al destino, con el objetivo de estimar gasto y estadía; así como caracterizar a los turistas, de esta manera se realizaron más de 11 000 entrevistas al año.

**Gasto medio por persona (GMP) en dólares y estadía media en Costa Rica
Turistas No Residentes que ingresaron por la Vía Aérea
2006 - 2017**

Año	GMP (en US\$)	Estadía media (en noches)
2006	1.256,7	12,0
2007	1.345,5	12,0
2008	1.407,9	11,1
2009	1.244,0	11,9
2010	1.228,4	10,6
2011	1.302,8	11,0
2012	1.252,2	11,6
2013	1.322,6	11,6
2014	1.351,3	12,4
2015	1.369,3	11,3
2016	1.309,1	12,1
2017	1.561,4	11,9



GMP: Gasto Medio por Persona durante la estadía en US\$

Nota:
- Promedio ponderado según respuestas obtenidas en las encuestas aéreas a los no residentes.

Durante el 2018 se finaliza el ciclo de mediciones del Índice de Progreso Social¹, de manera que se completa la información de los 32 centros de desarrollo turístico. El detalle metodológico y los resultados se ofrecen en la sección de cifras turísticas en el sitio web institucional.

Índice de Progreso Social (IPS) en los Centros Turísticos de Costa Rica

Gráfico 1. Comparación del Índice de Progreso Social entre Centros Turísticos y sus cantones.



¹ El Centro Latinoamericano para la Competitividad y Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE Business School, socio regional de la organización Social Progress Imperative, es quien genera el IPS en centros de desarrollo turístico, para el Instituto Costarricense de Turismo.

Unidad de Inspección Zona Marítimo Terrestre (Z.M.T.)

Durante el 2018 se atendieron las siguientes acciones relacionadas a los procedimientos establecidos en el marco de la Superior y General Vigilancia de la zona marítimo terrestre la Ley 6043:



1. La normativa de la Ley 6043 y su reglamento se mantuvo sin cambios adicionales, quedando a la espera de la aprobación de las modificaciones propuestas ante la administración por parte del Departamento de Planeamiento Turístico y la Asesoría Legal. Respecto a leyes vinculadas con el manejo de la Zona Marítimo Terrestre, cabe destacar la aprobación de la Ley 9577 "**Ley de protección a los ocupantes de las zonas clasificadas como especiales**", publicada en el Alcance # 133 de la Gaceta #132 del viernes 20 de julio 2018, conocida como "*Ley de Moratoria*", que prorroga la vigencia de sus antecesoras -*ley 9073 de setiembre 2002 y la 9073 de julio del 2006*- y que suspende durante el plazo de treinta y seis meses "*...el desalojo de personas, la demolición de obras, la suspensión de actividades comerciales, agropecuarias y cualquier otra actividad lícita y proyectos existentes en la zona marítima terrestre, zona fronteriza y patrimonio natural del Estado ...*" aún y cuando corresponda a obras o actividades comerciales en operación desarrolladas en terrenos de ZMT sin contar con derecho de concesión en el marco de la Ley 6043. Sin embargo, aclara dicha ley que "*...En ningún caso, la aplicación de esta ley favorecerá la constitución de derechos a favor de los ocupantes de las zonas objeto de la moratoria. Asimismo, los ocupantes no podrán realizar modificaciones en las obras, a excepción de obras de mantenimiento, mejoras necesarias o urgentes, las cuales quedan autorizadas. Tampoco se podrán realizar modificaciones en las actividades y los proyectos ubicados en las zonas objeto de la moratoria...*". Finalmente obliga al Estado, **a no permitir que se den nuevas ocupaciones en la zona marítima terrestre**, zona fronteriza y patrimonio natural del Estado. En ese sentido, el Instituto deberá redoblar

Cuadro de Visitas de Inspección Hallazgos y valoración Técnica 2018

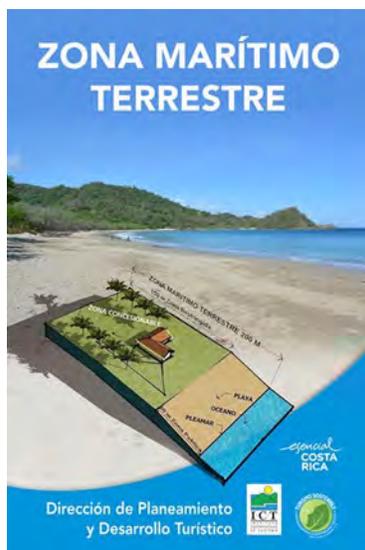
	Sector	Fecha	Objetivo
1	Guanacaste Norte	16 al 18 de abril	Hallazgos
2	Puntarenas e Islas del Golfo	13 al 15 de junio	Hallazgos
3	Pacífico Central	30 julio al 1 agosto	Hallazgos
4	Playa Blanca	3 de setiembre	Denuncia
5	Golfito-Pavones	17 al 19 de setiembre	Hallazgos (suspendida)
6	Caribe Sur	17-19 octubre	Hallazgos
7	Coco, Hermosa Bahía Azul	12-14 Noviembre	Hallazgos
8	Isla Tortuga	6 de diciembre	Estudio preliminar PRC

Los resultados finales serán comunicados mediante oficio remitido por la Dirección a las municipalidades correspondientes, durante el primer trimestre 2019. Lo anterior a efecto de que implementen las acciones correspondientes respecto a la responsabilidad asignada en el marco de la Ley 6043 y su reglamento.

9. Capacitación a Municipalidades. El 30 de noviembre 2018, se efectuó el Taller de Capacitación Municipal ZMT 2018, dirigido a funcionarios de Instituciones y Municipalidades e Intendencias con Injerencia en Zona Marítimo Terrestre. Los temas tratados en esta oportunidad fueron:



- a. **Manual de Planes Reguladores como Instrumento de ordenamiento Territorial.** Tania Villegas Rodríguez INVU.



- b. **Incidencia de las Leyes Protección a los Ocupantes de zonas clasificadas como Especiales**, c.c. Leyes de Moratoria N°9242, N° 9373, N° 9408 y N° 9577. Expuesto por la Lic. Heidy Mora de la P.G.R.
- c. **Hallazgos en el proceso de Inspección ZMT, 2018**, Expuesto por Arq. Antonio Vargas Gonzalez y Arq. Jorge Durán Sanabria, Técnicos de la Unidad de Inspección ZMT-ICT.

Cuadro comparativo Proceso de Leyes Protección a los Ocupantes de zonas clasificadas como Especiales (LPOZCE c.c. de "Moratoria")

Ley 9073, 19-9-2012 Gaceta 13 nov. 2012 1er plazo LPOZCE	Ley 9242, 6-5-2014 Gaceta 9 junio 2014 Regularización de construcciones existentes en la ZMT con y sin PRC	Ley 9373 23-6-16 Gaceta 21 julio 2016 2do plazo LPOZCE	9408, 18-11-2016 Gaceta 7 marzo 2017 Ampliación plazos en sector sin PRC 9242	Ley 9577 27-6-16 Gaceta 20 julio 2018 3er plazo LPOZCE
1. Suspensión Actividades, demolición y desalojo por 24 meses en la ZMT, PNE y Fronteras. 2. Fundamentándose daño o amenaza la suspende solo TAA. 3. No constituye derechos a favor de ocupantes a título precario. 4. No se podrán realizar modificaciones a edificaciones existentes. 5. El Estado no deberá permitir que se den nuevas ocupaciones. 6. Requiere acuerdo previo del Concejo Municipal 7. El Estado deberá tomar las medidas necesarias para el ordenamiento de las zonas referidas.	Pretendió legalizar y regular las construcciones existentes en ZMT, en sectores con y si PRC. Art. 3 En sectores con PRC, siempre se ajusten al plan y a la normativa ambiental aplicable, las obras se ajuntan al plan, el interesado debe gestionar la concesión dentro de 6 meses. Si requieren ajustes, serán notificados en 6 meses y tendrán 6 meses para realizar las modificaciones. Vencido este plazo tendrán 6 meses para gestionar la concesión. Agotado este plazo de 18 meses se procederá con el desalojo y demolición de las obras no ajustadas. Art. 4 En sectores sin PRC, las municipalidades tendrán 24 meses para concretar la aprobación del mismo. Durante este plazo se podrán mantener las construcciones, siempre que no se acredite daño ambiental. Podrán ser utilizadas a título precario, pagando un canon de uso de suelo que no genera derecho alguno. Una vez que se cuente con plan regulador, las obras deberán ajustarse a los plazos establecidos en el art. 3.	1. 2do plazo por 24 meses suspensión desalojo personas, demolición de obras , actividades y proyectos en la ZMT, PNE y Fronteras. 2. Daño o amenaza la suspende MINAE en PNE. En sectores de PNE requiere dictamen favorable del MINAE. 3. No constituye derechos a favor de ocupantes a título precario. 4. Ocupantes no podrán realizar modificaciones a edificaciones existentes. 5. Durante la vigencia de esta moratoria, el Estado no deberá permitir que se den nuevas ocupaciones. 6. Requiere acuerdo previo del Concejo Municipal 7. Durante la vigencia de esta moratoria el Estado deberá tomar las medidas óptimas para el ordenamiento de las zonas referidas en la presente ley.	Modificación Art 4 Ley 9242. Se amplía por 4 años adicionales, únicamente para las zonas que no cuente con PRC. La intención es que concreten las aprobaciones de los PRC. Pueden utilizar las construcciones a título precario siempre y cuando medie un pago de un canon por uso de suelo a ti NO generará derecho alguno título precario . Las municipalidades con jurisdicción en zona marítimo terrestre que tengan interés en tramitar una declaratoria de zona urbana litoral dispondrán de cuatro años para concretar la tramitación de dicha declaratoria. Durante dichos plazos, las municipalidades podrán conservar las construcciones existentes en la circunscripción territorial que se pretende declarar zona urbana litoral.	1. 3er plazo por 36 meses suspensión desalojo personas, demolición de obras, actividades comerciales, agropecuarias y cualquier otra actividad lícita y proyectos existentes en la ZMT, PNE y Fronteras. 2. Daño o amenaza la suspende MINAE en PNE. En sectores de PNE requiere dictamen favorable del MINAE. 3. No constituye derechos a favor de ocupantes a título precario. 4. Ocupantes no podrán realizar modificaciones a edificaciones existentes, a excepción de obras de mantenimiento, mejoras necesarias y urgentes, las cuales quedan autorizadas. 5. Durante la vigencia de esta moratoria, el Estado no deberá permitir que se den nuevas ocupaciones. 6. Requiere acuerdo previo del Concejo Municipal 7. Durante la vigencia de esta moratoria el Estado deberá tomar las medidas óptimas para el ordenamiento de las zonas referidas en la presente ley.

11. Criterios Técnicos para Declaratorias Turística. Se atendieron el 100% de las consultas técnicas realizadas por el Departamento de Gestión Turística, relativa al otorgamiento de Declaratoria y Contrato Turístico de proyectos ubicados en terrenos de la Zona Marítimo Terrestre.

Departamento de Desarrollo Turístico 2018

Durante el 2018, el Departamento de Desarrollo Turístico ejecuto e integró acciones que fortalecen y apoyan el desarrollo local, la gestión, la diferenciación del producto turístico y la competitividad de los diferentes actores involucrados en la industria turística. Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los costarricenses, en congruencia con nuestro modelo turístico.

El Departamento tiene como objetivo principal, impulsar programas que contribuyan a promover mayores niveles de competitividad, fortalezcan el desarrollo local, generen encadenamientos productivos y la sostenibilidad en las diferentes unidades del planeamiento del país. En este sentido, existen tal como se visualiza en la siguiente gráfica, una serie de retos hacia los cuales está orientado el trabajo del Departamento de Desarrollo Turístico, tendentes a lograr que diferentes actores (municipalidad, cámaras, entre otras), se apropien de la implementación de los planes de desarrollo turístico, el fortalecimiento de organizaciones locales y turismo rural, el desarrollo de capacidades locales y empresariales, la generación y conocimiento de información estratégica para la toma de decisiones, el fortalecimiento de la calidad, la coordinación y el apoyo para la innovación de producto y organizaciones de MIPYMES.

Los programas y acciones desarrollados en el 2018 son las siguientes:

1. Programa de Capacitación y Asesoría.
2. (incluye los programas de Gastronomía Costarricense y CR Aventuras)
3. Programa de Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario
4. Programa de Apoyo a Mipymes Turísticas.
5. Programa de Gestión de Integral de Destinos Turísticos
6. Programa de atención de Municipalidades y Cámaras de Turismo
7. Programa de Artesanías con Identidad
8. Programa de Circuitos y Rutas Turísticas.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO



1-Programa de Capacitación y asesoría.

Este programa es estratégico para el desarrollo de la industria turística costarricense, por cuanto el capital humano en el desarrollo de la industria es un pilar fundamental para el desarrollo de los destinos, razón por la cual el trabajo que se desarrolla, está orientado a apoyar el desarrollo de capacidades locales y los diferentes actores involucrados en la industria turística (guías turísticos, municipalidades, cámaras regionales de turismo, asociaciones, empresarios, MIPYMES, y comunidades, entre otras).

Durante el 2018, se desarrollaron 270 eventos de capacitaciones en las que se capacitaron 10.918 personas en diferentes Unidades de Planeamiento del país, el desglose de las mismas se presenta a continuación:

Rescate Gastronómico de cocina, bebidas (cocteles, café, chocolate): Evento realizado a través de convenio marco INA/ICT, el cual permite desarrollar o ampliar conocimientos a las personas que laboran en actividades de A Y B, se desarrollan 10 eventos con una

cantidad de 288 colaboradores de turismo capacitados, distribuido en los diferentes lugares de visitación turística.

Barismo: Se desarrollan varios eventos de Cultura del Café en Costa Rica (Barismo), dirigido a profesionales del área de A Y B del sector, con el objetivo de generar habilidades y destrezas para la atención de clientes que bajo sus exigencias se encuentran las del consumo de café. Se desarrollaron 9 cursos de tres días cada uno en los lugares de mayor incidencia de consumo de café y visitación turística en Costa Rica, entre ellos, Sarapiquí, Poás, Heredia, entre otros. Para un total de 174 colaboradores de Turismo a nivel país.

CR Aventuras: Se capacitó a una población de 7000 (siete mil), niños y niñas de las diferentes escuelas que comprenden los diferentes lugares de mayor incidencia turística en el país (Tortuguero, Corcovado, Pococí, Monteverde, Quepos, Naranjo, Puerto Jiménez, entre otros. Se realiza la misma como parte del Marco del Plan Nacional de Desarrollo.

Servicio al Cliente: Para generar una mayor y mejor atención a los turísticas que recibimos en Costa Rica, se desarrollaron 31 eventos de Servicio al Cliente con enfoque Turístico, en todo el país, coordinado con las Cámaras de Turismo, Municipalidades, Asociaciones y otras que tienen relación directa e indirecta con los diferentes empresas que conforman el sector turismo, se capacitó una población total de 1264 profesionales entre ellos guías, empresarios, saloneros, restauranteros, dueños de sodas entre otros.

Primeros Auxilios: Como requisito de renovación para los guías en Costa Rica, de acuerdo con el artículo 15 del Reglamento de Guías, se desarrollaron 19 eventos de capacitación en este tema, capacitando una población de 631 guías en todo el país. Además, se incluye en este tema a empresarios y colaboradores de diferentes lugares (hoteles, restaurantes, Turismo Rural, agencias de viajes, agencias de transporte, entre otros), para actualizar los conocimientos en Primeros Auxilios y poder actuar en caso de emergencias.

Atención de Emergencias Médicas: Evento que permitió la adquisición de conocimientos en tema de manejo de emergencias como atención primaria de pacientes, respiración cardiovascular, entre otras. Se desarrolló con participación del Comité de Enlace a nivel nacional, el cual está conformado por las 10 empresas de mayor impacto a nivel país, dos de carácter público (INA, ICT), y 8 de empresas privadas entre ellas (ACOT, CANAECO, PEQUEÑOS HOTELES, entre otros.) desarrollaron 7 eventos en todo el país, capacitando un total de 174 colaboradores del sector turístico.

Inglés Básico para conversación: Se desarrolla un evento de inglés dirigido a los artesanos que conforman el colectivo de Cartago y de Guápiles respectivamente, con el objeto de desarrollar habilidades en el idioma inglés ya que ellos reciben turistas constantemente y participan en ferias principalmente de carácter nacional. Se capacita un total de 21 artesanos de dos colectivos tanto el de Guápiles como el de Cartago.

Facturación Electrónica: Como necesidad emergente en el tema de Facturación Electrónica, por ser un tema de interés para el sector turismo, se desarrollaron 11 eventos, capacitando un total de 386 empresarios en este tema, el cual fue para cumplir con los requisitos de Hacienda.

Lesco (Lenguaje de señas): Se desarrolló un curso de lesco, dirigido a guías y empresarios turísticos, con el final de facilitar la comunicación con aquellas personas con necesidades especiales, participaron 20 personas y se realizó en Naranjo.

Seguridad Turística y Código de Conducta: Evento dirigido a guías y empresarios turísticos, por un lado para hacer énfasis en temas de seguridad generalizados a la industria turística y por otro lado el código de conducta, para conocer temas generales que involucran la ética y la forma de dirigirnos a nuestros turistas desde diferentes aristas. Se desarrolló un evento con la participación de 43 personas, en ICT, La Uruca.

Curso Portugués: Se desarrolló un evento de portugués, dirigido a los artesanos que conforman el colectivo de Cartago respectivamente, con el objeto de desarrollar habilidades en el idioma portugués ya que ellos reciben turistas constantemente y participan en ferias principalmente de carácter nacional. Se capacita un total de 10 artesanos del colectivo de Cartago.

Curso Alemán: Se desarrolló un evento del idioma alemán, dirigido a los artesanos que conforman el colectivo de Cartago respectivamente, con el objeto de desarrollar habilidades en el idioma alemán ya que ellos reciben turistas constantemente y participan en ferias principalmente de carácter nacional. Se capacita un total de 7 artesanos del colectivo de Cartago.

Concurso de Fotografía: Se apoya la realización de un concurso de fotografía por tercer año consecutivo en Naranjo, donde se motiva a la comunidad de Naranjo y alrededores para un concurso de fotografía, donde los temas son totalmente turísticos (naturaleza, cultura, accesibilidad, entre otros), la participación de apertura y conclusión fue de 100 participantes.

I Simposio Centroamericano de Turismo: Evento realizado con la Red de Pequeños Hoteles, con el fin de agrupar empresarios de Centroamérica y desarrollar temas de interés nacional en materia de Turismo, impactó pequeños hoteles. Actividad que se realiza de forma rotativa con los distintos países de Centroamérica. Se contó con la participación de 300 participantes tanto de Costa Rica como de diferentes países de Centroamérica. Este Departamento aportó los recursos económicos y material didáctico para el desarrollo del evento de marras.

Feria Pymes Vamos a Turistear: Se contó con la participación de más de 3000 personas de todo el país en coordinación con la Dirección de Mercadeo, se rescatan todos los productos que son generados por el Departamento de Desarrollo Turístico, entre ellos,

comida gastronómica, Barismo, CR Aventuras, Venta de productos artesanales de acuerdo con la propuesta de cada colectivo, Coctelería, exposición y propuesta de toda la oferta de las empresas con Declaratoria Turística. En el caso de degustación de alimentos con rescate gastronómico, se presentaron más de 300 personas.

Certificación Ocupacional en diferentes temas del programa de Guía de Turismo: Se certificaron más de 100 personas de todo el país, en cursos tales como Ética y Ejercicio Profesional, Elementos de Turismo, Turismo Cultural, Primeros Auxilios, Geografía e inglés, entre otros. El tema de esta certificación se realiza bajo el convenio INA/ICT, se realiza para apoyar a los guías que tienen mucho tiempo y aún no han culminado el programa de guías.

Graduación de Guías de Turismo: Se realiza una graduación con la asistencia de 50 participantes, se gradúan más de 30 guías que faltaba el desarrollo de algunos módulos, los cuales fue posible realizarlos para completar el programa. De allí la importancia de apoyar a los guías para cerrar el proceso que conlleva a la emisión del carnet emitido por ICT.



Actividades de Capacitación 2018

PROGRAMA	LUGARES	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS	MUJERES	HOMBRES	OBSERVACIÓN
CR AVENTURAS	San Vito, Quepos, Monteverde, Guanacaste, Naranjo, Guapiles	24	7000	3900	3100	Actividad que se desarrolla para sensibilizar a la población de escuelas de todos los grados en materia de Turismo en Costa Rica
BARISMO	Heredia, San Jose, Sarapiquí, Quepos, Poas, Monteverde, Puntarenas,	9	174	90	84	Actividad dirigida a empresarios y colaboradores de A Y B para desarrollar al cultura del café en Costa Rica
SERVICIO AL CLIENTE	Uruca, Heredia, Limón, Guapiles, Cahuita, La Cruz, Guanacaste, Quepos, Jacó, Monteverde, Puntarenas, sarapiquí, San Carlos, Upala, Los Chiles, Drake, Poas, Sarchi.	31	1264	581	683	Evento que se desarrolló para sensibilizar a todos los empresarios, guías y demás personas que atienden cliente tanto a nivel interno como externo.
PRIMEROS AUXILIOS	Uruca, Cahuita, Fortuna, Monteverde, Puntarenas, Heredia, Poas, Sarchi, Jacó, Quepos, Pérez Zeledón.	19	631	252	379	Eventos que se desarrollaron para colaborar con el grupo de guías en el proceso de renovación de licencias.
RESCATE COCINA Y BEBIDAS GASTRONOMICAS	Poas, Monteverde, Golfito, Liberia, Guapiles, Cartago, Heredia, Jacó, Quepos, Sarapiquí	10	288	165	123	Cursos con convenio INA/ICT con el fin de capacitar en materia de cocina, cocteles, café chocolate y otros que mejore las técnicas de campo.
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS	Jacó, Cahuita, Uruca, Jacó, Liberia, Quepos, Cartago	7	174	81	93	Evento desarrollado en convenio con el Comité de Enlace INA, para colaborar con empresarios de zonas costeras y demás personas que requieran ampliar conocimientos en salud
INGLÉS BASICO PARA CONVERSACION	Guapiles, Cartago	2	21	18	3	Curso desarrollado al grupo de artesanos de Cartago, con el fin de mejorar las competencias en el idioma Inglés.
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	Perez Zeledón, Uruca, Monteverde, Puntarenas, la Cruz, Limón, Heredia, Cahuita, San Jose (Hotel Radisson)	11	386	159	227	Evento emergente por la nueva tramitología ante Hacienda, se realizan módulos para colaborar con las empresas que tienen que someterse a este sistema en el sector turístico.

PROGRAMA	LUGARES	CANTIDAD DE EVENTOS	CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS	MUJERES	HOMBRES	OBSERVACIÓN
LESCO	Naranjo		20	10	10	Evento para desarrollar un idioma que facilite el acceso a personas con necesidades especiales en este tema
Certificación con INA en materias de Etica, Geografía, Historia Natural, Elementos de Turismo, Atención y Guiado, Inglés Básico y avanzado, Legislación Turística	ICT, Guanacaste, Limón, Monteverde, Puntarenas, Guapiles, Perez Zeledón.	150	150	110	40	Cursos que se desarrollan bajo la modalidad de certificación ocupacional INA, para provocar la conclusión de carnets a los guías (a los que les falte algunos módulos).
SEGURIDAD TURISTICA Y CODIGO DE CONDUCTA	Ict.	1	43	9	34	Evento para desarrollar estrategias en materia de seguridad en el sector turismo.
Curso Portuguez	Cartago	1	10	7	3	Curso enfocado al grupo de artesanos colectivo de Cartago, para el desarrollo de competencias en el idioma Portuguez.
Curso Aleman	Cartago	1	7	6	1	Curso enfocado al grupo de artesanos colectivo de Cartago, para el desarrollo de competencias en el idioma Alemán.
Concurso Fotografia	Naranjo	1	100	60	40	Evento desarrollado con la Comisión de Turismo y Municipalidad para incentivar a las personas a participar en concurso de fotografía con enfoque turísticos.
Congreso Pequeños Hoteles	San Jose	1	300	129	171	Evento realizado con la R#ed de Pequeños Hoteles, con el fin de agrupar empresarios de centroamerica y desarrollar temas de interés nacional en materia de pequeños hoteles.
Feria Pymes Vanmos a Turistear	San Jose	1	300	190	110	Feria desarrollada a nivel nacional donde se realizaron degustaciones de cocina, café, evento a niños del programa CR Aventura.
Graduación de Guías de Turismo	Alajuela	1	50	35	15	Se realiza graduación de los guías que lograron culminar el proceso a través de la certificación ocupacional y culminaron el programa de guías.
TOTAL		270	10918	5802	5116	

2-Turismo Rural (T.R.) y Turismo Rural Comunitario (T.R.C.)

En el marco del objetivo 1.4.2.2. “Implementar el programa de atención a MIPYMES turísticas en diferentes unidades de planeamiento”, se atiende el componente de T.R.-T.R.C. desarrollando acciones para el fortalecimiento y posicionamiento del producto turístico rural y rural comunitario. Para lograr lo anterior, el trabajo se enfatizó en apoyar a las organizaciones y empresarios locales en temas relacionados con mejoras en la oferta turística, para lo cual se realizaron visitas a empresas y organizaciones que lo solicitaron, se brindaron capacitaciones, asesorías y acompañamientos en elaboración de planes de trabajo anuales, introducción y sensibilización a los empresarios en temas de T.R.-T.R.C. y su producto turístico; la articulación empresarial en la oferta de T.R.-T.R.C., Declaratoria Turística y la calidad en las empresas turísticas.

También, se realizó una alianza con el Programa 7 Días de Canal 7, que permitió grabar 4 programas de T.V. en Los Santos, San Carlos y Boca Tapada, Upala y Bijagua y además Caribe Sur, que fueron proyectados por el Programa de 7 Días de Canal 7, donde se enfatizó el tema de T.R.C. y articulaciones empresariales, para una atención total de 221 empresas. Específicamente se incluyó también al colectivo de Productos Artesanales con Identidad, de La Garúa ubicado en Cartago.



Acciones de Turismo Rural

No	TEMA	Cantidad Empresas	Personas		
			Mujeres	Hombres	Total
1	Elaboración plan de trabajo acciones de seguimiento para empresarios de Turrialba para mejoras en el Destino Turístico.	8	4	4	8

No	TEMA	Cantidad Empresas	Personas		
			Mujeres	Hombres	Total
2	Conversatorio con la Asociación de Turismo de Colorado de Abangares, sobre T.R.-T.R.C., opciones de D.T. y calidad en empresas turísticas.	7	7	4	11
3	Capacitación T.R.-T.R.C. y D.T. a empresarios de Guácimo.	30	15	20	35
4	Filmación de un circuito turístico que incluyó, los Santos, San Carlos - Boca Tapada, Upala - Bijagua; y Caribe Sur para programa promoción de T.R.-T.R.C. en Canal 7.	14			
5	Capacitación T.R.-T.R.C., producto turístico y D.T.	10	7	3	10
6	Apoyo metodológico para presentación del Plan de Desarrollo Turístico de T.R.-T.R.C. en Guácimo	38	30	22	52
7	Capacitación miembros de la comunidad de San José de la Tigra, San Carlos.	25	22	8	30
8	Capacitación Organización MIPYMES T.R.-T.R.C. para Cámara Experiencias Rurales	10	6	7	13
9	Charla T.R.-T.R.C. y su producto turístico en las Zonas de Amortiguamiento	30	12	17	29
10	Foro MIPYMES turísticas	41	21	20	41
11	Charla T.R.-T.R.C.	8			
	TOTALES	221	124	105	229

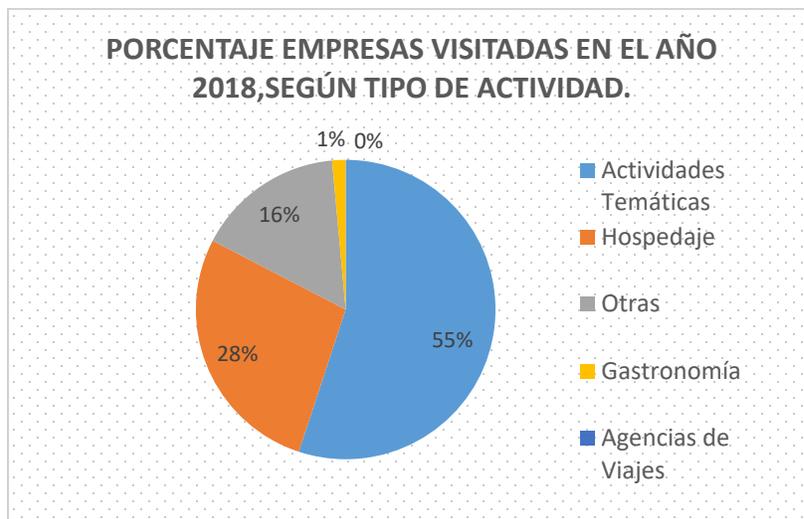


DATOS EMPRESAS



**EMPRESAS VISITADAS EN EL AÑO 2018
PROGRAMA TURISMO RURAL Y MIPYMES**

TOTAL DE EMPRESAS VISITADAS EN EL AÑO 2018, SEGÚN ACTIVIDAD.	
Hospedaje	19
Actividades Temáticas	38
Agencias de Viajes	0
Otras	11
Gastronomía	1
	69



TOTAL DE EMPRESAS ATENDIDAS POR UNIDADES DE PLANIFICACION EN EL AÑO 2018.	
Valle Central	18
Caribe	17
Puntarenas	14
Llanuras del Norte	13
Guanacaste	7
Pacífico Sur	0
Pacífico Medio	0
Total:	69



3-Programa Mipymes Turísticas

Para fortalecer el posicionamiento de las MIPYMES turísticas, se inició un proceso de apoyo a las mismas desde el Programa de Comercialización para empresas pequeñas y medianas, donde se enfatizó la participación en la feria el Gustico, EXPOTUR y la organización y participación en la Feria Nacional “Vamos a Turistear - MIPYMES turísticas” y el Trade Show.

En este último evento, se coordinó con el Departamento de Promoción, la atención de 20 mayoristas europeos que hicieron una gira de familiarización sobre turismo rural, por lugares como Turrialba, Caribe Sur y Pacífico Sur. Así como, el proceso de negociación entre estos mayoristas y las pymes.



Además, de la elaboración de insumos como fotografías de alta calidad y micro vídeos de las empresas, para la elaboración de materiales futuros de promoción, atendiendo en total 274 MIPYMES según distribución mostrada en el siguiente cuadro.

No	TEMA	Cantidad Empresas	Personas		
			Mujeres	Hombre	Total
1	Capacitación de MIPYMES para Feria del Gustico	15	9	6	15
2	Capacitación preparación para EXPOTUR y comercialización digital	32	21	23	44
3	Identificación, capacitación y preparación de información de MIPYMES participantes en la Feria Vamos a Turistear – MIPYMES	74	63	32	95
4	Trade Show y Feria Vamos a Turistear MIPYMES	73	60	23	83
5	Foro MIPYMES turísticas, capacitación sobre cadenas de valor y el uso de redes sociales para promocionar la empresa turística.	40	21	25	46

No	TEMA	Cantidad Empresas	Personas		
			Mujeres	Hombre	Total
6	Elaboración material de promoción Micro Videos y fotografías de alta calidad para MIPYMES turísticas de T.R.-T.R.C. de Sarapiquí y Valle Central	40			
TOTALES		274	174	109	283

PARTICIPACION MIPYMES EN FERIAS



4-Gestión Integral de Destinos Turísticos

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) de Costa Rica aplica un programa piloto en 32 Centros de Desarrollo para generar las condiciones necesarias que potencien su crecimiento sostenible y la creación de empleos.

Denominado Gestión Integral de Destinos Turísticos, el programa consiste en un trabajo conjunto con empresarios, cámaras de turismo, autoridades locales y sociedad civil, mientras cada uno de los 32 Centros de Desarrollo Turístico tendrá su propio diagnóstico y matriz para atención específica.

En este programa el ICT asume el rol de facilitador y en conjunto con otros actores clave de la zona, identifica los obstáculos al desarrollo turístico y las soluciones más adecuadas para cada región buscando una alianza público-privada.

Cada uno de los 32 destinos turísticos visibilizados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica 2017-2021, tendrá su propio diagnóstico y matriz de atención específica, con lo cual el ICT refuerza el trabajo conjunto y directo con los actores del sector empresarial turístico, particularmente con los pequeños y medianos.

Este año, se trabajó con las comunidades de Turrialba y Sarapiquí. Se realizaron talleres en ambos lugares y se cuenta ya con una propuesta de acción articulada con actores locales que permite el desarrollo de actividades muy concretas en el corto plazo para impulsar el desarrollo de este destino turístico. (ver detalles en el Programa de Municipalidades y Cámaras de Turismo).

Los encuentros generan una sinergia significativa entre los empresarios, las municipalidades y otras instituciones para el fortalecimiento de los distintos destinos turísticos.

De otra parte, el ICT refiere que uno de los insumos de este nuevo programa de Atención Integral es el Índice de Progreso Social Turístico (IPS), una novedosa herramienta que genera el Centro Latinoamericano para la Competitividad y Desarrollo Sostenible para el análisis estratégico del sector en Costa Rica.

5-Programa de atención de Municipalidades y Cámaras de Turismo

Durante el 2018, se trabajó con la Municipalidades de Golfito, la actualización del plan de actualización Municipal, en conjunto con la Cámara de Turismo e instituciones vinculadas de la zona. Ya se está trabajando en acciones y tareas concretas del plan.

Adicionalmente, se participó en la comisión interinstitucional, en la Feria de Montaña Viva en Poás, a partir de la reapertura a turistas del Volcán Poás. La Feria se realizó el 17 y 18 de marzo en Fraijanes de Poás. Esta feria es un mega evento artístico,

cultural y gastronómico, donde el público puede descubrir todos los atractivos que ofrecen Poás, Fraijanes, Sarchí, Vara Blanca, Poasito y Bajos del Toro.

La Feria “Montaña Viva” fue la culminación de un proceso de acompañamiento y divulgación liderado por el programa Tejiendo Desarrollo del Despacho de la Primera Dama de la República, y que tiene por objetivo motivar la visitación turística a las zonas aledañas al Parque Nacional Volcán Poás. También participaron las municipalidades de Alajuela, Heredia, Valverde Vega y Poás, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el Sistema Nacional de Radio y Televisión, la Cámara de Turismo de Poás, Poasito y Fraijanes y la Cámara de Turismo de Sarchí y Bajos del Toro, han articulado sus esfuerzos para aliviar la baja en las ventas de los comercios de la zona tras el cierre momentáneo del Parque Nacional Volcán Poás. Al respecto, se diseñó una imagen territorial y un concepto turístico: “Montaña Viva”, para dar a conocer los atractivos naturales, culturales, gastronómicos y artísticos que posee esta bella zona. Actualmente su perfil oficial en Facebook cuenta con más de 20 mil seguidores y es una vitrina diaria para los comerciantes y emprendedores de la zona. Se contó con una visitación de unas 2000 personas, entre los días de la feria

Finalmente, se trabajó en tres zonas como el plan piloto de los talleres de Gestión Integral de Destinos. Estas zonas fueron Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo, Guanacaste. En cada uno se llevó a cabo dichos talleres y se les ha venido dando seguimiento y acompañamiento con el fin de que los involucrados se comprometan a realizar la ejecución del plan de trabajo y acciones que se requieren para poder llevar el desarrollo turístico de la cada comunidad, supervisados por la Institución, así como aquellas instituciones de Gobierno y con Alianzas de la empresa privada para poder llegar a la efectividad del mismo. Se adjunta cuadro con detalle de los talleres efectuados y sus logros.

Otra acción desarrollada fue la realización de la primera Feria de Mypimes Vamos a Turistear realizado los días 20-21 de octubre del año 2018. Se realizó en el Estadio Nacional en la Sabana, bajo el horario de 9 a.m. a 6 p.m ambos días. La feria fue dirigida al público en general como mercado meta enfocada a familias costarricenses, que buscan vacacionar. Dentro de la mecánica de trabajo, la feria se representó bajo las 7 zonas del país donde cada una estaba representada por Cámara de Turismo y empresarios turísticos que trabajan la pequeña y mediana empresa turística en el país. Cada zona mostró los aspectos culturales, tradiciones y características que identificaban cada zona. La feria contó con una afluencia turística de aproximadamente de 3000 personas. El objetivo de la feria fue el apoyar y dar a conocer el producto que ofrece el empresario turístico pequeño y mediano mediante ésta y la intención es realizarla anualmente..

GESTION INTEGRAL DE DESTINOS TURISTICOS

ACCIÓN	LUGAR	DIRIGIDO A	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	LOGROS	FECHA	MONTO
1ER Taller Turrialba	Hotel Villa Florenia, Turrialba	Municipalidad Cámaras de turismo, Ministerio de Cultura y líderes de la Zona, I.C.T (Ministra de Turismo)	Total: 77 participantes 31 mujeres, 46 hombres	Conformar un plan estratégico del Desarrollo Turístico de la zona	5 Y 6 DE Julio 2018	¢1.800.000
2DO Taller Sarapiquí	Hotel Selva Verde Lodge, Sarapiquí	Municipalidad Cámaras de turismo, Ministerio de Cultura y líderes de la Zona, I.C.T (Ministra de Turismo)	Total 60 participantes 32 mujeres 28 hombres	Conformar un plan estratégico del Desarrollo Turístico de la zona	23 y 24 de agosto	¢1.150.000
3er Taller Tamarindo	Centro Cívico, Santa Cruz	Municipalidad Cámaras de turismo, Ministerio de Cultura y líderes de la Zona, I.C.T (Ministra de Turismo)	40 participantes 15 mujeres 25 hombres	Presentación de un plan de necesidades para mejora de la zona, Queda pendiente presentación de resultados para la conformación del plan estratégico y	6 y 7 de diciembre	¢900.000.

ACCIÓN	LUGAR	DIRIGIDO A	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	LOGROS	FECHA	MONTO
				ejecución de las acciones		
Feria Montaña de Fuego	Poás	A familias y público en general		Posesionar a la zona y su oferta turística	17 y 18 de marzo	
Apertura del Volcán Poás	Volcán Poás	Al país		Parque nacional	marzo	
Actualización Plan de actualización Municipal	Golfito	Cámara de turismo, instituciones de gobierno, líderes y Municipalidad de Golfito Conformación de una comisión		Lograr cumplir con la ejecución de las acciones y las mejoras de la zona	Febrero 2018 Y reuniones mensuales activa	



7-Programa de Artesanías con Identidad

“Una historia de vida detrás de cada artesanía”.

En el año 2011, da inicio el programa de artesanías con identidad ICT, cuyo objetivo general es el rescate de la identidad y autenticidad costarricense, para contribuir a mejorar y fortalecer la competitividad del producto y el destino turístico mediante la incorporación del patrimonio cultural costarricense, como elemento diferenciador de la oferta turística, además de diseñar productos o colecciones artesanales con identidad costarricense e investigar las mejores técnicas de procesos de fabricación para el producto artesanal, por lo que se crean artículos utilitarios y decorativos con rostro humano, que expresan innovación, historia, identidad y calidad usando materiales locales.

Dicho proceso impacta positivamente en la generación de ingresos de los artesanos y fortalece su autoestima al comercializar y posicionar sus productos en diferentes puntos de venta.

Es así como a partir del año 2011, se inicia la conformación de colectivos de artesanías con identidad en Liberia, Puntarenas, Quepos, Golfito, Limón, Alajuela, Zona Norte Norte (Guatuso, Upala y Los Chiles), San José y Turrialba, y para el año 2018, se conformaron dos nuevos colectivos, en Monteverde y Sarapiquí.

La participación de los colectivos en ferias nacionales, durante el 2018, fue Feria El Gustico organizada por el MAG y la Feria Vamos a Turistear – Mipymes, organizada por el ICT.

Monteverde: 26 nuevos artesanos capacitados: 22 mujeres / 4 hombres.

Sarapiquí: 31 nuevos artesanos capacitados: 27 mujeres / 4 hombres.

Inversión total: 80 millones de colones



8- Programa de Ruta o Circuitos Turísticos:

Durante el 2018, el Instituto Costarricense de Turismo con el apoyo de cámaras empresariales, asociaciones especializadas, gobiernos locales y otros actores

relevantes, se impulsó el Programa de la Ruta Nacional de Observación de Aves, un proyecto de mediano y largo plazo que tiene como principal objetivo el fortalecimiento de una red de localidades de observación de aves en las comunidades rurales de Costa Rica. Esto con el fin de apoyar al sector privado en el desarrollo de productos de alta calidad y valor agregado capaces de generar experiencias únicas y encadenamientos productivos en torno a la actividad de observación de aves. Este proyecto sectorial responde a lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 (MIDEPLAN, 2014) para el Sector Turismo.

El ICT ha fortalecido este producto de aves, mediante las acciones del Departamento de Desarrollo Turístico, la Gerencia General, la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Turístico, la Dirección de Mercadeo y la Dirección de Gestión, en cumplimiento de sus objetivos, programas y metas, proyectos y articulaciones, orientados en promover y apoyar iniciativas y proyectos que apoyen el desarrollo local de comunidades turísticas. De manera que se mejore la gestión y competitividad de los diferentes actores involucrados en la industria turística. Todas estas acciones realizadas con diversos actores locales e institucionales, pretenden apoyar la diferenciación de producto y la competitividad de los destinos; en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los costarricenses, en congruencia con nuestro modelo turístico.

Las acciones desarrolladas para apoyar la Ruta Nacional de la Observación de las Aves en diferentes nodos en el 2018 fueron las siguientes:

Los seminarios educativos vinculan y articulan a la comunidad local y a los empresarios turísticos con los esfuerzos interdisciplinarios e interinstitucionales para la generación de contenido para los materiales promocionales de cada nodo.

Los Seminarios Educativos sobre Ruta Nacional de Las Aves en las localidades de San Gerardo de Dota, Tortuguero, Chirripó, Tambor-Puntarenas, Manuel Antonio, Sarapiquí, Caño Negro, Bijagua, Bagaces, Nicoya, Monteverde, Puerto Viejo de Sarapiquí, La Cruz, Santa Rosa, Rincón De La Vieja, Coto Brus, Golfito Y Puerto Jiménez.

Talleres de Aviturismo dirigido a Guías de Turismo, donde se capacitar a los guías especializados y/o guías con experiencia y con credencial en avistamiento de aves en los conceptos teóricos-prácticos y de implementación de un Programa de Buenas Prácticas de Aviturismo, por medio del cual se pretende elevar la calidad y productividad de los guías

Además, los Talleres de Aviturismo dirigido a Guías de Turismo, en Turrialba, Chirripó, Tambor-Puntarenas, Manuel Antonio y Sarapiquí. Así como, un Taller de Aves Rapaces en Puerto Viejo de Limón. y acciones de Mercadeo.



RESULTADO DE RUTA NACIONAL DE AVES 2018

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
1	San Gerardo de Dota	06 de agosto 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-SAN GERARDO-.	17	6	23	Rolando Chacón, Hotel Savegre Cámara de Turismo de los Santos
2	Turrialba	07, 08 y 09 de agosto 2018	Taller de Avistamiento para Guías en Turrialba	15	8	23	Jana Daigle, Cámara de Turismo de Turrialba
3	Tortuguero	16 al 18 de agosto 2018	Coordinación de Seminario Educativo de Aves-NODO Tortuguero.	11	5	16	Heidy Saborío, Hsaborio78@hotmail.com . Cámara de Turismo de Tortuguero

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
4	Chirripó	20 de agosto 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-	8	4	12	Fabián Monge, Famoba30@gmail.com
5	Chirripó	21, 22, y 23 de agosto 2018	Taller de Avistamiento para Guías en Chirripó.	14	4	18	
6	Tambor-Puntarenas	27 y 28 de agosto	. Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-	20	5	25	Juan Carlos Cruz. Hotel Tambor Tropical. jcruz_cr@hotmail.com
7	Tambor-Puntarenas	29, 30 y 31 de agosto	Taller de Avistamiento para Guías en Tambor Puntarenas	23	4	27	

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
8	Manuel Antonio	3 de setiembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-Manuel Antonio	21	2	23	Karen Castillo, karencb83@gmail.com . Asociación de Guías de Manuel Antonio
9	Manuel Antonio	4,5, 6 de setiembre	Taller de Avistamiento para Guías en Manuel Antonio	18	4	22	
60	Sarapiquí	11 de setiembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-SAN GERARDO-.	17	6	23	Rossilyn Valverde. Directora Ejecutiva Cámara de Turismo de Sarapiquí. 88716948 dirección@sarpiqui cotrarica.com

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
7 1	Sarapiquí	12,13 y 14 de setiembre 2018	Taller de Avistamiento para Guías en Turrialba	15	8	23	
8 2	Caño Negro	17 de setiembre 2018	Pre-Gira de Mayoristas Ferias de la Innovación	5	1	6	Rosa Iris Arguedas. Paraiso Tropical. paraisotropicalcn@hotmail.com
9 3 9	Bijagua	18 de setiembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo de Aves-NODO Tortuguero.	18	19	37	Marlon Calderón. bijaguarainforest@gmail.com No ha entregado Diciembre 2018
1 0	Bagaces	19 de setiembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-	9	16	25	Marjorie Rojas Ruiz

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
							<p>Jefa de Turismo Sostenible de AC Arenal Tempisque</p> <p>87090128</p> <p>marjorie.rojas@sinac.go.cr</p> <p>Marjorie Rojas Cerdas, Programa de Turismo Sostenible ACAT</p> <p>SINAC</p> <p>marjorie.rojascerdas@sinac.go.cr</p>
1 1	Nicoya	20 de setiembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-Nicoya	21	0	21	<p>Dennis Palma.</p> <p>Nature.dpalma@gmail.com</p> <p>Swiss Travel</p>

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
1 2	Monteverde	21 de setiembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-Monteverde	15	6	21	Jorge Marín Leitón. Jorgemarinleiton2015@gmail.com
1 3	Puerto Viejo, Limón	24 de setiembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves	20	5	25	Carlos Mairena, guianatura@gmail.com ASOQUINACA
1 4	Puerto Viejo, Limón	25, 26, y 27 de setiembre 2018	Taller de Aves Rapaces para Guías en Caribe	12	12	24	
1 5	La Cruz	30 octubre de 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-LA CRUZ.	7	7	14	Enrique López. lopezcalderonenrique@gmail.com

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
16	Santa Rosa	31 de octubre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-Santa Rosa	10	7	17	Juan Carlos Carrillo Carrillo.jccarrillo@acquanacaste.ac.cr
17	Rincón de la Vieja	1 y 2 de noviembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo de Aves-Rincón de la Vieja	11	5	16	Cristian Zúñiga. ACG cristianz@acquanacaste.ac.cr
18	Coto Brus	6 de noviembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo de Aves-NODO Coto Brus	14	18	32	Geovanny Prensas TURIBRUS infoturibus@gmail.com
19	Golfito	8 de noviembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves-Golfito	9	9	18	Alejandra Rojas Playa Cativo biological@playacativo.com

	LUGAR DE GIRA	PERÍODO DE GIRA	ASUNTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	COORDINADOR DE LOCALIDAD
20	Puerto Jiménez	10 de noviembre 2018	Coordinación de Seminario Educativo Ruta Nacional de Aves- Puerto Jiménez	27	8	35	Pilar Bernal AVES DE OSA pilarbernal@osabird.org
	TOTAL					526	



DIRECCIÓN DE MERCADEO

Esta Dirección año con año ha venido desarrollando acciones para la promoción y mercadeo de Costa Rica como un destino natural comprometido con la sostenibilidad, destacando muchos de los atributos que nuestro país ofrece, así como las actividades que se pueden realizar en un entorno natural, exponiendo su cultura, gastronomía, ofreciendo un destino para vacacionar durante todo el año, entre otros; todo ello en el marco del modelo de desarrollo turístico sostenible costarricense.

En el mercado internacional se ofrece al turista una amplia gama de opciones disponibles para vacacionar, por lo que, esta Dirección aprovecha los recursos al máximo para el desarrollo de acciones estratégicas y de campañas innovadoras, utilizando medios idóneos que nos diferencien de otros destinos, que contribuyan al posicionamiento de Costa Rica como destino turístico sostenible y que fortalezcan el modelo de desarrollo turístico sostenible costarricense.

En el 2018 nuestro equipo de trabajo se destacó por los esfuerzos, desarrollo de acciones estratégicas para dar a conocer y promocionar a Costa Rica como destino turístico sostenible en los principales mercados internacionales de interés, así como en el nacional, alcanzando importantes logros en este año, como se presenta a continuación.



1. *Inteligencia de mercados internacionales y nacional*

Mediante las investigaciones y acciones de inteligencia de mercados se logra la recopilación, interpretación y análisis de datos que permiten la generación de conocimiento a profundidad de los mercados emisores turísticos principales, la conectividad aérea del país y otra información de valor para la toma de decisiones de parte de los jerarcas del Instituto. Las investigaciones por sí solas no constituyen un elemento valioso si no se les considera dentro de un conjunto de insumos que deberán contemplarse cuando se desarrollan, por ejemplo: una nueva campaña de publicidad, una nueva estrategia de relaciones públicas, un plan de campañas cooperativas, la estrategia para la atracción de nuevas rutas aéreas.

Es importante anotar que la inversión sostenida en el tiempo que la Institución ha hecho en materia de investigación e inteligencia de mercados, ha permitido una diferenciación importante en el quehacer de Mercadeo respecto a otros institutos homólogos o ministerios de turismo de la región centroamericana e incluso con respecto a competidores importantes como son México, Colombia y Perú.

Logros más relevantes en materia de investigación e inteligencia de mercados del año 2018:

Mercados internacionales:

- Se concluyó la primera investigación específica para conocer la imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino turístico en 6 mercados internacionales, a saber: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Alemania, Francia y España.
- Se recibieron los resultados finales de la investigación denominada “Americans as international travelers 2017-2018” de la serie USA Travel Styles, que permite monitorear el comportamiento de nuestro mercado principal, los Estados Unidos. El estudio incluye resúmenes ejecutivos, así como las bases de datos originales que permiten a los analistas de datos, hacer procesamientos a la medida según las necesidades de los usuarios internos y externos del ICT.
- Se dan por concluidas las tres investigaciones realizadas en los dos aeropuertos principales del país y dirigidas a los seis mercados principales. Los estudios son: Perfil y hábitos del visitante 2017-2018, Expectativas y Percepciones 2017-2018 y Nivel de Satisfacción 2017-2018.

- Construcción de un tablero (“dashboard”) que permite a los funcionarios del ICT relacionados con el tema de aerolíneas a conocer en tiempo real la oferta de asientos aéreos disponibles desde cualquier punto de origen hacia Costa Rica, desagregada por mercados, aerolíneas y aeropuertos. Este tablero es un producto fabricado en el ICT por los expertos analistas de datos utilizando una de las bases de datos especializada a las que a Institución está suscrita, OAG.



- Suscripción y capacitación de la base de datos especializada Forward Keys que permite entre otras cosas, la estimación de los tiempos de antelación de las reservas de los pasajeros que viajan a Costa Rica. Esta información es sumamente valiosa al momento de lanzar una campaña de publicidad en los mercados de interés.

Mercado nacional:

- Se finalizó el trabajo de campo, así como el procesamiento de datos de la investigación sobre incidencia de las vacaciones de los costarricenses 2018.
- Se inició el proceso para la investigación denominada Hábitos vacacionales de los Costarricenses 2018-2019, el cual se estima que estará finalizado a finales del primer trimestre del 2019.
- Depuración de las bases de datos y se actualizó el instrumento que se utilizará en la encuesta en línea para evaluar la opinión y percepción de los empresarios que participan en la campaña Vamos a Turistear 2018.

2. Mercados internacionales:

2.1 Campañas Cooperativas:

Campañas y apoyos cooperativos tienen como fin primordial lograr una mayor participación del sector privado nacional e internacional en los esfuerzos promocionales de Costa Rica, que permitan maximizar la utilización de los recursos presupuestarios para la inversión en promoción, incentivar la venta de producto turístico de Costa Rica en los mercados de interés por parte de las empresas, coadyuvar al fomento del ingreso de viajeros en los segmentos de interés para Costa Rica, apoyar las acciones estratégicas a favor de la apertura y mantenimiento de las rutas de acceso aéreo a Costa Rica, entre otros. Es a través del esfuerzo de

campañas y apoyo cooperativos entre el ICT con las líneas aéreas y agencias mayoristas, que se logra realizar acciones de mercadeo conjuntas con imagen de país y oferta de producto para acceder al mejor cliente potencial.

En este año se contabilizaron las siguientes campañas cooperativas, a saber:

Nombre	País
1. Air France	Francia
2. Edelweiss	Suiza
3. KLM	Holanda
4. Lufthansa	Alemania
5. Latam	Suramérica
6. Southwest Airlines	EEUU
7. Aeroméxico	México
8. Sunwing	Canadá
9. British Airways	Reino Unido
10. Adenda KLM	Holanda
11. Voyage Privé	Francia
12. Viajes El Corte Inglés	España
13. World Insight	Alemania
14. Viajes CATAL	España
15. Cox & Kings The Americas	EEUU
16. Apple Leisure Group	EEUU
17. DER Touristik	Alemania
18. Baumeler Reisen	Suiza
19. TUI France	Francia
20. Imagine Travel	Reino Unido
21. Travel Shop	México
22. Viajes Falabella	Chile
23. Avanti Destinations	EEUU
24. MTCH AG	Suiza
25. Juan Toselli	Argentina
26. Julia Tours	Argentina
27. Expedia Inc.	México y Brasil
28. Cox & Kings UK	Reino Unido
29. Costco Travel	EEUU
30. Abercrombie & Kent	Reino Unido
31. New Age	Brasil
32. Mega Travel	México

Seguidamente, se presentan algunos ejemplos de publicaciones realizadas.

Air France/Francia KLM/Holanda Video
 En ifly magazine:
https://vimeo.com/265413321/ac5b13_b126



Lufthansa/Alemania LATAM/Suramérica:



British Airways
 Reino Unido Reino



Baumeler Reisen



Southwest Airlines / EEUU



NewAge



Viajes CATAI



Juan Toselli



TUI France



Expedia Brasil



En este año 2018 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en los principales mercados de interés, para el manejo de imagen destino en mercados de interés, conjuntamente con la(s) agencia(s) internacional(es) de relaciones públicas.

En el marco de estas acciones se tiene: **Desarrollo de Alianzas Estratégicas con marcas comerciales y casas editoriales** (alianzas con socios que comparten los mismos valores de la marca Esencial Costa Rica, permiten generar un vínculo emocional con los públicos objetivos de esas marcas, por medio de acciones novedosas y creativas: concursos, email marketing, eventos, activaciones de tiendas, etc.); **Desarrollo de Contenidos Específicos de Costa Rica**: desarrollo de guías, monográficos, manuales de venta, entre otros; **Relaciones con prensa** (generación de oportunidades editoriales, en las cuales se publica información de Costa Rica, atención de preguntas y consultas de prensa, relaciones con medios, viajes de prensa, etc.); **Comunicación y Apoyo al sector** (envíos de comunicados, boletines, proyectos especiales con “TO”, divulgación de mensajes positivos sobre Costa Rica, premios que recibe el país y novedades del producto turístico, desarrollo de mensajes claves, entre otros); **Formación del Sector**: (seminarios, e-learning, webinars, la Universidad de la Pura Vida); **Gestión de temas sensibles** (atender, coordinar con las agencias de relaciones públicas y brindar recomendaciones sobre temas sensibles que pueden afectar la imagen del país y monitoreos de medios comunicación) y **Apoyo a ferias y eventos**; conferencias de prensa, citas con tour operadores, líneas aéreas, entrevistas con medios de comunicación, almuerzos con prensa con industria turística (trade) Top.

2.2.1 Relaciones públicas en Estados Unidos-Canadá:

En este año 2018 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá con la Agencia de Relaciones Públicas Cheryl Andrews Marketing Communications (CAMC), tácticas que tienen relación directa con los medios de comunicación, se trabajó una alianza estratégica, comunicados de prensa y monitoreo de temas sensibles, entre otros. Este contrato finalizó y ya se dispone de una nueva agencia de RRPP contratada para continuar dichas acciones en este importante mercado.

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

📄 **3.762 Artículos generados en los diferentes nichos:** Bodas y Lunas de miel, Aventura, Wellness, Viajes general, Familia y MICE.

📄 **8 Comunicados de prensa:** Fitcation Paradise, Sustainable Weddings, What’s new, Turismo Rural, Must Try Fruits, Friends getaway, Nueva Ministra y Nueva agencia en los Estados Unidos.

📌 **2 Declaraciones reactivas a los medios en los EEUU** sobre el accidente de avioneta en Nicoya y caso de Carla Stefaniak.

Se procuraron artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, como por ejemplo: Conde Nast Traveler, Yahoo!, Washington Business Journal, Portland Business Journal, New York Business Journal, KLTV-TV ABC-7, Houston Business Journal, Dallas Business Journal, 96.9-FM Rock FM, Food & Wine Travel Magazine, Willard Post, Global Traveler, The New York Times, Travel + Leisure, Travel Pulse, Observer, ArnpriorToday.ca, Achetons Québécois, 360WiseMedia, A Fun Adventure, Austin Business Journal, Atlanta Business Chronicle, Canoe.ca, Vero Magazine, Reader's Digest, Drift, AFAR, entre otros.

📌 **Alianzas:** Se trabajó en alianza para la producción el programa Fusion, se realizó la producción durante mayo.

📌 **Press Trips:** Se realizó 1 viaje de prensa: Expotur (25 de abril al 1 de mayo)

📌 **Apoyos y otras acciones:**

Travel Media NY: el evento consiste en una serie de reuniones “uno a uno” con periodistas, influenciadores y editores de medios de comunicación de turismo.



Cook like a Tico NY: este evento consiste en la preparación de recetas costarricenses por parte de los periodistas e influenciadores participantes. Los mismos son dirigidos por un Chef del Plan Nacional de Gastronomía Sostenible y Saludable, quien además funge como experto del tema al hablarles sobre este tema.



Patrocinio New York Times Travel Show: para este año se pagó un patrocinio que incluyó presencia de marca en material de apoyo de la feria, anuncio publicitario en el folleto oficial de la feria, ICT fue patrocinador oficial del Coffee Break y Coctel, y la participación en un panel.



Influenciadores: Los influenciadores Nainoa y Amir de los Estados Unidos visitaron Costa Rica durante el mes de marzo. Generando un total de 70 posteos en redes sociales con un add value de \$163.791,12. También en el mes de junio la influenciadora Katie Goldie visitó el país, quien generó un add value de \$45.847,25 con un total de 42 posteos en redes sociales.



Passport DC: Se apoyó a la Embajada de Costa Rica en los Estados Unidos en el evento denominado Passport DC, el cual consiste en abrir las embajadas a público en general durante un día para dar a conocer el destino. Se le apoyó enviándoles bolsas ecológicas para entregar a los visitantes así como la participación de una pintacaritas.



Travel Media Canadá: ICT participó como patrocinador del evento lo que permitió tener un stand durante los tres días del evento, presencia de marca en material de apoyo y entrega de material “POP”.



Se contabilizaron 6 proyectos especiales de relaciones públicas ejecutados en el mercado de Estados Unidos -Canadá con la Agencia de Relaciones Públicas.

El total de publicity estimado de enero a diciembre 2018 fue de: **\$220.395.237.**

2.2.2 Relaciones Públicas en Europa:

También en el año se continuó con la implementación de acciones de relaciones públicas con la red de agencias The Pangaea Network en los principales mercados de ese continente y con importantes logros como se exponen a continuación:

I trimestre:

GESTION DE PRENSA: 18 notas de prensa / 9 Newsletters / gestiones en gabinete de prensa: atención a solicitud de información, fotos, videos, gestión para coordinar entrevistas en ferias.

MONITOREO: Monitoreo especial para cada país sobre: Asalto Tortuguero, Seguridad y criminalidad en Costa Rica, Fabricio Alvarado dispuesto a salirse de la Corte IDH, Avioneta con 12 personas a bordo cae en el Pacífico norte de Costa Rica y Asalto Tortuguero y Pacuare.

AVA trimestral acumulativo total: 2,261,319 euros /AUDIENCIA trimestral acumulada total: 701,985,338. **PREMIOS RECIBIDOS:** FITUR: premio de la revista Excelencias: "Proyecto producto turístico pionero trabajando contra el stress uniendo la neurociencia y su naturaleza privilegiada".

ACOMPAÑAMIENTO Y ACCIONES VARIAS DE RP: Contactos con trade: proyectos especiales, entrega de información y seguimiento de consultas, posibles alianzas estratégicas. Participación en 2 ferias de profesionales FITUR España e ITB Alemania / atención de 13 eventos con el trade. FRANCIA: Acciones Trade con COTAL, Adonet y el TO JetSet evento B2B de formación trade con JetSet en 7 ciudades de Francia a 68 agentes de viaje capacitados sobre CR. Workshop COTAL, evento ADONET 20 citas con periodistas. REINO UNIDO: participación en el Travel Adventure Conference: 12 reuniones con especialistas del producto aventura para promocionar CR. Travel Adventure Conference: conferencia está enfocada para que los turoperadores de aventura conozcan a las oficinas nacionales de turismo que ofrecen productos de aventura y para que asistan a conferencias sobre las novedades del mercado CR. ALEMANIA: evento B2B con Iberia en Colonia, presentación exclusiva para 25 tomadores de decisiones de mayoristas alemanas. SUIZA B2B con Lufthansa Sales X-Change Fair en Zurich. Presencia de CR en evento para el trade.

II trimestre

GESTION DE PRENSA: 24 notas de prensa /13 newsletters/ gestiones en gabinete de prensa 494 solicitudes de prensa.

ACOMPAÑAMIENTO Y ACCIONES VARIAS DE RP: contactos con el trade 608 / 7 eventos con el trade: 6 workshop con Lufthansa en Berlin, Frankfurt, Essen, Munich y Stuttgart, alrededor de 570 participantes. Evento TSS en Dresden Alemania 1500 agentes de viajes, Roadshow Jetset Francia, / contactos con 608 profesionales del trade / participación en 5 ferias IMEX, Destination Tourisme, ELA, London Boat Show, Iltrida en España.

Monitoreos regulares.

PREMIOS RECIBIDOS: Premio Conde Nast Traveler Destino Turístico Internacional 2018. Durante la competencia, Costa Rica primero logró ingresar a una lista de 25 destinos internacionales a finales del mes de noviembre. El premio fue otorgado el 10 de Mayo 2018 en Madrid, España en presencia de empresarios turísticos españoles y fue recibido por la embajada de Costa Rica en España.

III trimestre

GESTION DE PRENSA: 18 notas de prensa /13 newsletters/ gestiones en gabinete de prensa 269 solicitudes de prensa. AVA trimestral acumulativo total de Alemania, Reino Unido, Suiza y España: 6,235,365,68 Euros y AVA anual al 12 de setiembre 2018 Francia 2,631,725 Euros.

ACOMPAÑAMIENTO Y ACCIONES VARIAS DE RP: contactos con el trade 7888 / ALEMANIA y SUIZA siguen en marcha proyectos con Spot on News, Dumont Bildatlas, FWV, Swiss Wedding, Geo, Ablinger Garber entre otros. / REINO UNIDO: Alianzas y proyectos con Explore, Wanderlust, Boudless, Caribtour, Elegant Resirt, Time Out, entre otros. Se realizaron actualizaciones de contenido en todos los mercados para el sitio web www.puravidauniversity.eu y se realizó la Semana de Costa Rica en Madrid en Pangea Store con la participación de más de 5000 personas. (24 al 29 de setiembre). Sobresale en este período la participación en 5

ferias internacionales como Top Resa IFTM (25 al 28 de setiembre) en Paris Francia, Experience Latin America (ELA) en Londres (11 al 13 de junio), Travel Counsellors (Día de la Formación sobre Latinoamérica con la participación de 1600 agentes), así como la presencia en IMEX y TSS Dresden. /ESPAÑA: Participación en el POP Up Store de KLM, Webinars. /FRANCIA: 10 Proyectos en colaboración con los Turoperadores: 1- Proyecto Kuoni, 2- Proyecto Cercle des Vacances, 3- Proyecto Monde Authentique, 4- Proyecto Printemps Voyage, 5- Empreinte, 6- Proyecto Terre d'Aventure, 7- Proyecto Maison des Amériques Latines. 8- Proyecto Galleries Lafayette. 9- Programa de Embajadores, 10- CNIT Street Marketing Operation. Así como el Workshop Kuoani en Paris.

IV trimestre¹

GABINETE/GESTION DE PRENSA: Solicitudes de viajes de prensa/ entrevistas/ información/ story pitching proactivo/visitas a editoriales para generación de alianzas, se atendieron 219 solicitudes. Se gestionaron y enviaron 15 notas de prensa y 8 newsletters.

GESTIONES CON EL TRADE: Peticiones, intercambios, cooperaciones, reuniones para posibles colaboraciones 213 solicitudes.

MONITOREO: Se realizaron monitoreos específicos sobre: Monitoreo de alertas de países emisores de turismo desde Europa/Accidente de avioneta en Costa Rica/ Asesinato Turista Española/Asesinato Turista Mexicana/Accidente de Rafting /CR fuera de la Corte Internacional de Derechos Humanos /Asalto a buseta de Turistas en Río Pacuare / Asalto a Turistas en Pavona Tortuguero/Noticias en torno a Fabricio Alvarado.

ACOMPAÑAMIENTO Y ACCIONES DE RP: acompañamiento de RP en 6 durante este trimestre. Roadshow ARGE, Roadshow Pura Vida y Roadshow Lufthansa en Alemania, TTW Swiss TravelDay (Suiza), WTM (Londres), evento con Jet Set, Jet Tours y Cercle de Vacances (Francia). AVA 16,411,672 euros.

Proyectos especiales y alianzas estratégicas así como proyectos y acciones con la industria (Trade)² por país:

Es importante resaltar que en este año se logró ejecutar un monto estimado de 122³ proyectos especiales en el bloque europeo.

a) Reino Unido:

Proyectos Especiales y Alianzas Estratégicas:

1. TUMI marca de equipaje de lujo. La campaña dirigida al segmento de lujo, que incluyó actividades en las tiendas de TUMI. Promoción impresa en las revistas: Square Mile y Escapism. Actividad digital para dirigir tráfico al micrositio de la

¹ Datos con fecha de corte al 7 de diciembre del 2018.

² Datos con fecha de corte al 7 de diciembre del 2018.

³ Datos con fecha de corte al 7 de diciembre del 2018.

- campaña. Captura de contactos en el concurso para ganar 1 viaje a CR y 1 set de maletas. Como valor agregado presencia de CR en newsletter de Escapism/Square durante el The Boat Show en RU. Se logró un alcance de 2,411,618 personas y 11,803 contactos que participaron para ganar el viaje. Este proyecto se realizó entre Mayo y Junio 2018.
2. Expert Project: proyecto de expertos que promociona CR en el segmento de Aventura. Se creó un micrositio con contenido de aventura donde expertos locales recomendaban actividades y lugares donde vivir la aventura y alguna recomendación de itinerarios. Se realizó alianza con los medios: Lonely Planet, Wanderlust y Youtube para promover el sitio. Se lograron 8,299,866 impresiones y 14,607 contactos para el concurso. Este proyecto se realizó entre Mayo y Julio 2018.
 3. Paramo: marca de ropa para aventura y actividades al aire libre (Outdoor) se utilizó para promover un viaje a CR y la visita al web de Expertos de Aventura, Paramo obsequio ropa especial para el viaje a CR.
 4. Family Travel: Para mostrar a Costa Rica como un destino familiar, se realizó una promoción integrada en impresión y digital con la revista líder de viajes familiares, Family Traveler que incluyó una doble página en la edición de primavera de 2018 de Family Traveler, y un "hub" digital completo con 8 artículos en línea y un concurso para ganar un viaje para 1 familia a CR. La acción impresa tuvo una circulación de 59,577 ejemplares y con los artículos en digital se obtuvieron 1,785,615 impresiones y en el concurso se inscribieron 12,539 contactos. Este proyecto se realizó desde noviembre 2017 a agosto 2018.
 5. Luxury and Adventure Travel: en alianza con The Times se lanzó una promoción integrada de impresión y digital dirigida a buscadores de viajes de lujo. Se desarrollaron 8 artículos digitales con contenido de lujo e inspiración. En impreso se logró una circulación de 508,415 ejemplares con contenido sobre CR y en digital 443,205 impresiones y 70,000 visitas únicas en el sitio The Times y The Sunday Times. Este proyecto se realizó de Julio a Octubre 2018.
 6. Top 10 Costa Rica: trabajó con la revista Escapism para crear una guía de 8 páginas sobre Escapism en línea para los consumidores que buscan experiencias. El suplemento estuvo disponible durante 6 meses promoviendo los viajes por todo el país. Se logró que este suplemento en línea fuera compartido con 101,700 lectores. Este proyecto se realizó en Agosto 2018.
 7. Pura Vida Gastronomy: El objetivo de este proyecto fue llegar a los viajeros que disfrutan sumergirse en las delicias locales de un destino. Se produjo un anuncio digital para promocionar en los principales títulos sobre gastronomía de la BBC: Good Food, Delicious y Olive en línea, el publi-reportaje presentó 5 platos / bebidas auténticos para probar en Costa Rica. Este proyecto se realizó en Octubre 2018. El publi-reportaje tuvo una circulación de 149,000 ejemplares. La actividad digital logró 720,000 impresiones y la visita de 15,000 usuarios únicos.
 8. Insider's Guide to Costa Rica. Este proyecto se realizó para promocionar el turismo rural. Se trabajó con Time Out Travel, un sitio líder en línea para "cosas que hacer" en cualquier país o ciudad. Se considera un sitio muy respetado por su asesoramiento e inspiración en todo lo relacionado con los viajes, el

entretenimiento y las actividades culturales. Este proyecto inició en Octubre 2018 y aún está activo y a la fecha se ha logrado alcanzar 1,166,000 seguidores en Facebook.

9. National Geographic – Food Partnership: alianza con acciones en impreso y digital centrada en el turismo rural y gastronomía. ‘Taste Costa Rica, from farm to table’ que se publicó en National Geographic Food Traveler con una circulación de 50,000 ejemplares. Además, se realizaron 6 entrevistas con expertos locales en digital Este proyecto inició en Diciembre 2018 y sigue al aire.
10. Wanderlust Brand Partnership – photo of the year competition: es un proyecto que sigue al aire.
11. Taylor Morris Brand Partnership: alianza estratégica con la marca de lentes de sol de lujo con el fin de promover CR en el segmento de lujo. Taylor y Morris visitaron el país con influenciadores de moda y bienestar de RU quienes crearon contenido inspirador que se ha compartido en las redes sociales influyentes y en las plataformas de Taylor Morris para generar interés sobre el destino. El contenido es propiedad de Costa Rica y Taylor Morris. Además, se diseñarán unos lentes de edición limitada inspirados en CR y de las ganancias Taylor Morris donará el 15% para caridad en CR. Este proyecto inició en diciembre 2018 y sigue al aire.
12. Eden Project Partnership: alianza estratégica tracción popular para los visitantes en Cornwall, el suroeste de Inglaterra. Denominado como la Octava Maravilla del Mundo por algunos, Eden es un espectacular jardín global ubicado en biomas tropicales del tamaño de 30 campos de fútbol. Se realizará una exhibición de orquídeas de CR. Se mantendrá contenido y comunicación de este producto en Lonely Planet y BBC Gardener’s World. El proyecto estará al aire durante 2019.
13. Participación en ferias: CR participó en 4 ferias en RU. Adventure Travel Conference se realizó un seminario sobre CR para 200 delegados, se tuvo presencia de marca en el salón de descanso y refrigerio. Destination Travel Show se tuvo exposición junto con LATA. El evento recibió 50.093 visitantes, en el stand de CR se entregó información sobre el destino y recomendación de itinerarios. Experience Latin America se atendieron 33 reuniones con operadores turísticos de RU que tenían interés sobre CR. WTM se coordinaron 30 reuniones con operadores turísticos.
14. Costeureka! retomar la campaña exitosa de 2017 y relanzarla en el periodo de mayor generación de reservas vacacionales de larga distancia (diciembre-marzo) se realizarán acciones en exteriores (Out of home), publicidad en cines y acciones en digital. Este proyecto se realiza desde diciembre 2018 hasta marzo 2019.

Proyectos y acciones con la industria (Trade):

1. Travel Weekly Football and Coffee Promotion: El objetivo del proyecto fue educar a los agentes de viaje de RU mediante la promoción de su participación en el programa de capacitación Elearning de CR. Aquellos agentes que recibían

la revista Travel Weekly, tenían oportunidad de ganar solo 4 entradas para el partido amistoso entre CR e Inglaterra en Leeds. En la revista se incluyó contenido sobre el destino. La otra acción fue National Coffee Day aquellos 5 agentes que completaran el e-learning tenían la oportunidad de ganar un kit de café de CR. Con este proyecto se logró capacitar a 173 agentes de viajes. Este proyecto se realizó de mayo a setiembre 2018.

2. Elearning Pura Vida Costa Rica: Educar a los agentes de viajes sobre Costa Rica para incentivar las ventas al destino. Se lograron capacitar 950 agentes de viaje.
3. Apoyo a la comercialización del destino: proyecto que tuvo como objetivo incrementar la comercialización del destino CR. El proyecto se centró en el segmento lujo y aventura. Se están realizando acciones con Elegant Resort, Caribtours y Explore.
4. Formación y educación de agentes de viajes: mediante la realización de encuentros y talleres se logró capacitar adicionalmente 218 agentes de viajes con Latin Routes, Cox & Kings y Travel Counsellors Latin America.

b) Alemania:

Proyectos Especiales y Alianzas Estratégicas:

1. Orlieb: alianza estratégica con marca prestigiosa de ropa para actividades al aire libre Realizaron la sesión fotográfica en CR para su nuevo catálogo. Se logró visualización de la marca Costa Rica a 100,000 clientes que reciben su catálogo, además el catálogo tiene una versión digital para descargar.
2. Sportscheck: alianza estratégica con marca de ropa deportiva y de aventura con 19 tiendas en toda Alemania. Se tuvo la presencia de marca CR durante 4 semanas en sus 19 tiendas. Se realizó un concurso para un viaje a CR y se inscribieron 320.000 contactos, a quienes se les envió información sobre CR y se logró un alcance de 3 millones de personas durante 8 semanas Pequeño stand de CR en cada una de las tiendas que tenía información sobre el destino. En las acciones con redes sociales, se logró alcanzar a 250,000 de sus seguidores en Facebook.
3. Costa Rica Magazin: producción de una revista exclusiva de 60 páginas y portada full color sobre CR en alemán. Se realizaron 10,000 copias impresas y se lograron 5,000 descargas de la versión digital. La revista se logró entregar en 7 ferias de público en Alemania y Suiza con una circulación de 25,000 lectores y 850,000 lectores potenciales.
4. Campaña mediática con Antenne Frankfurt: "Semana de Costa Rica" donde se emitirán diariamente un programa donde se hablará de Costa Rica, de sus tradiciones, de sus gentes, naturaleza etc. Se entrevistará a 4 expertos y para concluir se sorteará un viaje a Costa Rica para dos personas. Proyecto que inició en diciembre 2018 aún no se tienen los resultados.
5. Trend Raider: campaña de un "gift box" dedicado a Costa Rica que incluía 3 productos de CR. Se logró alcanzar 28,000 unique user en la publicación del

- blog, 280,000 fans en redes sociales y se distribuyeron 1,800 cajas de CR para lograr un alcance de 1 millón de contactos.
6. Presencia de CR en el libro/guía Tourisktik: esta guía es ampliamente utilizada por periodistas, operadores turísticos, agencias de Relaciones Públicas y tomadores de decisiones en toda la industria del turismo. La acción tiene como objetivo mantener presencia de marca y contenido sobre el destino entre los profesionales de los países germano parlantes Alemania, Suiza y Austria. Se distribuyeron a 1,000 profesionales. Con este proyecto además se logró alcanzar 2,000 periodistas especializados.
 7. Spot on news: proyecto que genera contenido para CR con un alcance de 45 millones de usuarios únicos.
 8. Campaña mediática con grupo editorial MairDumont Netletix: Alianza estratégica cuyo objetivo fue posicionar CR para todo el año, como líder de ecoturismo y aventura en alianza con editoriales enfocadas al turismo. El contenido generado sobre CR estuvo presente durante 4 meses, lográndose 16 millones de Unique Users al mes en ambas revistas.
 9. IQ media marketing: presencia de CR en medios de renombre en Alemania como: HANDELSBLATT MAGAZIN, DIE ZEIT, REISEN y en portales digitales e inspirar, informar y atrapar la atención de los consumidores. Con esta acción se logró alcanzar a más de 15 millones de lectores.
 10. Frankfurter Allgemeinen Sonntagszeitung: promoción y generación de CR destino multifacético, aventurero y lleno de actividades los 365 días al año. Se realizaron 160,000 copias. Se logró alcanzar a 360,000 lectores con contenido editorial.
 11. Reisevor9: cooperación mediática con la que se lograron 3 páginas de contenido editorial sobre CR con enfoque a la Sostenibilidad y un aviso de una página en una revista con 20,000 copias de circulación y 70,000 lectores del mercado alemán.
 12. Stern.com: campaña mediática scrollytelling durante 4 semanas diseñado para verse en teléfonos móviles y computadoras de escritorio. Se lograron 289,129 views, y más de 4 millones Ad Impressions en los banners, 2 millones más de lo estimado.
 13. GEO Special: El objetivo era promocionar a Costa Rica como un destino ideal y natural para disfrutar unas verdaderas vacaciones y para experimentar aventuras al aire libre, vivir experiencias diversas y únicas en la revista especial de 140 páginas exclusivas para CR con enfoque en ecoturismo, 15,333 ejemplares se distribuyeron a sus suscriptores.
 14. Der Reiseguide: Suplemento de viajes del periódico nacional DIE WELT, publi-reportaje de 1 página sobre CR. Se logró alcanzar a 761,000 lectores.
 15. N-TV que se llama "Das ist mein Costa Rica": campaña de TV vía satélite para Alemania y países germano parlantes como Suiza, Austria, norte de Italia y Alemania. Programa de 22 minutos sobre CR. Se logró obtener pie de página y material libre de derechos para uso de CR, mínimo transmisión de 19 episodios. Se logró alcanzar a 7,2 millones tele-espectadores cada día en n-tv.

16. Participación en la feria TSS-Touristik Service System: se logró brindar material e información sobre CR.
17. Travel Audience: Campaña de 3 meses en plataforma digital y en cooperación con la aerolínea Condor, para “retargeting” y “remarketing” dirigida al consumidor que busca destinos en América Latina, que podrían tener interés en CR. Se lograron 11.244.280 ad impresiones y 286 conversiones, es decir reservaciones de pasajeros y más de 17,842 click a los banners de Costa Rica que dirigen al microsite de Condor para reservar los vuelos.
20. Participación en 3 ferias de público final: CMT Stuttgart, Reisen Hamburg y f.free München mantener presencia de CR entre el público consumidor.

Proyectos y acciones con la industria (trade)

1. Alianzas con tour operadores para apoyar la comercialización del destino en Alemania: Chamäleon, Explorer Fernreisen, FTI, Wikinger, DER, ASI, World Insight, Aventoura, Boomerang, Reisen, Erlebe Fernreisen, Fineway, Gateway, Taruk, AAVV como BEST Reisen.
2. Formación en línea con FWV: desarrollo de 4 cursos con duración de 1 año sobre CR. Se logró alcanzar 1,446 participantes de set 2017 a agosto 2018 y se está renovando por 1 año más.
3. Roadshow ArgeLateinamerika: Participación de CR en estos eventos en las ciudades de Vienna-Austria y Alemania, Stuttgart, Erlangen y Dresden. Se logró capacitar a 300 personas sobre el destino.
4. Roadshow Pura Vida: se organizó un roadshow en 3 ciudades de Alemania: Hamburgo, Dusseldorf, Munich y en Zurich, Suiza. Se logró un alcance de 100 profesionales de la industria turística.
5. Cooperación mediática con FWV: Se logró un suplemento de 8 páginas sobre CR, una entrevista gratuita sobre el tema de la sostenibilidad en CR, una entrevista con la vocería de la ministra de turismo. Se logró un alcance a 98,000 consumidores.
6. Participación en el Roadshow de FTI: Participación de Costa Rica en 5 ciudades de importancia en Alemania Berlín, Chemnitz, Leipzig, Frankfurt y Mannheim, objetivo principal de esta participación fue aumentar la información sobre CR como destino de sostenibilidad, ecoturismo, turismo rural a agentes de viajes con interés en CR.
7. ASI Reisen: acción de colaboración para promover la comercialización del destino con este tour operador. Los posts generados lograron 600 views, se alcanzó a 59,000 clientes que reciben su boletín y se impactó a 27,700 seguidores en facebook.
8. CE-Learning con la revista trade fwv: proyecto de formación para agentes de viajes durante 12 meses. Se logró alcanzar a más de 12,000 usuarios registrados. Se realizaron 4 cursos con temáticas diferentes. A la fecha se han alcanzado 1,446 agentes de viajes.
9. Lufthansa “roadshow”: Participación con un pequeño stand y presencia de marca en el evento de gala. Este evento se realizó en 5 importantes ciudades

de Alemania Frankfurt, Berlín, Essen, Munich y Stuttgart. Se realizaron 2 talleres por ciudad, se rifó un viaje a CR para 2 personas y se lograron más de 600 contactos interesados en viajes de lujo.

10. Participación en feria profesional ITB: 42 citas gestionadas para CR, envío de boletín de prensa a 5,000 contactos.

España:

Proyectos Especiales y Alianzas Estratégicas:

1. Periódico de Catalunya: Monográfico de 12 páginas dedicado a CR, se logró entregar 3500 ejemplares en la feria de Barcelona B-Travel y 3 páginas de publicidad sobre el destino en Destinos Revista de Periódico de Catalunya. Además, se lograron acciones sin coste para CR 5 publi-reportajes.
1. 2.3B Destinos: producción y envío de 3 “newsletters” a la base de datos del Vist Destinos y alianza con 3 tour operadores para general una acción inmediata de reserva hacia CR, se logró impactar a 145,000 contactos.
2. Club del deportista: proyecto exclusivo para público de alto nivel y jugadores europeos élite. Se logró presencia de CR y contenido del destino durante 9 meses en el App de la revista, contenido sobre sus vacaciones en CR en las redes sociales de los jugadores Roberto Jiménez del Málaga, Álvaro González del Villarreal y Raúl Tamudo del Espanyol. En total se realizaron 11 páginas de redaccional en mayo, setiembre y diciembre. Entrevista a un vocero de ICT sobre CR destino de aventura, naturaleza y lujo, se logró alcanzar a 9,000 personas.
3. Revista de Viajes: Se logró presencia del destino durante 7 meses en la revista mensual Deviajes, reportaje exclusivo de 12 páginas, 7 páginas de contenido redaccional y una guía de 36 páginas y 40,000 ejemplares.
4. The Luxonomist: Se logró un alcance de 2.000.000 personas, mediante 3 artículos de contenido editorial en la sección Travel.
5. Viajar – Grupo Zeta: acciones online galería fotográfica, serie de encartes impresos coleccionables, se logró alcanzar a 211.000 lectores.
6. Revista Oxígeno + oxígeno.es: se realizó una edición y publicación de una guía dedicada a Costa Rica 2,000 ejemplares para uso exclusivo de ICT sin costo, 5 páginas de contenido editorial en las revistas impresas Trail Run, Bike, Sport Life y Oxígeno. Colaboración de celebridades deportivas españolas como Chema Martínez o Ederne Pasabán.
7. Hola Viajes y Hola.com. Fotogalería online durante el mes de mayo y campaña de banners a 8 millones de personas. Publi-reportaje en 90,000 ejemplares.
8. Costa Rica Mundial de Fútbol. Activación sobre el mundial de futbol en un centro comercial en Madrid. Se logró impactar 459.280 personas por medio de las redes sociales de la revista Espíritu Viajero y el Centro comercial, 36.695 impactos visuales de los visitantes, 55.000 Hogares alcanzados con flyers de Costa Rica invitando a visitarnos, además se obtuvieron 2.335 contactos que se inscribieron para recibir información del destino.

9. Semana de Costa Rica en Madrid: se realizó una campaña en el periódico ABC y se lograron 10.000 impactos en tienda y a pie de calle, 1.300 participantes en las actividades, 9.924.818 impactos visuales de los intercambiadores de transportes, 66.000 personas alcanzadas con la comunicación en RRSS y medios de Pangea y 200.000 oyentes alcanzados en la comunicación en la radio Melodía FM.
10. Muy Interesante: Producción de 1 guía de Costa Rica de Turismo Rural impresa de 24 páginas que llegó a una audiencia de 1.710.000 lectores.
11. "En Navidad Pura Vida". Se logra alcanzar a 10.000 hogares de uno de los municipios de concentración de hogares con alto poder adquisitivo de Madrid.
12. POP UP Store Air France KLM: presentación de destino en un evento de Air France, sin costo para CR, durante todo el mes de junio.
13. Concurso Radio Euskadi: lanzamiento de concurso sobre CR. Se realizaron 800 interacciones de oyentes del programa durante el día que se obsequió el premio.
14. Salón de los viajes Itrida. Una actividad sin costo para CR, con personas interesadas en el destino, se llegó a 400 personas interesadas en viajar a CR.

Proyectos con Trade:

1. Agenttravel: reforzar el mensaje a la industria turística española de Costa Rica como destino: sostenible & responsable, de aventura & naturaleza, el Wellness y con lujo de experiencia. Contenido redaccional, se logró alcanzar a 45,000 personas mediante la acción impresa y 90,000 unique usser en el website, además de 67,000 suscriptores que recibieron el boletín. Entrevista al ministro de turismo de ese momento y al director de mercadeo.
2. MeetIn: Se lograron 4 páginas de publicidad en el especial de primavera, verano, otoño y el especial de la feria IBTM, 1 página entrevista a un vocero de ICT, 1 video promocional sobre CR durante un mes en el sitio web con una audiencia de 50,000 visitas al mes.
3. Conde Nast Traveler y traveler.es. Evento dirigido a 30 personas VIP del medio turístico español. Además, se logró 2 páginas de publicidad, galería fotográfica y contenido online. Producción de "Costa Rica para dos" 24 páginas dedicadas a CR tirada de 30,000 ejemplares.
4. Hosteltur: se logró 5 e-newsletters a más de 103,000 contactos trade y 2 medias páginas de publicidad y 1 página de publi-reportaje a 10.750 ejemplares mensuales.
5. 40 Aniversario revista Viajar. Evento del sector turismo, Presencia de marca CR, 1 publi-reportaje de 8 páginas en la revista Viajar del mes de julio cubriendo el evento y 1 página de publicidad gratuita. Se logró impactar a 200 personas en el evento y a más de 193,000 lectores de la revista.
6. Webinars de Costa Rica: se logró realizar 6 webinars con expertos ticos sobre temas diversos de actividades en CR, mediante esta acción se logró impactar a 15.500 agentes de viajes.

7. E-learning: proyecto que inicio en Setiembre, se ha logrado inscribir 963 agentes de viajes y profesionales del turismo español. Curso de 6 lecciones y un quiz sobre el destino.

Francia:

Proyectos Especiales y Alianzas Estratégicas:

1. Destination Nature: proyecto participación en feria de público amante de las caminatas y actividades al aire libre. Con la participación en esta feria se promueve la diversificación del destino. Se logró la presencia de CR con un guía tico que domine conocimiento de producto, mensajes claves de CR y el idioma francés.
2. Salón du Chocolate: proyecto participación de CR en la feria de chocolate de Paris, se expuso sobre la producción de este producto en CR con la participación de un experto maestro chocolatero nacional con dominio del idioma francés y un guía tico para hablar sobre el destino. Se logra presentar a CR desde una perspectiva diferente, con el fin de para diversificar el destino.
3. Pop up store en París: proyecto para ambientar una tienda como un jardín/bosque en CR. Además, para mantener concordancia con la filosofía de sostenibilidad se colocaron 4 bicicletas para hacer ejercicio y mediante la energía generada cada persona se preparaba un batido de frutas tropicales, en un ambiente muy tico. Se logró inspirar a los visitantes del Pop up Store CR se entregó material impreso e información sobre el destino.
4. Evento Culinario con el chef francés Guillaume Sánchez: creación de recetas con ingrediente estrella cacao de CR. Con este proyecto se genera promoción y contenido sobre la gastronomía CR y el destino. Este chef es un reconocido pastelero francés que tiene 2 restaurantes en París, este evento se realizó en su restaurante "Neso" y se invitaron a 15 periodistas VIP especializados en gastronomía y pastelería.
5. Desfile Printemps Voyages: Costa Rica estuvo presente como el destino exclusivo del desfile de modas que se realizó en Lafayette con el touroperador de lujo Printemps, se tuvo presencia de marca y distribución de información.
6. Desirs2reves:
 1. 3 eventos para consumidor con Terres d’Aventure en Rouen, Lille y Bruselas, espacio para promover CR con una presentación de destino, entrega de material e información.
 7. Cercle des Vacances: Evento para el consumidor, presencia de CR y entrega de información y material.
 8. Surf Session: revista exclusiva de surf dedicada a CR, se logró realizar un calendario con fotos de surf en playas del destino y acceso a fotografías libres de derecho para uso de CR.
 9. Femini Bio: revista dedicada a las últimas tendencias biológicas y ecológicas para las mujeres. 2 páginas con contenido editorial sobre el destino con una circulación de 40.000 ejemplares en países francoparlantes en impreso y 1300 suscriptores. En digital se realizó una galería fotográfica y un quiz para ganar un

viaje a CR, además de contenido sobre el destino en el website y las redes sociales de la revista.

10. Sport & Style: es una revista de alta gama que cubre varias áreas temáticas sobre la actualidad, la moda, la cultura y los viajes. Los lectores de Sport & Styles son mayoritariamente los hombres (74%). Son hombres curiosos quienes dedican cada año un presupuesto a los viajes y al ocio, y especialmente los viajes lejanos. Se realizaron 4 páginas reportaje sobre el destino – 1 página por mes de setiembre a diciembre de 2018, con 150.000 ejemplares para una audiencia de 470.000 lectores.
11. Les echos: diario económico líder en Francia para una colaboración. Se logró 1 página de publi-reportaje, 3 artículos en página web, y contenido de imagen de marca (bran content) para alcanzar a 560 000 lectores en total.
12. Geo.fr dar a conocer Costa Rica a los lectores franceses de Geo.fr para incitarles a viajar a Costa Rica. Creación de galería fotográfica (slide show) sobre CR, 5 artículos sobre diversas temáticas, reactivar artículos ya existentes sobre CR en Geo.fr y concurso para consumidor final. Contenido de CR y a campaña principal en las redes sociales de la revista.
13. Revista Voyages: revista exclusiva dedicada a CR de 28 páginas full color. Alcanzando a 70 000 lectores en la categoría socio-profesional superior y 2 600 lectores más en la opción digital.
14. I-trekking. Generación de contenido con el bloguero Gregory Rohart para inspirar sobre el destino con producción de contenidos editoriales e interacción en redes sociales. Realización de 3 videos para CR, 3 artículos y 2 galerías de fotos.
15. Elle.fr el sitio web de la revista, desarrolla las últimas tendencias del mercado: moda, belleza, gastronomía, viajes.
 2. Tiene una audiencia de 5 319 000 visitantes. Realización de 3 artículos y 3 galerías de foto.
16. Campana recetas ticas Atelier des Chefs: dar a conocer la cocina costarricense a los consumidores franceses por medio de una operación dirigida hacia el público. Los cursos de cocina encuentran un gran éxito reuniendo un total de 250 000 personas en 2018.
 3. Realización de 72 cursos de cocina en 6 de los talleres de l’Atelier des Chefs. Recetas específicas del país para promover a la vez el patrimonio culinario de Costa Rica y el país por medio de su gastronomía. Cursos en Paris, Bordeaux, Lyon. Además, se incluye contenido en website y redes sociales, creación de 2 videos promocionales y sesión de fotos para los platillos.
17. OUI MAG: presencia de CR como destino para lunas de miel, contenido editorial publicidad.
18. Petit Futé: generación de contenido en las plataformas y campaña de promoción sobre el destino en Petit Futé guía turística francesa. Y envío de boletín digital (newsletter) a 66,000 lectores.
19. Feria de Senderismo París 2019: participación en la feria más grande sobre senderismo en Francia. Oportunidad de Costa Rica para diversificación de producto.

20. Trace TV: Promoción del COSTA RICA directamente al público interesado en la cultura latina y afinidad al turismo. Comunicación mediática con la colaboración de la Chef Marianela Fallas y con el grupo de cadenas de televisión de cultura y música urbana y latina Trace TV que llega al público francoparlante. Producción de 5 videos en diversos destinos de CR con ayuda de Marianela, spot direccionando a visitar www.vistcostarica.com y un concurso para ganar un viaje para 2 personas a CR.
21. OCDE: exposición fotografías de CR sobre sostenibilidad y evento durante la reunión de la OCDE Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, en París donde CR fue invitado a participar.

Proyectos con Trade:

1. Feria IFTM Top Resa: proyecto participación en feria de profesionales. Generación de 32 citas con periodistas y medios, editoriales y marcas comerciales para realizar proyectos en 2019. Se generaron 7 entrevistas para la ministra y en total se gestionaron 51 encuentros con profesionales.
2. Atelier des Chefs: evento con medios y agentes de viajes, 35 VIP con el objetivo de inspirar e incitar a los consumidores a descubrir las recetas más típicas y emblemáticas del país por medio de los cursos culinarios con un toque francés, pero también permite mostrar la diversidad del destino.
3. ADONET: talleres de capacitación, “newsletters” y actividades con el trade en la Asociación de oficinas de Turismo extranjeras en Francia, permitiendo el acercamiento a la industria y periodistas especializados.
4. COTAL: pertenecer a esta asociación permite reforzar las relaciones comerciales con los profesionales del sector turístico en Francia por medio de la participación en eventos b2b como workshops, desayunos de negociación e inclusión de información sobre el país en el “newsletter”, así como contacto con periodistas especializados.
5. JET SET evento colaborativo con este tour operador francés para educar y generar ventas para el destino. Se realizaron 4 eventos en 4 ciudades alrededor de Francia.
6. Thomas Cook: un día de capacitación sobre CR en la ciudad de Nantes.
7. Kuoni: capacitación y taller sobre CR en las ciudades francesas: París, Rallye en Lille y Toulouse y 3 eventos dedicados Le Mans, Tours y Mulhouse. Participación en el Roadshow Kuoni en Lille y Toulouse, presencia y promoción de CR para destino 365 días.
8. Evento VIP en París: Se inauguró el programa de promotores de CR y el elearning entre los tours operadores principales franceses.
9. Empreinte: realización de 3 eventos de capacitación para agentes de viajes, en las ciudades de Rennes, Burdeos y Béziers.
10. Kuoni evento para el trade y consumidor en la ciudad de en Mulhouse.
11. Elearning 4 programas activos con COTAL, Air France y TUI y Pura Vida University.

12. Manual de venta bienestar: Objetivo del manual de venta: dar a los profesionales del viaje (agencias y los agentes de viaje, jefes de productos y productor de viajes) todas las llaves e informaciones para vender de mejor manera
1. Costa Rica como un destino de bienestar por excelencia. Este manual será insertado en la revista trade Quotidien du Tourisme, Costa Rica tendría 2 páginas de contenido dedicado.
13. Alma Latin: alianzas con Tour operador francés: promoción del destino, incremento de ventas, apoyo a la comercialización del destino y formación de agentes de viajes. Acciones en plataformas de Alma Latina, newsletters a sus mejores clientes, oferta especial descuento al cliente por cada paquete de CR que se vendiera, acción de Adwords.
14. Maison des Ameriques Latines: alianzas con Tour operador francés: promoción del destino, incremento de ventas, apoyo a la comercialización del destino y formación de agentes de viajes. Evento dedicado a los mejores 80 clientes del tour operador, Google Adwords Action, Dedicated B2C newsletter para generar conocimiento sobre el destino a 140,000 contactos.
15. Empreinte: promoción del destino, incremento de ventas, apoyo a la comercialización del destino y formación de agentes de viajes. 2 dedicated B2B VIP roadshow, 1 B2B roadshow ambos eventos para capacitar en ventas del destino y Dedicated sales advertising/easel para crear visibilidad del destino entre los agentes de viajes y consumidor.
16. Monde Authentique: Alianzas con Tour operador francés: promoción del destino, incremento de ventas, apoyo a la comercialización del destino y formación de agentes de viajes. Lanzamiento de la marca Costa Rica en un sitio web dedicado del tour operador y posicionarse como experto en el destino. Acción de Google Adwords, para generar más tráfico en el nuevo sitio web dedicado a Costa Rica y generar una venta, redes sociales para aumentar la visibilidad de Costa Rica para el público en general y la clientela fiel de Monde Authentique. Boletín B2C, para aumentar el conocimiento del destino e informar sobre el lanzamiento de la nueva marca / sitio web.
17. Terres d'aventure: Acción de Adwords de Google: para aumentar la referencia y la visibilidad global del destino. 2 eventos B2C dedicados en París y Lyon: con el fin de aumentar la conciencia y el potencial del destino para el público en general y, más específicamente, para la clientela fiel de Terres d'Aventure durante los eventos cualitativos. Video de publicidad en medios sociales, para aumentar la visibilidad de Costa Rica para el público en general gracias a los videos muy atractivos y virales y generar más tráfico en las plataformas digitales de Terres d'Aventure.

Suiza:

Proyectos Especiales y Alianzas Estratégicas:

1. FERIA FESPO: consumidor final. Organización de más de 10 citas con medios, Tos, ferias para hablar sobre cooperaciones para 2018/2019. GCE organizó un "photobooth" con green screen y promotora para rifar un viaje a Costa

2. Rica y llamar la atención al estand.
3. Cooperación mediática con Tourism y Lifestyle: annabelle, Schweizer Familie, STIL y FERIENTRENDS, esta cooperación permite llegar a 2,171,000 lectores. Cada revista incluye una acción específica.
4. Cooperación mediática con Tourism y Lifestyle Verlag para la revista FERIENTRENDS (partII): 1 página contenido editorial sobre Costa Rica en la edición de 15 diciembre Tirada de 230.000 copias y 460.000 lectores.
5. Cooperación mediática con GEO Suiza. Suplemento en la revista de viajes GEO: FiNIS. 16 páginas redaccionales de Costa Rica en el suplemento finis (incluye desarrollo de la revista, redacción, diseño gráfico, impresión) Tirada de GEO (Suiza): 46.000 copias, 603.000 lectores y 1/1 aviso en el suplemento "topdas Magazin" de la revista económica "Wirtschaftswoche" para Alemania. Cooperación mediática con Swiss Wedding: Swiss wedding es una revista de boda y luna de miel. Reportaje de 4 páginas más integración online por 6 meses. Tirada de 28.000 ejemplares. Además de integración online.
6. Cooperación mediática con globetrotter - Das Reisemagazin für Weltentdecker: 1/1 página de publi-reportaje en la revista y como valor agregado recibimos 11 páginas redaccionales adicionales. Se lograron alcanzar 150.000 lectores.

Proyectos con Trade:

1. Travel INSIDE: Cooperación mediática revista líder de la industria turística en Suiza. Más Suplemento de Costa Rica (8 páginas). Para alcanzar a 15,000 personas. Y 1,000 ejemplares para entregar en feria FESPO.
2. Cooperación mediática con Travel INSIDE online: Integración de un banner en el newsletter de Travel INSIDE para una semana con la intención de promover el roadshow Pura Vida.
3. Cooperación mediático con travelnews.ch para promoción del roadshow Pura Vida CR.
4. Cooperación mediático con SRV: promoción del roadshow.
5. Feria Travel Trade Workshop (TTW) en Zúrich para aumentar la presencia de Costa Rica, informar y educar sobre el destino y dar inspiración a los agentes de viajes para compartir sus conocimientos sobre Costa Rica con posibles viajeros/clientes finales. En total 100 expositores fueron presentes, entre otras aerolíneas, destinos, cruceros, turoperadores, etc. y la feria tuvo 1.600 visitantes. Adicional: 21 citas con medios, Tos, ferias para hablar sobre cooperaciones 2019 Se lograron 2 presentaciones de una duración de 30 minutos sobre Costa Rica a 110 agentes de viajes y aprendices.
6. FVW 4 cursos de e-learning, duración 1 año

Holanda:

Proyectos Especiales y Alianzas Estratégicas:

1. Perfect Picture: proyecto de TV holandesa, sobre un "reality" de VIP holandeses que toman la foto perfecta. El capítulo de la final se filmó en CR. Las fotos eran,

familias, Pura vida y Naturaleza. Se logró una audiencia de 1.048.300 en la primera emisión, pero el programa se repite 2 veces por semana.

2. Campaña “Streamads advertisement” para generar conocimiento, notoriedad y presencia de marca del destino durante un mes para una audiencia interesada 100% en viajes de placer. Video Costa Rica 4K.

Proyectos con Trade:

1. Evento KLM: trade y público general: atención con información de Costa Rica a más de 1200 agentes de viaje.

Seguidamente se muestran algunas imágenes de proyectos:

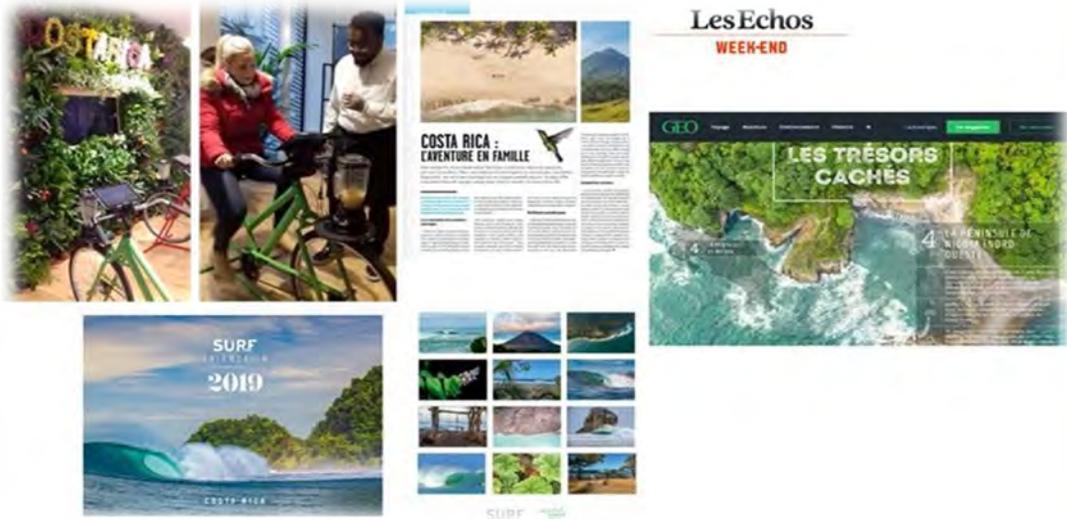
- **Proyecto Perfect Picture Holanda.**

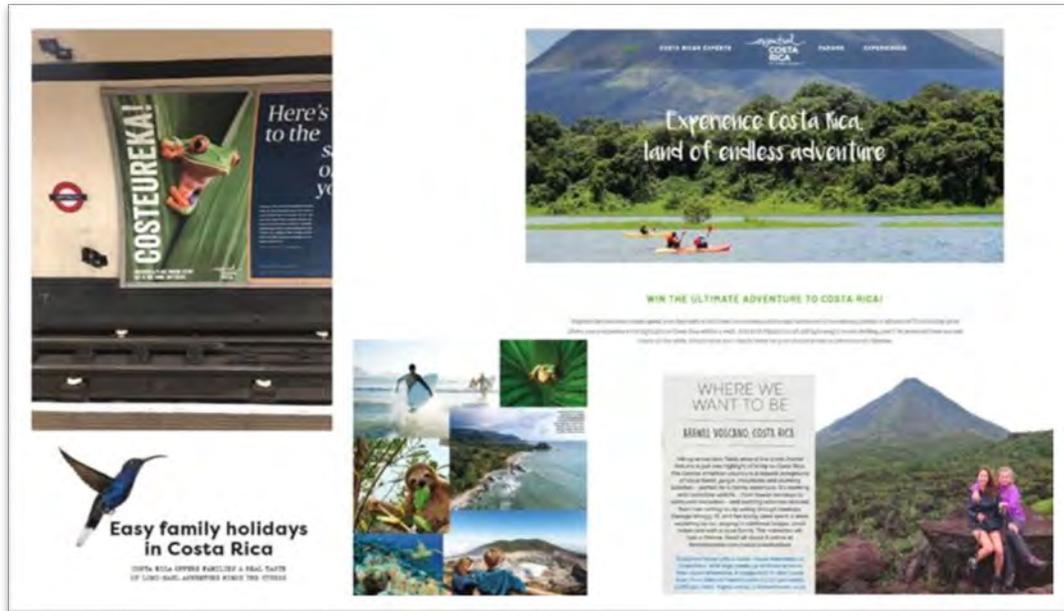
Programa de televisión Holandesa donde celebridades de este país participan para hacer la Foto Perfecta. Se logró traer el programa final a Costa Rica. Los temas de las fotografías para la final eran: familia, Pura Vida y Naturaleza. La ganadora fue: **Patty Brard**. El programa tuvo un alcance en TV de 5,958,000 de personas. El programa se transmitió de Octubre a Diciembre 2018, generando exposición para Costa Rica e inspirando a la audiencia durante el periodo de generación de reservas vacacionales de larga distancia en este país.



Acciones de promoción, mercadeo y relaciones públicas en Francia, España, Alemania y Reino Unido con el objetivo de inspirar a la audiencia europea de alta gama para decidir y elegir visitar el destino. Calendario Playas de Costa Rica con Revista Surf Session. Generación de contenido sobre el destino en la revista impresa y digital GEO.fr Contenido impreso en la revista Les echos sobre viajes en

familia a Costa Rica. Playas, trenderaider, envío por correo de una caja de productos de Costa Rica a sus suscriptores. Generación de contenido sobre lo que ofrece Costa Rica en la revista Reisevor9. Acciones en el metro de Londres, contenido de viajes en familia y experiencias de aventura en Costa Rica.





2.3 Publicidad internacional y patrocinios con proyección internacional:

En el 2018 se desarrollaron acciones de publicidad Internacional mediante diferentes medios publicitarios; para la promoción del destino turístico, fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica, en los mercados de interés. Seguidamente se presentan las principales acciones realizadas en este año:

- Campaña en Estados Unidos y Canadá
- Pauta estratégica en medios digitales
- Generación de conocimiento de Costa Rica, administración y generación de contenido para redes sociales
- Fortalecer mensajes publicitarios concisos y llamando a la acción
- Generación material-producción- variado (videos, comerciales, banners digitales, medios impresos)
- Estrategias en mercados emergentes de oportunidad: publicidad en el mundial de fútbol
- Estrategia publicitaria durante todo el año, “booking window” y dispositivos móviles
- Apoyo al programa de líneas aéreas y apoyo a cruceros



Medios Utilizados

Seguidamente se presentan algunos ejemplos:



triplelift



tripadvisor



Expedia



priceline.com



Time Inc.

matadornetwork

CONSUMER: DIGITAL CUSTOM ARTICLES

- 10 awesome ways to experience the true culture of Costa Rica
<https://matadornetwork.com/read/10-awesome-ways-experience-true-culture-costa-rica/>
- 15 amazing experiences to have in Costa Rica before you die
<https://matadornetwork.com/read/15-experiences-costa-rica-die/>
- 5 places in Costa Rica you won't find in most guidebooks
<https://matadornetwork.com/read/5-places-costa-rica-wont-find-guidebooks/>
- 9 Costa Rica experiences for relaxation and rejuvenation
<https://matadornetwork.com/read/9-costa-rica-experiences-relaxation-rejuvenation>

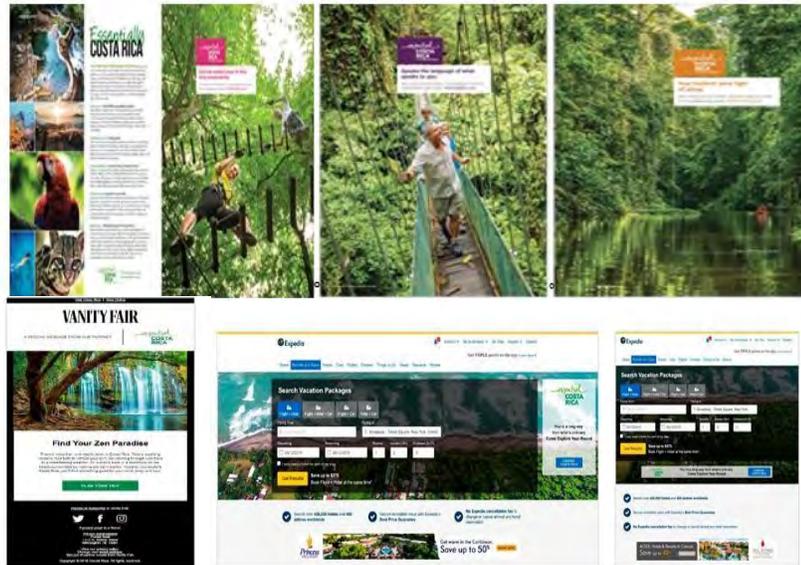


Colocaciones de video

TRAVELZOO



It's (Not Just) a Jungle Out There: The Flip Side of Costa Rica <https://www.travelzoo.com/blog/its-not-just-a-jungle-out-there-the-flip-side-of-costa-rica/>



Acciones de Publicidad en el Mundial de fútbol Rusia 2018

- Video Motivacionales para la Selección por el Presidente, Los jugadores Italia 90 y Frankling Chang.
- Material Promocional / Chonetes
- Publicidad Digital en TV por internet, Medios Exclusivos de FIFA
- Comerciales de 30 segundos en Alemán, francés, Inglés y Español.
 - <https://www.youtube.com/watch?v=ScS6rd4IHYE> ○
 - <https://www.youtube.com/watch?v=PrhIBee3ZY4> ○
 - <https://www.youtube.com/watch?v=odtwijzl1rE> ○
 - <https://www.youtube.com/watch?v=pMJzFzJVLWU>
- VIDEO para la Selección Nacional de Fútbol, con mensaje del Presidente de la república, Sr. Carlos Alvarado, producido por Departamento de Mercadeo, ICT.
 - <https://www.youtube.com/watch?v=Ab-tnUryJug>
- VIDEO para la Selección Nacional de Fútbol, con mensaje Motivacional de personalidades - producido por Departamento de Mercadeo, ICT; con la colaboración de ASOJUPRO y FEDERACIÓN DE FÚTBOL
 - ○ <https://www.youtube.com/watch?v=GTi-a8iyPek&t=4s>
- VIDEO para la Selección Nacional de Fútbol, con mensaje Motivacional del Astronauta Frankling Chang - producido por Departamento de Mercadeo, ICT
 - ○ <https://www.youtube.com/watch?v=u2AlvAcGMiw>



“Viralidad” en Medios y Redes Sociales

El video para los seleccionados se “viralizó” a partir de su publicación en el perfil de la Federación Costarricense de Fútbol. Actualmente registra 412.000 reproducciones, 10.000 compartidos y 5,5 millones de reacciones. Si bien se realizaron otros vídeos de motivación de muchas marcas comerciales e instituciones, este vídeo fue el más reproducido, inclusive compartido por los mismos jugadores e invitados que participaron del vídeo.



Comunicado de Prensa sobre campaña digital de promoción turística de Costa Rica y gestión de Prensa: Se realizó la gestión de prensa del comunicado con los detalles sobre la campaña de medios digital realizada por el ICT en los medios con derechos exclusivos de transmisión en España, Alemania, Reino Unido, Suiza y Francia en los partidos de más interés durante la primera ronda del Mundial de Fútbol de Rusia y el Mundial.

Este comunicado se distribuyó en el ámbito local y se compartió a las agencias de Relaciones Públicas en Europa. Según el reporte de monitoreo se publicaron más de 20 notas con un publicity de 15 millones de colones.

Otras Acciones: 1) La Embajada de Costa Rica en Suiza realizó un evento con invitados suizos y costarricenses en “Viva la Vida Bar”. Se compartieron los vídeos de motivación, vídeo país, comerciales y los invitados especiales. 2) La Edición Matutina de Telenoticias emitió el 6 de junio de forma completa el vídeo de motivación de La Selección Nacional “El Valor del Pura Vida”.



Producción de Chonetes Mundialistas: Se realizó la producción de 2.000 chonetes mundialistas que fueron compartidos a los aficionados ticos que asistieron a la Copa del Mundo. Estos chonetes fueron diseñados con el logo de Esencial Costa Rica Mi Elección Naturalmente al frente y el logo “La Sele”. Lo anterior con el

aval de la Federación Costarricense de Fútbol. Estos sombreros costarricenses fueron entregados a los ticos con entradas a los estadios mediante la agencia Viajes Colón que contaba con los derechos exclusivos de Match Hospitality por parte de la FIFA. Los chonetes mundialistas fueron enfocados durante las transmisiones de los partidos de Costa Rica vrs Serbia; Costa Rica vrs Brasil y Costa Rica vrs Suiza. Los chonetes también fueron compartidos a los miembros de la Selección Nacional de Fútbol.



- VIDEOS PUBLICITARIOS, 30 segundos producidos para la promoción de Costa Rica en europa durante la Copa Mundial.
- Comerciales en 4 idiomas y subtitulados.
- Publicidad realizada en los principales mercados europeos y en medios exclusivos de FIFA para el Mundial en TV Digital.
- Mediaset de España, durante el partido España-Portugal (15 de junio); TF1 de Francia en el partido Francia-Australia (16 de junio); ZDF de Alemania durante el partido Alemania-México (17 de junio); ITV del Reino Unido en el encuentro Inglaterra-Bélgica (28 de junio), y el canal suizo SRG SSR se realizó una pauta más libre en su plataforma digital y el comercial estuvo presente a lo largo de los partidos de la primera fase de forma aleatoria.
- Banners pre-roll publicitarios.

Algunos Resultados

Alcance: Más de 32 millones de impresiones entregadas al público objetivo de la Copa Mundial en sitios de deportes premium en cinco territorios.

- Valor Agregado: Más de \$60,000US en valor agregado, equivalente a 7,760 clicks.
- Exposición Adicional: Más de 3 millones de impresiones adicionales entregadas como valor agregado.
- Acciones dirigidas: la campaña generó un total de 51.562 clicks.
- Contenido entregado: 2,944,799 vistas del video completadas. - Costo por Millar (CPM): \$12.93 (Target \$14.25)
- Costo por vista de video completada (CPV): \$0.08 (No target set)
- Costo Por click (CPC): \$8.20 (Target \$7.18)
- Impresiones: 32,726,874 (Target 29,987,180)
- Vista de video completada: 2,944,799 = 46% CVR
- Click through Rate en Display Ads .16% (Industry Average .10%)

- View Through Rate (VTR) 46% (Industry Average for target segment 27.1% = 28.8%)

Impacto Geográfico

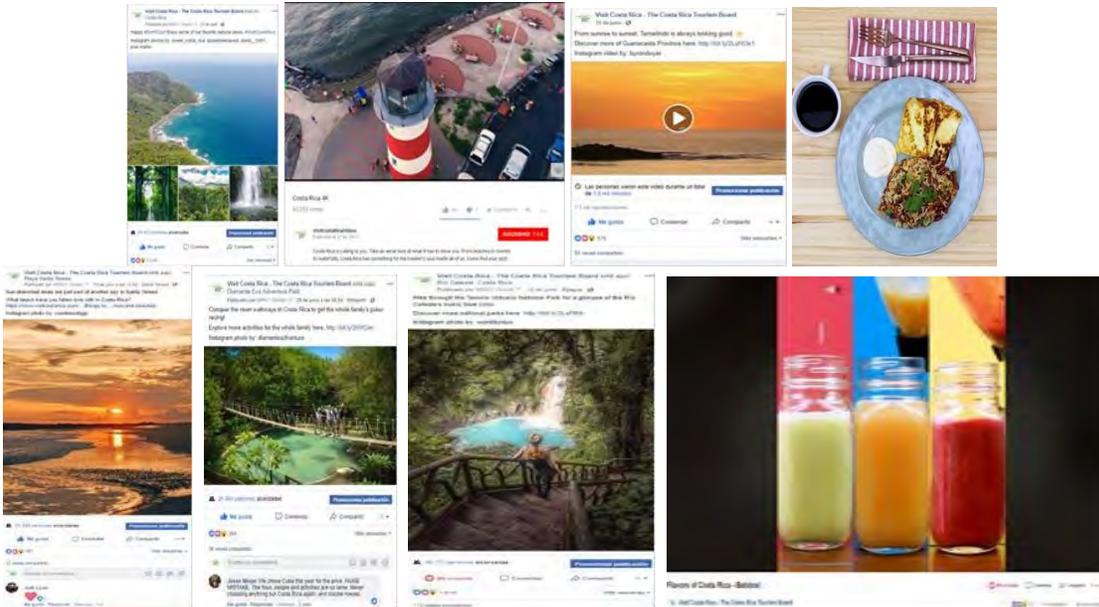


Screen shoots de campaña



Otros ejemplos de publicidad:

Costa Rica 4K <https://youtu.be/psZc1x1TQNI>



Acciones de carácter publicitario y/o patrocinio realizadas en Costa Rica con proyección internacional: Además se realizaron acciones de carácter publicitario y/o patrocinio que permiten apoyar actividades realizadas en Costa Rica con proyección internacional, a saber:

- Publicidad en Exhibición de Mariposas en el Museo Canadiense de Naturaleza
- Patrocinio del Mundial de Pesca o Patrocinio de Expotur.
- Patrocinio del Torneo de Golf de la PGA Costa Rica Classic o Patrocinio de Evento ciclista La Etapa Costa Rica by le tour de France.
- Patrocinio de IRONMAN 70.3 Costa Rica. o Patrocinio del evento de aventura en Canadá, Primal Quest o Patrocinio del Central America Aviation Day o Patrocinio essential Costa Rica Surf Pro, torneo de surf
- Patrocinio de la Feria Mipymes Vamos a Turistear
- Costa Rica Ultra Trail

Seguidamente se muestran algunos ejemplos:

Publicidad en Exhibición de Mariposas en el Canadian Museum of Nature, Ottawa.

Publicidad on site, en redes sociales, videos, website. **Mercado meta:** Canadá
+ 83.000 impresiones + 29.000 visitantes al museo.



Patrocinio del Mundial de Pesca

15 – 20 Abril, Marina Pez Vela, Quepos. Organizado por Bonnier Corporation. 51 equipos, 240 participantes, 30 países representados: Brasil, Costa Rica, Guatemala, Estados Unidos, México, Portugal, Jamaica, Canadá, España, Nueva Zelanda, Panamá, Trinidad y Tobago, Bahamas, Senegal, Turks and Caicos, República Dominicana, Santa Lucía, Bermuda, Islas Caimán, Croacia, Emiratos Árabes, Kenia, Barbados Fiji, Mauritius, Papa New Guinea, Grenada, Angola y Tonga.
Los top 4 equipos ganadores provenientes de Brasil.



Publicaciones en redes sociales y newsletters en medios de Bonnier Corporation como Boating, Yatching y



Cruise World, como continuación de los beneficios del patrocinio. **Mercado meta:** USA.

Expotur 2018. 25-27 abril, Teatro Nacional y Centro de Convenciones de Costa Rica. 225 mayoristas compradores. 44 países. 324 empresas turísticas expositoras. **Mercados meta:** Norteamérica, Europa, Suramérica, Centroamérica y Asia.



Costa Rica Classic de PGA Latinoamérica. Torneo profesional de golf en Reserva Conchal, Guanacaste del 7 al 13 de mayo. 144 jugadores de 20 países: Argentina, Australia, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica (50 locales), Ecuador, España, Estados Unidos, Finlandia, Holanda, Inglaterra, México, Mónaco, Noruega, Perú, República Dominicana, Sudáfrica, Uruguay y Venezuela. **Mercado meta:** Latinoamérica



La Etapa Costa Rica by le Tour de France. Competencia ciclista recreativa del 1-3 de junio en el oeste de San José. Santa Ana – Orotina. 1.287 ciclistas inscritos. Alberto Contador fue el embajador del evento. **Mercados meta:** España, Estados Unidos, México, Chile, Colombia, Centroamérica.



IRONMAN 70.3 Costa Rica. Competencia de triatlón en Playas del Coco del 21 -24 de junio. 1.500 participantes nacionales y extranjeros estimados.

Mercados meta:

Estados Unidos, Canadá, México, Colombia, Argentina, Brasil, España, Centroamérica.



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

Prensa internacional coordina todo lo relacionado a la atención de medios de comunicación quienes generan reportajes y artículos a nivel internacional que ayudan a consolidar la imagen del país en el exterior. El objetivo es promover el producto turístico y las Unidades de Planeamiento del país, por medio de la elaboración de artículos, documentales en los principales medios de prensa internacional. Las producciones y escritos que realizan los periodistas de medios extranjeros influyen directamente en los lectores, creando así mayor confiabilidad en la información que brinda el reportaje. Los periodistas son esenciales, debido a que son éstos los que promueven el país al turismo extranjero en relación a sus atractivos turísticos, por medio de sus publicaciones, ya sean físicas o digitales, tales como artículos, documentales, foto-reportajes, videos, etc.

Además de la atención de prensa, también se coordinan los viajes con agentes/mayoristas para que éstos conozcan mejor la oferta turística y recomienden el destino y para que los agentes de viaje puedan vivir la experiencia de conocer el país o visitarlo de nuevo genera un interés mayor por venderlo.

A continuación, se muestran los principales logros:

🇺🇸 **60 medios atendidos de Estados Unidos-Canadá:** 49 EEUU y 11 Canadá. De ellos fueron: 4 periódicos, 39 blogs, 10 revistas, televisión 1, influenciadores 6.

🇪🇺 **100 medios atendidos de Europa-Latinoamérica y otros mercados de interés:** Alemania 23, Argentina 2, Brasil 1, Chile 8, España 12, Francia 20, Inglaterra 16, Holanda 8, Perú 2, México 5, Uruguay 1, Italia 1, Suiza 1. De los cuales 17 blogs, 14 periódicos, 50 revistas, 17 televisoras y 1 video, 1 Radio.

Como aspecto importante se destaca el valor de “publicity” estimado: \$21.152.770. Se contabilizaron 146 publicaciones y 12 programas, correspondientes a grupos atendidos en el año 2017 y 88 publicaciones de grupos atendidos en el 2018.

Zonas visitadas:

Alajuela,
Atenas,
Bajos del Toro,
Bijagua,
Boca Tapada,
Caño Blanco,
Caño Negro,
Carara,
Caribe Sur,

Cartago,
Chirripó,
Corcovado,
Dominical / Marino
Ballena,
Golfito,
Guanacaste,
Heredia,
Isla del Caño,

Isla del Coco.
Isla Tortuga,
La Fortuna,
La Paz,
Limón,
Manuel Antonio,
Monteverde,
Naranjo,
Orosi,

Pacífico
 Central/Herradura,
 Pacífico Sur,
 Pacuare,
 Palmar Sur,
 Palo Verde,
 Parque Santa Rosa,
 Pérez Zeledón,
 Piedras Blancas,

Puerto Jiménez,
 Puntarenas,
 Rincón de la Vieja,
 Río Celeste,
 San Gerardo de Dota,
 San José,
 San Ramón,
 San Vito,
 Sarapiquí,

Sarchí,
 Sierpe/ Drake,
 Tambor /Montezuma /
 Santa Teresa,
 Tortuguero,
 Turrialba,
 Volcán Irazú,
 Volcán Poás,

A continuación, se presentan algunos ejemplos de publicaciones:



Dunken,
 Alemania

Maxi,
 Alemania

Nación,
 Argentina

Q Travel,
 España

También en este periodo **se coordinaron viajes de familiarización para un total de 294 mayoristas y/o agentes atendidos**, a saber:

1.Representante de Aa.,
 2 Viajes Catai,
 3.Descubre,
 4.Ixión,
 5.Tui,
 6.Dominicana,
 7.Oceanic 2000,
 8.Barceló,
 9.Halcón,
 10.Carrefour,
 11.Nautalia,
 12.Viajes El Corte Inglés,
 13.Viajes Falabella,
 14.Tower Travel,
 15.Delfos,
 16.Juan Toselli,
 17.Trayecto Uno,
 18.Aero,
 19.LATAM Travel,
 20.Kuality Reps,
 21.Euroandino,
 22.ADSMundo,

23.Costamar,
 24.Viajes Falabella,
 25.Destinos M,
 26.American,
 27.Viajame Mucho,
 28.Viatges Air Vic,
 29.Viajes Pangea,
 30.Viajes Yampe,
 31.Viajes Pinatar Tours,
 32.Sandalo Viajes,
 33.Destinia,
 34.Soluzion viajes,
 35.Viatje Pel Mon,
 36.Desirs2reves,
 37.Promo vacances
 Nantes,
 38.Selectour norest voyage,
 39.Decalage horaire,
 40.Jet Tours,
 41.Tui Store Villeneuve
 D'ASCQ. Inglaterra,
 42Terracota,

43.Thomas Cook,
 44.LATAM Argentina,
 45.CATAI España,
 Alemania/ KLM,
 46.Hauser Exkursionen,
 47.Willy Scharnow Stiftung
 für Touristik,
 48.For Family Reisen
 GmbH,
 49.Takeoff Reisen Partner
 World of TUI,
 50.schulz aktiv reisen,
 51.Hajo Siewer Jet-Tours,
 52.L'TUR Tourismus
 GmbH,
 53.Tui Reisecenter,
 Ettlingen,
 54.DER Deutsches
 Reisebüro GmbH & Co.,
 55.OHG, 56-jetset voyages,
 57-leclerc voyages
 quimperle,

- 58-perier voyages elbeuf,
59-les beaux voyages calvi,
60-liberte voyages nogent,
61-ailleurs voyages,
62-valence,
63-NOREST VOYAGES
NIEDERBRONN LES
BAINS,
64-LINEA VOYAGES
LYON,
65-Tosseli Argentina,
Agentes Inglaterra,
66-STA,
67-Thorne Travel,
68-Travel Counsellors,
69-Flight Centre,
70-Not Just Travel,
71-The Travel Freaks,
72-Flight Centre,
73-Rock My World,
74-Kuoni,
75-Not Just Travel,
76-Dawling Travel,
77-Moxley & Co,
78-Star Travel,
79-Selling Travel, Agentes
Alemania,
80-Lidl Digital International
GmbH & Co.KG,
81-TARUK International
GmbH,
82-Karawane Reisen GmbH
& Co. KG,
83-avenTOURa GmbH,
84Evaneos,
85-WORLD INSIGHT
ErlebnisReisen GmbH,
86-Lufthansa Group,
87-BestDestination,
88. Babel 25 de mayo,
89. Lozada rubio siri,
90. Travel fresh,
91. Pistek viajes,
92. Resistencia turismo,
93. Rutenia viajes,
94. Ariana,
95. Griskan viajes,
96. Clasica y moderna,
97. Persica viajes,
98. El farolito travel,
99. Ecotur viajes,
100. Fernando soler
turismo,
101. Gessi,
102. Gilberto viajes,
103. Mai travel,
104. Montangie tuerismo
(bhi),
105. Outlet viajes,
106. Solange basso viajes y
turismo,
107. Solways,
108. Solways,
109. Camara,
110. Camara,
111. Monica mahia,
112. Turismo voltz,
113. Valentin,
114. Analia rodriguez,
115. Anymo,
116. De turista.com,
117. Eligiendo tu viaje,
118. Iwe turismo,
119. Le fam viajes,
120. Momento de viaje,
121. Seaport tours,
122. Soleil viajes,
123. Sri viajes,
124. Territorios,
125. Tower travel,
126. Tower travel,
127. Traslasierra,
128. Vanesa soto viajes,
129. Venturino viajes,
130. Yamami viajes,
131. Deportrip,
132. Emigrar servicios
turisticos,
133. Professional tour,
134. Top dest,
135. Gallo petek, franquicia
de lozada viajes,
136. Impulso travel,
137. L arimar viajes y
turismo p,
138. Jorge artucio,
franquicia de lozada viajes,
139. Joytur,
140. Niza,
141. Recoleta, sucursal
lozada viajes,
142. Siga 1, 143. Siga3,
144. Adan viajes,
145. Bitacora
sudamericana,
146. Manias salvai,
147. Miguel farias viajes,
148. Nucleo turismo,
149. Peninsular viajes,
150. Buteler viajes,
151. Casasol viajes,
152. Circunferencia,
153. Criscione viajes,
154. Delfos, 155. Delfos,
154. Kamaleon (bis),
156. Grupo mas,
157. Iconica,
158. Ilusiones turismo,
159. Logan travel,
160. Mutual tiro,
161. Nemesis viajes,
162. Nusa dua,
163. Saul viajes,
164. Siga 2,
165. Souberan city lozada
viajes,
166. Testigo viajes,
167. Top dest,
168. Travel solutions,
169. Travel wise,
170. Treia viajes & turismo,
171. Turismo en serie,
172. Universal assistance,
173. Vaya pasajes y
turismo,
174. Vaya turismo,
175. Viajes tdh central,
176. Viajes tdh san vicente,
177. Victoria grunig,
178. Yo amo viajar,
179. Yokavil turismo,
180. Clase turista,
181. Pleasure,
182. Savona viajes,
183. Mutual 9 de julio freyre,
184. Yaful viajes,
185. Virginia rui turismo,
186. Get your trip,
187. Get your trip,
188. Irazabal turismo,
189. Bottino viajes,
190. Duran viajes y turismo,
191. Expreso sur,
192. Lonne turismo,
193. Earth,
194. Gwalior viajes,
195. Logan travel,
196. Melpa tour,
197. Moorea travel,

198. Wave turismo,
199. Ágape turismo,
200. Ágape turismo,
201. Aillantú viajes y turismo,
202. Beatriz Cabrera viajes,
203. Cumbres del Sur,
204. Masnu viajes,
205. Melipal,
206. Montecelio turismo,
207. Zanellato viajes,
208. Nob Hill,
209. Postales del mundo,
210. Mision travel,
211. Tres mares,
212. Flores viajes y turismo,
213. Carlos Garro travels,
214. Ca turismo,
215. Comdetur,
216. Dunas turismo,
217. Gaston travel,
218. Gaston travel,
219. Nordetur,
220. Resistencia turismo,
221. Essenya,
222. Río segundo turismo,
223. Achad Castiglia, franquicia de Lozada v,
224. Vuelo directo,
225. Goldy tours (sta fe),
226. Kunda travel,
227. Malawii,
228. Marvick,
229. Representante solways,
230. Yakarta (sta fe),
231. Asociación mutua 18 de julio,
232. Crois viajes,

233. Purinan viajes,
234. Receptivo pilo,
235. Receptivo pilo,
236. Silmare turismo,
237. Susana piriz,
238. Top dest,
239. Tower travel,
240. Universal assistance,
241. Alborap,
242. Hemisferio,
243. Pellegrini viajes,
244. Valuar,
245. Ventana al mundo,
246. Tuyu viajes,
247. Aspen travel,
248. Lozada rovere viajes villa maria,
249. Melipal, 250. Melia,
251. viajes pentamundos,
252. Viajes tetiaroa,
253. Viajes la ruta de la seda,
254. Trekking y aventura,
255. Viajes triana,
256. Viajes foster,
257. Club marco polo,
258. Viajes Intur,
259. Bilbao express,
260. Club marco polo,
261. Dimensiones club,
262. Viva tours,
263. Tui Spain,
264. Les atélies du voyage,
265. Sprachcaffe reisen (Alemania),
266. Vivamundo reisen (Alemania),
267. Wigwam naturreisen gmbh (Alemania),

268. Itravel gmbh (Alemania),
269. Kurswechsel reisen (Alemania),
270. Diamir (Alemania),
271. Espert travel & tours (Alemania),
272. Tui travelstar tanjas reiseWelt (Alemania),
273. Der touristik (Suiza),
274. Kuoni reisen - der touristik suisse ag (Suiza),
275. Exodus,
276. Responsible travel,
277. Intrepid,
278. Explore,
279. Ke adventures,
280. Ander licht reizen,
281. Avila reizen,
282. Itg companies,
283. Mooi vakanties,
284. Riksja Travel,
285. Sawadee reizen,
286. Snp naturreizen,
287. Tico reizen,
288. Travel trend,
289. Latam travel Adriasola Bernardo,
290. Latam travel Dobson Juan Carlos,
291. Latam travel Martinez Karla,
292. Latam travel Córdova Paula,
293. Latam travel Salazar Elizabeth,
294. Latam travel Lagos Danie.



2.5 Participación en ferias y eventos internacionales:

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

- Permite reforzar la imagen y posicionamiento del destino por medio de una construcción visual que muestra las fortalezas de Costa Rica como destino turístico, su naturaleza, su variedad de atractivos, de aventura, su cultura, entre otros.
- Permite la exposición gráfica de la marca en los stands de Costa Rica en los diferentes mercados de interés, y en el material promocional. Es gracias a las diferentes acciones o actividades que desarrolla el ICT en dichas ferias, que se contribuye al posicionamiento del país como destino turístico, mediante entrega de material promocional, activaciones, contactos con el público, turistas, profesionales, tour operadores, mayoristas, reuniones, etc.
- Refuerzan la imagen y posicionamiento del destino contribuyendo con la diversificación de mercados geográficos.
- La participación en ferias le permite al ICT identificar novedosas tácticas y tendencias de mercadeo, por medio de la asistencia a seminarios sobre el tema o por la simple observación de cómo los competidores exponen su marca.
- Brindan una oportunidad clave y facilitan la consecución de acuerdos comerciales con socios estratégicos. Muchas de las campañas cooperativas que apoya el ICT, inician su contacto y negociaciones durante las ferias internacionales.
- Constituyen una importante plataforma de negociación para el sector privado costarricense.

En el año 2018 se participó en las siguientes ferias o eventos, según mercado:

Estados Unidos-Canadá:

1- New York Times Travel Show 2018. 2- International Tourism and Travel Show. 3- Imex America. 4- Ustoa.

Europa y Latinoamérica:

1- VAKANTIEBEURS (Holanda). 2- FITUR (España). 3- FESPO (Suiza). 4-ITB (Alemania). 5- IMEX FRANKFURT (Alemania). 6- FIEXP0 (Chile). 7- Termatalia (Brasil). 8- FIT (Argentina). 9- Top Resa (Francia). 10- Expotur, San José, Costa Rica. 11-Travel Mart Latin America (Argentina). 12-WTM- Londres. 13-IBTM, World-Barcelona, España. 14- WTM Latin America (Brasil).

También, se estuvo presente en **Sea Trade** en Miami, EEUU, la cual es una feria especializada en el mercado de cruceros.

2.5 Turismo de Reuniones

Se han realizado acciones de comunicación, publicidad y de contacto internacional para el segmento de Turismo de Reuniones, a saber:

- 1- Se han contratado medios para la campaña de turismo de reuniones de USA, Canadá, la campaña dio inicio en marzo.
- 2- Se trabajó un nuevo concepto de anuncio que estará para la segunda entrega de esta campaña que finaliza en diciembre y continúa en el primer trimestre del 2019.
- 3- La campaña con Latinoamérica se lleva con la agencia Publimark, la cual dio inicio en marzo y sigue su pauta en medios especializados, la pauta de Latinoamérica se extiende hasta diciembre 2018 y continuará en el 2019.
- 4- Se realizó un video promocional para el segmento de turismo de reuniones.
- 5- Se realizó un video promocional con referencia al congreso de ICCA en nuestro país la cual tuvo lugar el mes de agosto.
- 6- Se han realizado nuevas ejecuciones para el último cuatrimestre del 2018, las cuales fueron enfocadas, una parte al centro de convenciones y otra al país.
- 7- Se está dando inicio a un contrato de una acción importante de un <SITE Inspection con publicidad de la mano de la empresa LAM, la cual nos va a traer personas especializados que van a escribir de CR y con una edición importante dedicada a TR.
- 8- Se han realizado acciones de publicidad en las ferias especializadas las cuales se han enfocado en el tema de reuniones y sostenibilidad.

Campaña Pure Meetings

Se trabajó la campaña Costa Rica Pure meetings Pura Vida, la cual ha tenido una evolución desde su inicio con diferentes piezas publicitarias las cuales incluyen animales en las gráficas. Se ha impulsado lo que es el Centro de Convenciones a nivel país como nuevo venue. Se realizó un video alusivo tanto del Centro de Convenciones como de Costa Rica como destino de Turismo de reuniones. Los medios dirigidos a los mercados de USA, Canadá y UK están siendo manejados por MMGY y los medios latinoamericanos por la agencia Publimark.

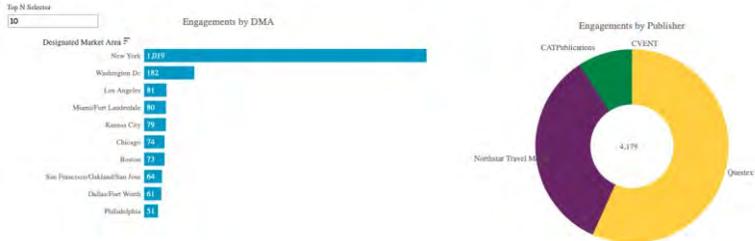
Medios utilizados



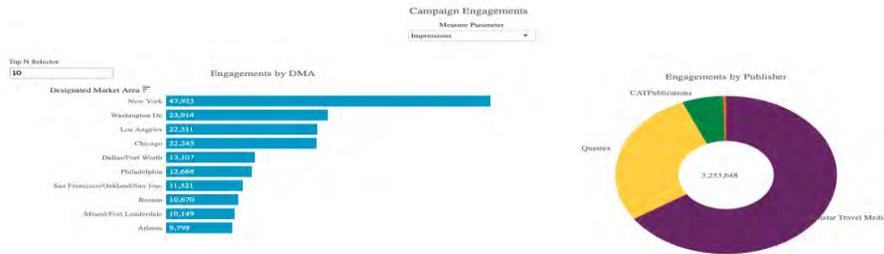
Campaña de marzo 2018 a noviembre 2018 USA- Canadá- UK

Total de Impresiones: 3,253,648. Total de Engagements: 13522

Total de Engagements por Estado USA – Canadá- UK

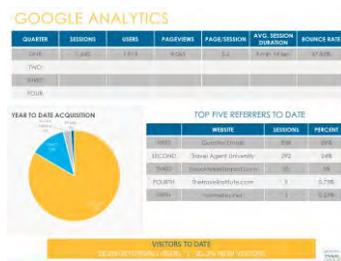


Total de Impresiones por Estado USA – Canadá- UK





Con el programa de e-learning de Questex tenemos ya un total de **45** graduados en el Costa Rica MICE Specialist y **186** en el Costa Rica Leisure Specialist. Adicional en el Sitio web de VisitCostarica en la sección de Costaricapuremeetings se mantiene un banner hacia el Programa.



EMAIL PROMOTIONS



QUESTEX MEDIA
LEARN & EARN E-NEWSLETTER INCLUSION

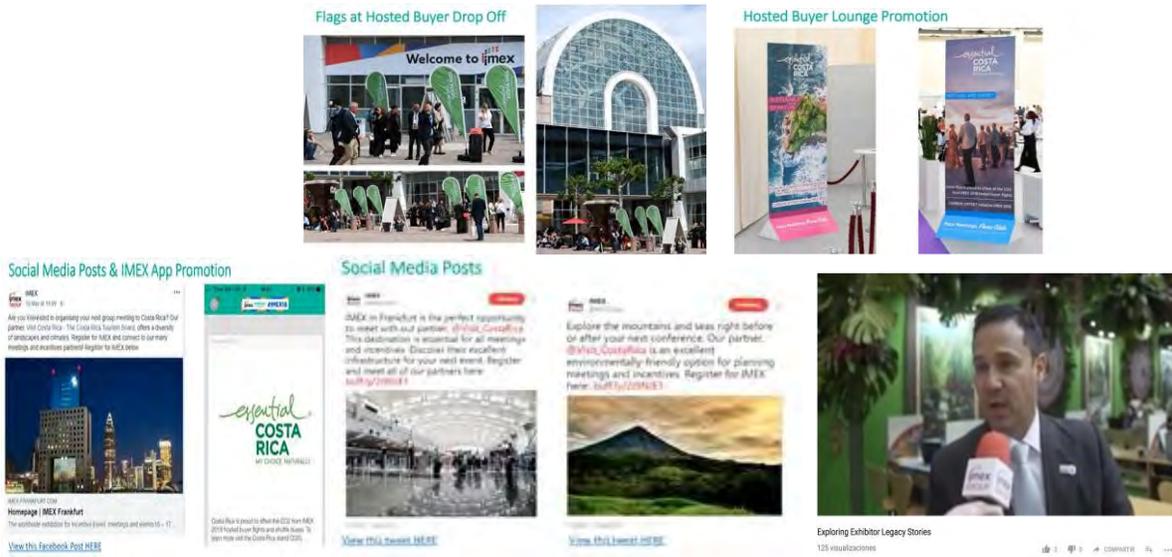


<https://www.conventionsource.com/venue/costa-rica-convention-center>



Publicidad en IMEX Frankfurt

Se contó con presencia de marca en la Feria Imex Frankfurt, además de presencia en redes sociales, notas de medios y grabación en el stand. Costa Rica, con esta iniciativa compensó la huella de carbono de los viajes de los hosted buyers que llegaron a la feria.



<https://www.youtube.com/watch?v=-WcRFqCpC7w&t=71s>

Redes Sociales Campañas de MICE. A pesar de las tácticas de orientación, las imágenes de destino tuvieron un rendimiento casi 2 veces más fuerte que los MICE tradicionales.

Métricas de Redes sociales: 3.1 M de impresiones. 4390 clicks. 0.14% promedio del CTR. 1,057,417 K de alcance en FB.



MICE LATINOAMÉRICA

CONVENCIONES

Revista "Convenciones" Vol. 138. Abr-May 2018 –página #57





EVENTOS LATINOAMERICANOS



Travel 2 latam



CONVENCIONES

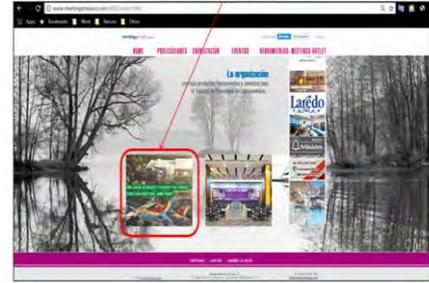
Newletter Semanal (Maya)



E-mail Blas (Maya)



<http://www.meetingscostarica.com/>
Banner 1ero posición Lunio



NUEVAS EJECUCIONES



- **Video Costa Rica Pure Meetings.**
<https://www.youtube.com/watch?v=3HhURN7vdmM>
<https://www.youtube.com/watch?v=4Po3IKCqUBE>

- **7th ICCA Latin American and Caribbean Chapter Meeting.** Del 20 al 24 de Agosto se celebró acá el 7th ICCA Latin American and Caribbean Chapter Meeting, el cual tuvo lugar en varios lugares de Costa Rica.

<https://youtu.be/mH-UJ3YBxZw>



Plan de Embajadores

El ICT como parte de su estrategia de turismo de reuniones en atracción de inversión al país, ha desarrollado y fortalecido el programa de embajadores de Costa Rica, que apunta a convertir a los líderes de distintos sectores productivos del país y al público en general en embajadores del país para atraer reuniones internacionales.

Este plan se viene desarrollando con una base de tres pilares fundamentales: dar a conocer al país como destino de reuniones, desarrollar estrategias de atracción para este tipo de turistas y emular las experiencias de éxito de las principales ciudades sedes de turismo de convenciones. Para alcanzar este objetivo el ICT, trabajó en conjunto con el Buró de Convenciones de Costa Rica.

Esta iniciativa es parte del proyecto a largo plazo que tiene en el ICT de expandir la oferta del sector al nicho de las convenciones internacionales y que había dado inicio con la construcción del Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica, años atrás.

Se realizó la Gala de Embajadores de Turismo de reuniones, donde asistieron 63 embajadores, cuyo objetivo fue consolidar aún más el programa.

2.6 Turismo de Bienestar:

En el año 2018 se llevaron a cabo actividades para la capacitación, regulación y promoción para posicionar a Costa Rica como un destino de bienestar. Las capacitaciones fueron: a) Congreso Internacional de Turismo de Bienestar y Spa, La Fortuna (evento en el cual el ICT colaboró). b) Capacitación Cómo vender turismo de bienestar, Fortuna (esto en el marco de octubre termal). c) Capacitación: Principios de terapias del Bosque, El Castillo de La Fortuna.

Se realizaron 6 giras de sensibilización para dar a conocer la iniciativa de turismo de bienestar, en las zonas: Pacífico Sur, Caribe Sur y Fortuna. Se alcanzaron más de 100 personas entre las giras realizadas.

Se trabaja la propuesta de Octubre Termal para la promoción de la Fortuna como destino turístico de bienestar.

También en el III trimestre de ese año, se firmó el convenio con la asociación costarricense de Bienestar.



3. SITIO WEB

En junio del 2017 se puso al aire el nuevo portal Web de la Institución. Un portal completamente renovado, para brindar información estratégica a los públicos meta nacionales e internacionales interesados en viajar al país y contribuir con el posicionamiento de Costa Rica como destino turístico.

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

En estos tiempos de tanta tecnología se requiere de un sitio web que funcione como una herramienta de comunicación con sus públicos de interés. Este sitio reviste especial importancia, pues constituye la principal vitrina para la promoción de Costa Rica como destino turístico. Es un portal multiplataforma, que funciona perfectamente en plataforma web, teléfonos móviles y tabletas, es decir, es responsive. También ofrece al usuario, de forma fácil, atractiva, interactiva e integrada, el acceso a la información que requiere para tomar la decisión de visitar Costa Rica. Para ello incluye recursos tecnológicos avanzados que permitan el aprovechamiento de las herramientas disponibles actualmente para el logro de los objetivos citados.

Sitio Web promocional

- Información turística de la promoción del país dirigida a los turistas potenciales de los diferentes mercados □ Fácil navegación e interacción con el usuario
- En 6 idiomas



[Inicio](#)
[Costa Rica](#)
[¿Qué hacer?](#)
[¿Dónde ir?](#)
[Planear tu viaje](#)
[Más](#)

Ecoturismo

[Inicio](#)
[Costa Rica](#)
[¿Qué hacer?](#)
[¿Dónde ir?](#)
[Planear tu viaje](#)
[Más](#)

Viaje con responsabilidad

Costa Rica es un país encantador. Aunque la naturaleza se manifestó en todo su esplendor gracias a su excepcional biodiversidad de su territorio. Esta propiedad está ligada al crecimiento y desarrollo de sus habitantes: la naturaleza, persona educada, gentil y amigable y vive por su amor como la observación de aves, flora y fauna, senderismo, caminatas, senderos, parques nacionales.

El territorio está dividido en 28 parques nacionales, 30 refugios de vida silvestre, 8 reservas biológicas y una serie de áreas protegidas que contribuyen al desarrollo de las actividades ecoturísticas. La oferta de vacaciones y paseos no muy variada. Afortunadamente afortunadamente, contamos con senderos, reservas, senderos para la observación de aves, senderos y puntos naturales, de como senderos, flora y vida salvaje de flora y fauna.

Una actividad turística no solo tiene como objetivo ofrecer hermosos espacios naturales a sus visitantes, sino que también busca a su vez, promover la importancia de proteger los recursos naturales.

Bosques

Rios de Zoritos Bajos

[Inicio](#)
[Costa Rica](#)
[¿Qué hacer?](#)
[¿Dónde ir?](#)
[Planear tu viaje](#)
[Más](#)

Costa Rica es una tierra de volcanes, bosques húmedos y nubosos.

Costa Rica es una tierra de volcanes, bosques húmedos y nubosos, ríos caudalosos y ríos caudalosos. Esta maravillosa geografía hace que el país sea uno de los más atractivos del mundo. ¿Por qué Costa Rica es un destino de aventura?

Explora Costa Rica por tierra

Desde lo alto

Descubriendo los Corcovates

Acción al extremo

Actividades Destacadas

Cabalgata

Tropas, Tolerancia y Puente Colgante

Rafting

Buceo en Costa Rica

Sitio Web Institucional

- Información que el ICT crea necesario publicar, de carácter informativo e institucional
- Información relacionada al ICT y sus servicios

[Inicio](#)
[¿Qué hacer?](#)
[Consultas](#)
[Servicios](#)
[Documentos](#)
[Estadísticas](#)
[Sostenibilidad](#)
[Transparencia](#)
[Enlaces](#)
[Contactos](#)

Instituto Costarricense de Turismo

SITIO INSTITUCIONAL

El Instituto Costarricense de Turismo le invita a explorar y descubrir sus necesidades de información puntual en esta plataforma dinámica, en la que podrá conocer con detalle el ámbito de acción de la institución rectora del turismo en Costa Rica.

Mientras navega por las secciones de este sitio diseñado para usted, descubrirá los alcances del Instituto, las cifras turísticas, los departamentos y direcciones que hacen posible su funcionamiento, las certificaciones de sostenibilidad, los servicios que brinda, así como los requisitos para la declaración turística, la participación en ferias internacionales, entre otros datos y documentación de interés que encontrará como contenidos de este sitio web.

Es para nosotros un privilegio servirle y trabajar de manera conjunta para fortalecer la industria del turismo, generadora de desarrollo, divisas y empleo en Costa Rica y motor de la economía costarricense, una ardua tarea en la que trabajamos con orgullo diariamente todos y cada uno de los funcionarios del ICT en alianza con el sector privado.

Estadísticas

Estadísticas de turismo

Los principales indicadores del turismo en Costa Rica en un solo lugar.

[Leer Más](#)

Sostenibilidad

Sostenibilidad turística

Costa Rica se ha diferenciado por la protección al ambiente.

[Leer Más](#)

Trámites

Información al ciudadano

Lista de acceso rápido para todo tipo de trámite y consultas al ICT.

[Leer Más](#)

Oficinas regionales

¿Dónde estamos?

Nuestras ubicaciones y qué puedes hacer en oficinas regionales.

[Leer Más](#)

Servicios institucionales

Boletines aéreos

[Leer Más](#)

Campesinos cooperativas

[Leer Más](#)

Declaración de impuestos

[Leer Más](#)

Desarrollo Turístico

[Leer Más](#)

Información institucional

Atracción de inversiones

[Leer Más](#)

Auditoría

[Leer Más](#)

CIMAT

[Leer Más](#)

Departamento Financiero

[Leer Más](#)

[Inicio](#)
[¿Qué hacer?](#)
[Consultas](#)
[Servicios](#)
[Documentos](#)
[Estadísticas](#)
[Sostenibilidad](#)
[Transparencia](#)
[Enlaces](#)
[Contactos](#)

ESTADÍSTICAS

[Inicio](#)
[¿Qué hacer?](#)
[Consultas](#)
[Servicios](#)
[Documentos](#)
[Estadísticas](#)
[Sostenibilidad](#)
[Transparencia](#)
[Enlaces](#)
[Contactos](#)

Las estadísticas de turismo están disponibles en las siguientes secciones:

Informes Estadísticos

Informes mensuales, semestrales y anuales de las llegadas internacionales que se realizan con información proporcionada por la Dirección General de Migración y Extranjería.

[Leer Más](#)

Encuestas

Información estadística recopilada por el ICT que permite la estimación de variables relacionadas con el perfil del turista por vía de ingreso para los no residentes y residentes en Costa Rica; cruceristas y turismo interno.

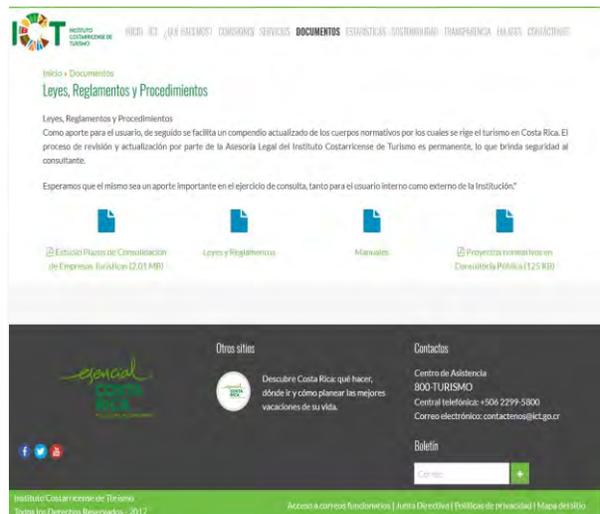
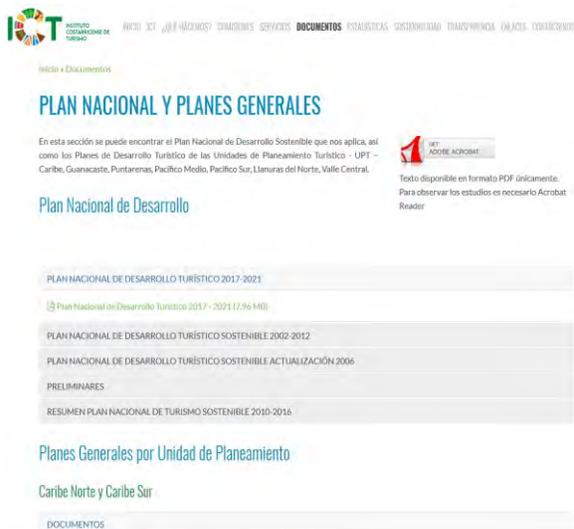
[Leer Más](#)

Cifras Turísticas

Información turística complementaria recopilada por el ICT y otras instituciones por medio de encuestas y registros administrativos.

[Leer Más](#)

Cifras Económicas



4. Mercado interno:

4.1 Publicidad nacional y patrocinios nacionales

Se realizaron **acciones estratégicas con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica, enfocadas al mercado interno y otros**, a saber: El sitio web de VAT fue completamente rediseñado y puesto al aire. El mismo ofrece una serie de ofertas de hoteles, agencias de viajes, rent a car. Producción y colocación de medios de la campaña de VAT. Producción y colocación de medios de la campaña montaña viva. Producción y colocación de medios de la campaña Jale al Puerto. Producción y colocación en medios de la campaña Seguridad. También se brindó apoyo en la gestión publicitaria de patrocinios y BTL en eventos, producción de material promocional y/o audiovisual para el Mundial de Pesca, Expotur, además, Lanzamiento del logo nuevo de ICT, Torneo de Golf, IRONMAN 70.3, la Etapa, Feria de Ambiente de CST, video de aventura y Feria Mipymes VAT.

Se apoyó patrocinios y/o la publicidad de actividades específicas que se ejecutaron en las diferentes regiones turísticas del país, dirigidas a los costarricenses mediante la contratación espacios publicitarios en La Extra, La República y La Nación.: Festival de las Esferas, Festival de Turismo de Turrialba, llegada del barco Logos Hope a Puntarenas, Expo Turismo 2018, Congreso Internacional de Bienestar, Feria Cultural Artesanal Chorotega, Feria del Café, Feria Sarchí, III Open Voleibol de Playa, Triatrón Golfito, Torneo de pesca responsable, Playa cacao, entre otros.



Participación por medio de publicidad en: el Festival Tamarindo Art Wave, Feria del Gustico en Guanacaste, Festival Gastronómico y Cultural Calle Real, Publicidad en Expo Feria Turística San José 2018, Festival de Turismo Turrialba.



Patrocinios: Festival Internacional de las Artes, Ruta de los Conquistadores, Costa Aérea II, La Ruta del Sabor, Enbiga Costa Rica-2018.



Se implementaron **acciones de carácter publicitario y/o patrocinio que permitan apoyar actividades realizadas en a través de las Cámaras y Asociaciones**, a saber: 1- Apoyo publicitario a FUTUROPA. 2- Participación en la Feria del Gustico en Guanacaste y participación en el festival Gastronómico y Cultural Calle Real. 3- Apoyos: al VII Encuentro Nacional de Operadores de Turismo ACOT 2018 y al Congreso Nacional de Turismo 2018. 4- Publicidad en el Festival de Turismo de Turrialba 2018. 5- Octubre Termal.



4.2 Creación de logotipo Institucional

Descripción del concepto del logo: Más que naturaleza, Costa Rica es vida: Con todo el dinamismo que caracteriza la vida, el entorno natural del país obedece a patrones que cambian, que se renuevan. Siempre tiene algo nuevo que mostrar. De esta manera podemos definir el país como inagotable e infinito, aún con su extensión. Diversidad: Su extensión y características topográficas permiten vivir experiencias muy distintas en poco tiempo. No solo se puede ir de la montaña a la playa en un solo día, sino que se puede pasar de la lluvia torrencial al cielo despejado en cuestión de minutos. De aguas termales a ríos helados en pocos pasos. Del Pacífico al Caribe en unas cuantas horas. Eso nos lleva a hablar de rupturas, divergencias, saltos, que enriquecen la experiencia de quien visita el país y que vale la pena plasmar en nuestra identidad. Una experiencia multi sensorial: El país es impactante más allá del contraste. Cada entorno por sí solo constituye un estímulo intenso para los visitantes. La exuberancia de sus bosques, la multiplicidad de sus verdes, la aleatoriedad de sus riscos, y la intermitencia de sus cielos, resultan sobrecogedores para cualquiera. Y todo esto nos permite hablar de un país que, para el mundo hasta ahora, ha significado tranquilidad y relajación pero que tiene todo para prometer experiencias emocionantes y estimulantes.



4.3 Campaña de Turismo Interno:

Se desarrolló un nuevo concepto publicitario para la Campaña de Turismo Interno “Vamos a Turistear”, mediante un planteamiento estratégico novedoso con una plataforma cuyo contenido busca antojar al costarricense a conocer su país y cuya producción es totalmente nueva, bajo una propuesta creativa sensorial. Como parte de la promoción del turismo interno por medio de la campaña “Vamos a Turistear” se mantuvieron activas las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube. Se mantuvo activo el sitio web www.vamosaturistear.com con información variada de interés de cada una de la provincias del país, realizando un refrescamiento total no solo a nivel visual, sino además del contenido del sitio web, tomando en consideración al usuario e integrándolo de manera activa al sitio web, así como a las redes sociales de la campaña.



Vamos a Turistear pretende mediante una alianza público-privada ofrecer opciones con precios accesibles para que los costarricenses se apropien del país, exploren nuevos destinos y actividades de aventura, bienestar, acercamiento con la gastronomía y contacto con la naturaleza.

Con esta finalidad, la campaña divulga en su sitio web descuentos, valores agregados y promociones de último minuto. Participan empresas nacionales con Declaratoria Turística o Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), entre ellas hoteles, operadoras de turismo, (expertas en la realización de *tours*) y rent-a-cars. Los destinos incluyen playa, montaña y alternativas de turismo rural.

El plan de medios incluyó radio, televisión, cine, prensa escrita y web.



4.3 Campaña Jale al Puerto

El principal objetivo de la campaña es mostrar a Puntarenas como un lugar con bellezas naturales y calor humano apto como destino vacacional. En ese contexto, se plantea un *City Tour* de lugares turísticos específicos con una ruta histórica, una gastronómica y otra cultural.

Jale al Puerto es una iniciativa del despacho de la Primera Dama de la República, en coordinación con el ICT, el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (Incop), la Junta Promotora de Turismo y la Cámara de Turismo de Puntarenas.

Como atractivos de la zona, se resalta una amplia riqueza culinaria, actividades de aventura, el avistamiento de delfines, la llegada de cruceros, la visita a las islas del golfo de Nicoya, entre otras alternativas.

El plan de medios incluyó prensa escrita, radio y web.



4.3 Campaña Seguridad

Debido a los recientes episodios de inseguridad involucrando a turistas, se generaron noticias perjudiciales para la imagen del país. Está claro que el turismo es una pieza clave para la economía, por lo que el país en general se podría ver afectado. Es por esto que nace la necesidad de hacer un llamado a la seguridad. Debemos invitar a los costarricenses a cuidarnos entre nosotros, incluyendo a quienes nos visitan. Queremos que tanto nacionales como extranjeros sientan que todos en Costa Rica estamos comprometidos con su seguridad.

Bajo el lema “Está en nuestra naturaleza cuidarnos juntos”, el ICT ha liderado los esfuerzos conjuntos con el Comité Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR) conformada por el Ministerio de Seguridad Pública, Organismo de Investigación Judicial, Fiscalía General de la República, así como representantes de la Embajada

de Estados Unidos, la Cámara Nacional de Turismo (Canatur) y la Cámara de Turismo de Guanacaste (Caturgua) para adoptar medidas para reforzar la seguridad turística.



4.4 Campaña Montaña Viva

Desde el año 2017, producto del cierre del Parque Nacional Volcán Poás, negocios cercanos reportaron una caída en sus ventas, respecto a lo que vendían antes de que la Comisión Nacional de Emergencias cerrara el acceso. Esta situación tuvo un impacto económico y social, considerable, para los negocios de las zonas aledañas.

El objetivo de esta campaña es promocionar otros atractivos como la laguna de Fraijanes, la Catarata de La Paz, *tours*, como el de la leche y las fresas, así como restaurantes que tienen zonas verdes y paisajes hermosos.

Casa Presidencial y el ICT, en coordinación con las cámaras planteó llevar a cabo una campaña para instar a la población a visitar las zonas afectadas con el objetivo de reactivar la economía en las zonas afectadas, identificadas de la siguiente manera: Poás, Bajos del Toro, Sarchí, Poasito y Vara Blanca.

El plan de medios incluyó radio, web y traseras de bus.



4.3 Relaciones Públicas nacionales y giras de prensa nacional

Durante el año 2018 se realizaron más de 60 comunicados de prensa sobre temas de interés varios como la apertura del Centro Nacional de Convenciones, el CST 2.0, Expotut 2018, Firma del Convenio FCCA, el anuncio del proyecto Sense of Arrival, lanzamiento de las campañas “Vamos a Turistear” y “Jale al Puerto”, así como el anuncio de las nuevas rutas de Edelwise Suiza, AirWing Canadá, Aeroméxico de México, Spirit de USA, la conexión a dos vías entre JetBlue y Emirates, la reapertura del Volcán Poás, Feria MyPimes Turísticas, llegada del crucero logos Hope, BirdWatching Challenge, llegada del vuelo inaugural de Spirit, confirmación del primer Congreso Mundial en el Centro de Convenciones, renovación de estándar de sostenibilidad, el lanzamiento de la Campaña de Seguridad Turística, documentales de NatGeo, llegada vuelo inaugural de Aeroméxico, unido a la participación en ferias internacionales como Fitur en España, ITB e Alemania, IBTM en Barcelona entre otros.

Se realizaron conferencias de prensa, como por ejemplo, para el anuncio de Expotut 2018, el lanzamiento del Centro Nacional de Convenciones, la llegada del Crucero Disney, el anuncio del evento deportivo dentro del GAM, reapertura del Volcán Poás, proyecto "Costa Rica en una botella", lanzamiento de estrategia de seguridad turística, Feria Mypimes Turísticas, llegada del vuelo inaugural de Aeroméxico a Liberia.

También se llevaron a cabo comunicaciones al sector de los principales comunicados de prensa, así como el anuncio de los nuevos miembros de Junta Directiva, nuevo despacho del ICT, fusión de la oficina regional de Guanacaste, acciones de seguridad turística luego de asesinatos a las turistas de España, México y estadounidense (venezolana), así como el accidente de turistas de Estados Unidos en el Río Naranjo en Quepos, esto mediante boletines especiales para los contactos del sector.

Con respecto a las gestiones de prensa se atendieron más de 800 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas. Durante el período se realizó el proceso de contratación de una empresa que brinda servicios de monitoreo de medios y redes, así como otra que brinda el servicio de fotografía y video.

Se brindó acompañamiento permanente de voceros tanto al Ministro, Gerente, Director de Mercadeo, Jefe de Atracción de Inversiones, Jefe de Gestión Turística y Jefe de Servicio al Turista.

En cuanto al desarrollo de proyectos especiales, en el mes de diciembre se concluyó con el proceso de contratación de una nueva agencia de Relaciones Públicas y se presentó a la Junta Directiva la adjudicación de la nueva empresa. También en el marco de proyectos especiales y soporte de proyectos se pueden

mencionar: Manejo de RRPP en la inauguración del Centro Nacional de Convenciones, apoyo de RRPP en la participación del mundial de fútbol, participación en la comisión de comunicación de la reapertura del Volcán Poás y presencia en el CAT-SIPAE de comunicación de la Comisión Nacional de Emergencias, así como trabajo conjunto interinstitucional en los casos de crisis e imagen país en los casos de asesinatos de turistas (mujeres de España, México, Estados Unidos-Venezuela), así como el accidente de rafting en el Río Naranjo en Quepos, con el fallecimiento de turistas de Estados Unidos.

En el año 2018 se realizaron las cuatro giras de prensa nacional, a saber:

La primera fue realizada el pasado 15 de abril a Puntarenas para la llegada del Crucero Disney, con la presencia de 15 medios de prensa con medios como La Nación, CB24, Noticias Columbia, CrHoy, entre otros.

La segunda gira de prensa nacional corresponde a una gira individual para el desarrollo de serie de reportajes especiales del programa 7 Días para promocionar el Turismo Rural Comunitario en los siguientes destinos: Zona de los Santos, Zona Norte, Caribe Norte y Sur. Se emitieron durante el mes de junio cuatro reportajes con una duración de 15 minutos en promedio.

La tercera de las giras se realizó como parte del lanzamiento de la campaña “Jale al Puerto” los días 17 y 18 de agosto con los medios Teletica.com y Telenoticias. A finales del mes de agosto e inicios de setiembre se emiten en Telenoticias 6 reportajes de 3 minutos y se desarrolló el blog de contenidos <http://eventos.teletica.com/jalealpuerto/> hospedado en teletica.com.

La cuarta gira de prensa se realizó el 10 de noviembre a Liberia como parte la llegada del vuelo inaugural de Aeroméxico. Se contó con la presencia de medios nacionales y regionales como CB24 (Canal Centroamericano), Noticias Columbia, Programa Turisteando, La Voz de Pampa, Canal 36, La Voz de Guanacaste, Aguas Zarcas TV, Guanacaste en Acción y La República. Se aprovechó la gira para la generación de material en fotografía y video para complementar la información logrando 40 publicaciones en medios digitales, impresos, radiofónicos, televisión y otros generando un publicity de \$ 177 654

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA

CENTRO NACIONAL DE CONVENCIONES COSTA RICA



Exteriores del CCCR

La meta principal y mayor logro de la Dirección de Gestión Turística durante el periodo 2018, fue la llevar a cabo la etapa constructiva y equipamiento, así como puesta en operación del proyecto “Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR)”.

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

El Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR) es una obra arquitectónica de avanzada, responsable con el ambiente e inspirada en la biodiversidad, la cultura y la autenticidad de Costa Rica. Su diseño fue pensado para generar experiencias únicas en los visitantes dentro de un espacio sostenible, moderno y versátil.

El Centro está dotado con tecnología de última generación y un equipo altamente calificado asegurando que sus eventos sean una gran experiencia. Con un área de construcción de 16.980 m² de Obra Interna y 100.000 m² de obra exterior.

La obra fue entregada a satisfacción del propietario en el tiempo y la calidad esperada, sin la ejecución de garantías ni multas. Con monto total de inversión de \$35, 403,215.74.

Mediante la LICITACIÓN PÚBLICA 2015-LN-0000040001200001, la empresa EDICA LIMITADA, ejecutó el proyecto “Construcción y Equipamiento del Centro Nacional de Congresos y Convenciones de Costa Rica”.

La etapa constructiva dio inicio en el mes de enero de 2017, finalizando en el mes de febrero de 2018.

El CCCR es el único en el país desarrollado a partir de un Diseño sostenible, establecido a través de una propuesta de arquitectura bioclimática que busca principalmente proteger y optimizar los recursos naturales disponibles.

Algunas de las virtudes del diseño sostenible del Centro de Convenciones de Costa Rica:

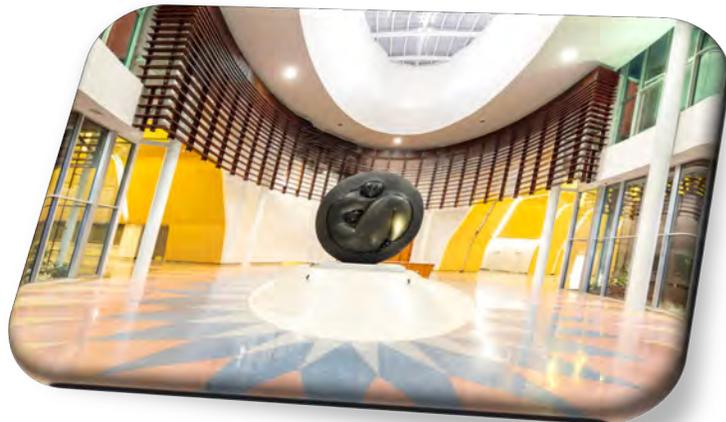
- Reutilización de aguas pluviales en riego y para usos dentro del edificio en que sea posible.
- Calentamiento de agua a través de sistemas que utilizan la energía solar.
- Espacios interiores con iluminación natural y difusores de luz solar.
- La iluminación interna por medio de sistemas LED y externa con paneles de energía solar.
- Planta de tratamiento de agua con capacidad de 430 m³ de agua por día.
- Grifería con cierre automático, por medios mecánicos o por sensores de movimiento, para máximo aprovechamiento del recurso hídrico.
- El uso de techos reflectivos, paredes y parasoles que mitigan el calentamiento solar y permiten que los equipos de climatización trabajen al menor grado posible.
- Aire acondicionado de alta tecnología con sistemas de ahorro energético y que funcione por áreas específicas, permitiendo el uso por secciones del edificio sin incurrir en gastos de climatización de espacios que no están siendo utilizados.

- Sensores de movimiento para el apagado y encendido de luces, manejo de desechos sólidos y líquidos, entre otros.
- Sistema de control y monitoreo operativo de la edificación (BMS), entre otros.
- Arborización paisajística interna y externa con especies nativas.
- Plan de manejo de desechos sólidos y líquidos.

En junio de 2018, da inicio con la etapa pre-operativa del CCCR, al contar con un Administrador, Grupo Heroica Volio y Trejos.

Una vez concluida con éxito la etapa pre-operativa, a partir del mes de agosto de 2018, dio inicio la etapa de Operativa por parte del Grupo Heroica Volio y Trejos.

Interiores del
CCCR



GENERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA

En la realización de mejoras de las condiciones de infraestructura y servicios de los atractivos turísticos, se destinaron recursos financieros en el año 2018 para generar infraestructura náutica portuaria (Atracaderos) para facilitar a las empresas y pueblos costeros el desarrollo de actividades turísticas en la que se utilizan pequeñas embarcaciones.

Se definieron los atracaderos a desarrollar:

1. Construcción de un atracadero en el Parque Nacional Marino Ballena.
2. Construcción de un Atracadero en Puerto Viejo y Cahuita

PLAYA PIÑUELA

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en conjunto con el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico y el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) del Ministerio de Ambiente y Energía, logró la elaboración del Convenio Específico para la Construcción de un atracadero en el Parque Nacional Marino Ballena, suscrito el día 19 de abril de 2017, el convenio tiene como objetivo coordinar esfuerzos y recursos institucionales a efecto de lograr el planteamiento y realización de las obras necesarias para la construcción del atracadero.

El proyecto consistió en la construcción un atracadero para lanchas que permita el traslado seguro de personas que visitan el Parque Nacional Marino Ballena para disfrutar de su principal atracción: el avistamiento de



Imagen N°6 Diseño Atracadero Playa Piñuela

ballenas jorobadas y delfines, sin menoscabo de la función esencial del objeto de creación del Parque Nacional Marino Ballena.

Con un monto de inversión de **₡68. 374,442.00**, se concluyó con los compromisos adquiridos por la Institución mediante el Convenio específico, se llevó a cabo el proceso de contratación de diseños, planos para la construcción de un Atracadero en Playa Piñuela, se recibieron los entregables de la contratación realizada de manera exitosa. La etapa constructiva corresponde a un compromiso del INCOP.

PUERTO VIEJO Y PLAYA CAHUITA

El Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en conjunto con la Municipalidad de Talamanca, logró la elaboración del Convenio de Cooperación, suscrito el día 09 de mayo de 2017, el convenio tiene como objetivo coordinar esfuerzos institucionales para lograr el planeamiento y realización de las obras necesarias para la construcción de un Muelle en Cahuita y un Atracadero en Puerto Viejo, en el Cantón de Talamanca, de la Provincia de Limón, los cuales permitirán el traslado seguro y disfrute de personas que visitan las principales atracciones de la zona: playas, naturaleza y aventura, así como de la rica cultura de las poblaciones de Limón.



Se adjudicó a la empresa GEOCAD Estudios ambientales S.A. con fecha del 20 de setiembre 2017, para la gestión de obtención de la Viabilidad Ambiental ante

SETENA, la orden de inicio se emitió el 13 de octubre 2017, según cronograma propuesto en la oferta por el Adjudicatario, se presentaron los formularios y demás documentación ante dicha entidad, con un monto de inversión de ¢29.976.980,00.

Se logró la obtención de la viabilidad ambiental al proyecto Atracadero de Cahuita, mediante resolución N°1249-2018 SETENA, del día 28 de junio de 2018.

Asimismo, se logró la obtención de la viabilidad ambiental al proyecto Atracadero en Puerto Viejo, mediante la resolución N°1856-2018 SETENA, del día 27 de agosto de 2018. Al cierre del 2018, la Dirección de Gestión se encontraba elaborando los carteles de diseño y construcción de ambos atracaderos, en conjunto con el MOPT.

CENTRO DE EXHIBICIONES DE PRODUCTOS, EVENTOS Y NEGOCIOS DEL PIMA

El Instituto Costarricense de Turismo y el Programa integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA), firmaron el 16 de mayo de 2011, el Convenio de Cooperación Interinstitucional, donde el PIMA otorga a favor del ICT la posesión y plena administración de un espacio de terreno de diez hectáreas de los terrenos de reserva del PIMA, con el propósito que el ICT, tome las acciones necesarias para construir en dichos terrenos el “Centro de Convenciones de Costa Rica”.

El convenio en mención hace referencia en su cláusula sexta (Obligaciones del ICT), punto 6.7, “Garantizar la construcción en un área diferente a la dada en posesión y plena administración al ICT de un galpón destinado a la exhibición y venta de productos artesanales y agropecuarios de alta calidad, con las especificaciones técnicas y físicas que acordarán el PIMA y el ICT. Este último con el fin de dar cumplimiento a la cláusula sexta del Convenio de Cooperación, ha realizado las gestiones necesarias para contar con el contenido presupuesto requerido para formalizar la contratación de diseño y supervisión de obras.

El proyecto consiste en la construcción de infraestructura apta para la exhibición de productos, mesas de negociación e infraestructura de apoyo al PIMA, y su proyección de negocios a futuro. Los espacios que comprenden el Centro de

Exhibiciones de Productos, Eventos y Negocios son: un mercado, dos restaurantes ubicados en el área del Mercado, servicios sanitarios contiguos al Mercado para mujeres y para hombres, Centro Comunitario Inteligente (espacio dinámico que brinda capacitaciones y herramientas las cuales ayudan a los vecinos de la zona, y a los comercializadores a adquirir conocimientos y aptitudes, con una capacidad de 27 estaciones de trabajo, colocación de equipo informático y espacio suficiente para el tránsito del capacitador), cocina con su respectivo comedor, tres oficinas administrativas y sala de juntas y reuniones. El costo total de la obra es de ₡588.000.000,00 (quinientos ochenta y ocho millones de colones).

Se llevó a cabo la LICITACION PÚBLICA N°: 2017LA-000018-0001200001, por un monto de ₡37.000.000 (Treinta y siete millones de colones), para la elaboración del Proyecto y la inspección del Contrato de obra del Proyecto “Centro de exhibiciones de productos, eventos y negocios”, según Convenio de Cooperación ICT-PIMA.

A diciembre 2018, la empresa Ingenierías Jorge Lizano y Asociados, presenta de manera satisfactoria los planos constructivos, según lo indicado en el cartel de licitación.



Imagen N°7 y N°8 Diseño Mercadito PIMA



ATRACCIÓN DE INVERSIÓN TURÍSTICA

Durante el año 2018 se dio continuidad con las labores de la Unidad de Atracción de Inversiones, implementando el objetivo de la Unidad: Promover el incremento de las inversiones turísticas dentro de las Unidades de Planeamiento Turístico, para mejorar y consolidar la oferta turística dentro del marco de la sostenibilidad promovida por el país.

La Unidad de Atracción de Inversiones cuenta con tres áreas específicas de labores: Atracción de Líneas aéreas, Atracción de Infraestructura Turística y Atracción de Cruceros (a partir de noviembre 2018).

ATRACCIÓN DE LÍNEAS ÁREAS

Se logró avanzar en la implementación del programa de atracción de líneas aéreas con acciones concretas, mediante reuniones y la asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de líneas aéreas:

1. Participación en la conferencia Routes Americas, donde se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas, ciudades y aeropuertos:

- IAG (BRITISH E IBERIA)
- AEROPUERTO DE SAO PABLO, BRASIL
- ALLEGIANT
- SPIRIT
- TUI
- AEROMEXICO
- SOUTHWEST LIBERIA
- VOLARIS
- SOUTHWEST LIBERIA
- AMERICAN AIRLINES SJO
- AEROPUERTO DE ATLANTA HARTFIELD
- JET BLUE SJO
- AEROPUERTO DE CHICAGO ROCKFORD
- AIR TRANSAT
- AEROPUERTO DE GUAYAQUIL, ECUADOR
- AIR CANADA

- GOL
- DELTA SJO
- AEROPUERTO DE MEDELLÍN, COLOMBIA
- UNITED SJO
- VIVACOLOMBIA
- AMERICAN AIRLINES LIBERIA
- UNITED LIBERIA
- NORWEGIAN
- TURKISH AIRLINES
- AEROMÉXICO SJO

2. Asistencia al evento World Routes, donde se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas, ciudades y aeropuertos:

- Aeropuerto de Fuimicino, Roma, Italia
- AIR ITALY
- Air China
- China Airlines
- Alaska
- Aeropuerto de Austin (Va de la mano con las negociaciones con Sun Country)
- Lufthansa
- Hainan Airlines
- Finnair:
- Aeropuerto de Tampa, Florida, USA
- Condor:
- IAG LEVEL
- Norwegian

3. Participación en la feria Top Resa en Paris, Francia, donde se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas:

- Air Europa
- Aeroméxico Francia
- VINCI
- Air France

Asimismo, se tuvo entrevistas con los siguientes medios:

- France 24, canal francés de información internacional que ofrece boletines, revistas y programas en francés.
 - L'Equipe, revista sobre deporte y turismo.
 - Tourmag, prensa de trade online
 - Tour Hebdo, revista profesional mensual dedicada al turismo
 - Quotidien du tourisme, sitio web y revista para los profesionales del turismo.
 - IFTM Daily, revista del salón IFTM top resa
4. Participación en nombre del ICT a un evento con tour operadores y agencias de viajes que laboran el mercado francés.
5. Participación en gira por Estados Unidos, realizada del 8 al 12 de enero de 2018, donde se tuvo reuniones con personeros de Delta, tanto en el área de rutas, como mercadeo y financiero, por parte de Costa Rica se contó con la asistencia de los representantes de ambos aeropuertos.
- También se tuvo reunión con Alaska Airlines, donde se negoció el aumento de operaciones a ambos aeropuertos costarricenses.
6. Se participó en representación de la señora Ministra en el evento ALTA, realizado en Panamá. Además del material recolectado en el área de líneas aéreas de las exposiciones, se tuvo reuniones con las siguientes líneas áreas:

- COPA
- AVIANCA
- LUFTHANSA
- TAME

7. Se realizó una gira a Londres, Inglaterra donde se asistió a los siguientes eventos:

Lanzamiento de la Primera Conferencia Internacional de Inversión Turística (2 de noviembre)

Reunión de coordinación con representantes de la cadena CNN (4 de noviembre)

Feria WTM (5 al 7 de noviembre), con las siguientes citas:

Air France	Star Craft
Avoris	Ctrip China
Edelweiss	Sunwing – Hotel Planet Hollywood
British Airways	TUI España
Riu	Sunwing – Línea Aérea
Iberia	Condor
Aeroméxico	Cello Jamaica

8. Se realizó una gira por Europa para promover el aeropuerto de Liberia. Se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas:

▪ Eurowings	▪ Air France
▪ Condor	▪ XL Airways

9. Se hizo una gira por USA donde se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas:

- Miércoles 13 de junio, Dallas, cita con Southwes
- Jueves 14 de junio, Chicago, United
- Viernes 15 de junio, Nueva York, Jetblue

10. Gira por Sur América y Panamá. Se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas:

- Lunes 16 de abril, Panamá, Panamá, cita con COPA
- Miércoles 18 de abril, Buenos Aires, Argentina:
 - Cita con Avianca Argentina
 - Cita con Aerolíneas Argentinas
 - Cita con Latam Argentina
- Viernes 20 de abril, Sao Pablo, Brasil:
 - Cita con Avianca Brasil
 - Cita con AZUL
 - Cita con GOL
- Miércoles 13 de junio, Dallas, cita con Southwes
- Jueves 14 de junio, Chicago, United
- Viernes 15 de junio, Nueva York, Jetblue

ATRACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA:

Se atendieron 53 posibles inversionistas que mostraron interés por el país y que se contactaron directamente a nuestras oficinas, sea por vía de correo electrónico, llamada telefónica o cita previa.

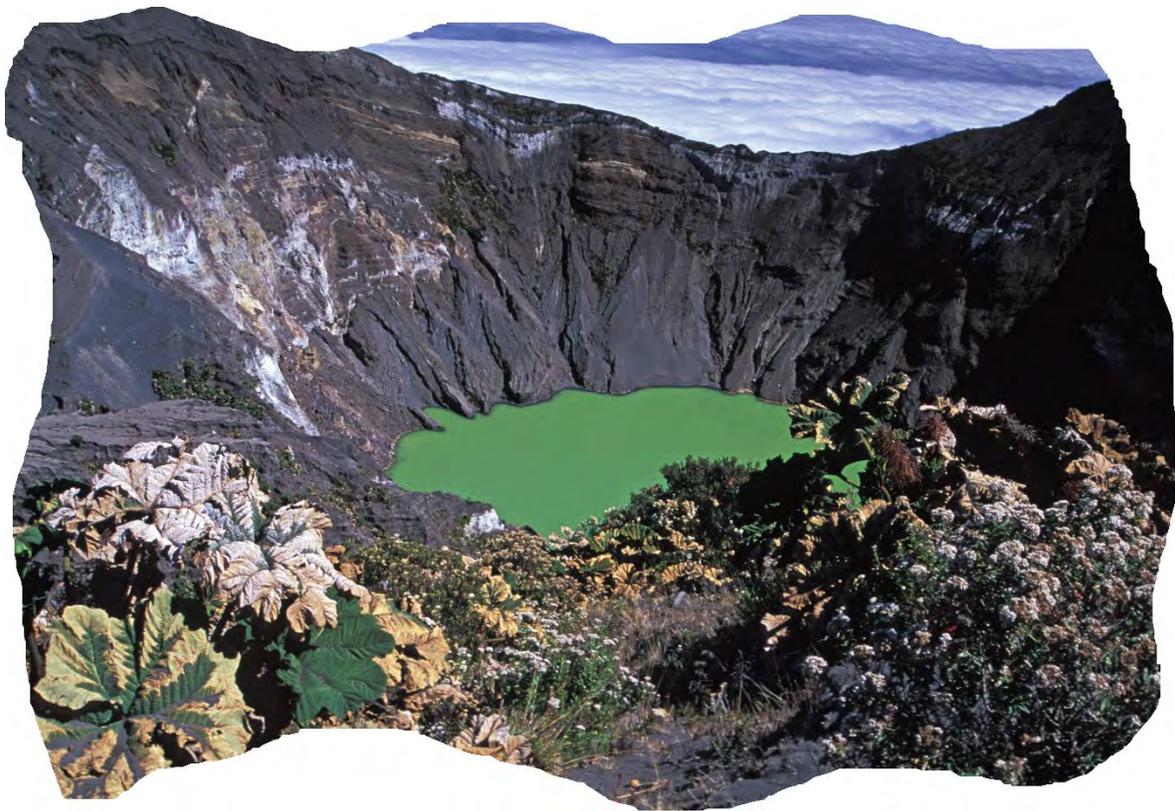
Asimismo, se participó en el Evento HOLA Investment Conference Hotel Opportunities Latin América.

Se contó con la posibilidad de compartir y concretar citas con inversores, desarrolladores, colaboradores gubernamentales y propietarios de cadenas, tales como:

- Hector A. Medina, Senior Manager de Apple Leisure Group
- Federico Moreno- Nickerson, Vicepresidente de Apple Leisure Group
- Mario Carbone, Director de Desarrollo de Centro América de Hilton.
- Mónica Artigas, Directora de Desarrollo de México y Latinoamérica de la Quinta Inn & Suites.
- Juan Bernador García, firma de abogados de Barker Mckenzie
- Jonathan Kracer, Director general de Sion Capital LLC
- Mario Stocco, Douglas Elliman Real Estate
- Xavier Rueda Cuenta, Ministerio de Turismo de Ecuador

- Yvette Valenzuela, Directora de Financiamiento al Sector Turismo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de México.

Las reuniones tuvieron como fin de compartir las oportunidades de desarrollo en Costa Rica e incentivos fiscales con lo que cuenta el país para la atracción de inversiones, así como facilitar los contactos necesarios para trabajar de manera conjunta con CINDE en el proceso de asesoramiento, así como proporcionar a los inversionistas datos estadísticos con lo que cuenta la institución, cruciales en la toma de decisiones.



ATRACCIÓN DE CRUCEROS

Durante el año 2018 se logra avanzar en el desarrollo de las siguientes actividades para poder consolidar la oferta turística dentro del marco del turismo de cruceros.

Se logra la Firma de Memorando de Entendimiento con la FCCA-Japdeva – Incop, para el desarrollo de la Estrategia de Cruceros.



Imagen N°9
Firma de
Memorando.
Fuente: ICT

Se consolidan las Comisiones de Seguridad Externa para Cruceros en Puntarenas y Limón, con la finalidad de brindar seguridad a los cruceristas durante su estadía en el país a bordo de los cruceros que nos visitan.

La asistencia a eventos y reuniones internacionales enfocados al turismo de cruceros, que permiten contactos estratégicos para las negociaciones con los ejecutivos de las líneas de cruceros a los puertos costarricenses:

1. Seatrade Global Cruise, Fort Lauderdale , Miami Reunión con Presidenta de la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe (FCCA) donde anuncia la celebración de la Reunión de la FCCA Centroamérica en Costa Rica 2019



Imagen N°10 Seatrade, Miami

2. Reunión con Disney Cruise, Vice Presidente, Arnaldo Zanonato, línea que regresa a Costa Rica después de 7 años.
3. Reunión representantes de Norwegian Cruise Line, Vicepresidente José Negrón para coordinar visita de primera vez del crucero Norwegian Bliss a Puntarenas y la visita a Puerto Limón para ver las instalaciones del Muelle de Limón.
4. Reunión con los representantes de la Autoridad Portuaria de Panamá, Directora Guimara Tuñon Guerra, con el objetivo de trabajar en un proceso de integración el Caribe Panameño y el Caribe Costarricense inicialmente y posteriormente con el Pacífico una vez terminado el Nuevo Puerto que se construye en Panamá.
5. Presencia de INCOP y JAPDEVA para una mejor representación del país, pues estas instituciones son las que tienen el conocimiento del manejo de los puertos respecto al tema de cruceros y lo que conlleva a la atención y mejoras de los mismos.
6. XXV Conferencia Anual de la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe celebrada en San Juan, Puerto Rico, donde se destacó la presencia del país en la Conferencia ya que contó con un espacio para la promoción del destino.



Imagen N°11 Seatrade, Puerto Rico. Fuente: ICT

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

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

GESTIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE DECLARATORIA TURÍSTICA

- Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener la Declaratoria Turística. Lo anterior implica la realización de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, económicos y técnicos (es decir, la realización de inspecciones de campo, el análisis de la información económica, entre otros.)
- Seguimiento de trámites varios relativos con la aplicación del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de propietarios, de razón social, de administradores, etc.). Esto implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.
- Labor de monitoreo de la calidad y servicio de las empresas turísticas, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de categorización, principalmente en empresas de hospedaje, gastronómicas y centros de diversión. Como resultado de esta labor, se derivan otras acciones relativas a la apertura de procedimientos ordinario-administrativos de conformidad con el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.
- Atención y asesoría permanente a empresas turísticas y público en general que muestra interés en información específica sobre las empresas con Declaratoria Turística.

- Inspeccionar las empresas e implementación de la Guía de Evaluación para los Procesos de Mantenimiento y Seguridad para las Actividades de Turismo de Aventura.

GESTIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE CONTRATO TURÍSTICO

- Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener el Contrato Turístico, de conformidad con la Ley No. 6990 – Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, sus reformas y adiciones posteriores. Esto también implica la realización de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, estudios económicos y técnicos (los derivados de los requisitos para Declaratoria Turística, obligatoria para la obtención de dicho contrato).
- Seguimiento de trámites varios relativos con la aplicación de la Ley No. 6990 y su reglamento (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de administradores, trámite de recomendación de exoneraciones de impuestos en combinación con el Ministerio de Hacienda, etc.). Esto implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.
- Desarrollo y seguimiento permanente del trabajo de la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de la Ley de Incentivos Turísticos (informes, acuerdos, estudios, consultas, coordinar sesiones, elaborar contratos, etc.) y sus relaciones con las demás unidades de la institución.
- Atención y asesoría permanente a empresas turísticas, instituciones y público en general que desea información específica sobre las empresas con Contrato Turístico.

OTRAS FUNCIONES

- Promover la inversión nacional y extranjera en el sector turístico, preferiblemente en las Unidades de Planeamiento Turístico establecidas por el ICT. Esto implica un trabajo constante de orientación y asesoría hacia

inversionistas, así como también coordinar acciones con otras entidades como CINDE, Relaciones Exteriores y cámaras empresariales del sector turístico. Este trabajo se combina con apoyo a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo y del Despacho de la Sra. Ministra.

- Procurar el desarrollo de una Bolsa de Inversiones para promover la atracción de capitales hacia el sector turístico. (Esto lo está coordinando la Dirección de Planeamiento y Desarrollo).
- Asesoramiento a las empresas turísticas para lograr el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- Apoyar cualquier otra acción interinstitucional que derive de convenios de cooperación con otras entidades, todo ello en apoyo del sector turístico.
- Realizar la acreditación de los Guías de Turismo a nivel nacional que cumplan con los requisitos establecidos.
- Otorgamiento de Certificados de Transporte Turístico para los empresarios turísticos dedicados al transporte de turistas.

PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES DEL 2018

A continuación, se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2018, de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes rubros y sub temas:

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

ACCIONES EN MATERIA DE INVERSIÓN DE LAS EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA

La inversión en actividades turísticas obtenida durante el periodo 2018, alcanza un monto de inversión de **₪111.476.810.860,16**; generando un total de **1632** empleos directos y **441** nuevas habitaciones aprobadas. Dicho monto de inversión corresponde a las empresas que han sido declaradas Turísticas, así como, también a las empresas que han realizado alguna modificación tanto de infraestructura como de servicios.

Desglosándose de la siguiente manera:

Cuadro N° 1			
Inversión por Actividad Turística			
a Diciembre 2018			
Actividad Turística	Monto de Inversión	Empleo	Habitaciones
Hospedaje	₪81.315.475.251,57	729	441
Agencias de Viajes	₪1.085.947.873,25	213	-
Gastronomía	₪3.148.472.448,91	282	-
Centros de Diversión Nocturna	₪617.321.400,00	111	-
Líneas Aéreas	₪434.671.444,50	164	-
Actividad Temática	₪4.274.704.420,00	62	-
Actividad de Congresos y Convenciones	₪20.600.218.021,93	71	-
Total	₪111.476.810.860,16	1632	441

ACCIONES EN MATERIA DE OFERTA CON DECLARATORIA TURÍSTICA

El año 2018 cerró con un total de 110 empresas con reconocimiento de Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades turísticas:

Cuadro N° 2: Empresas con Declaratoria Turística, a Diciembre 2018		
Actividad Turística	Total de Declaratorias	% por actividad
Hospedaje	19	17.28
Agencias de Viajes	35	31.81
Restaurantes	36	32.72
Centros de Diversión Nocturna	12	10.91
Líneas Aéreas	1	0.91
Congresos y Convenciones	2	1.82
Actividades Temáticas	5	4.55
Total	110	100%

También otra de las acciones realizadas en cuanto a la Declaratoria Turística, se muestran a continuación los datos de las empresas que fueron acreditadas mediante la Declaratoria Turística, desglosando la oferta según provincias.

Cuadro N° 3: Oferta de nuevas Declaratorias Turísticas según provincias, a Diciembre 2018		
Provincia	Total de Declaratorias	% por provincia
San José	50	45.45
Puntarenas	21	19.09
Guanacaste	12	10.91
Alajuela	15	13.63
Cartago	3	2.73
Limón	6	5.46
Heredia	3	2.73
Total	110	100%

Mediante la información que se detalla en los cuadros presentados anteriormente, se representa la conformación de empresas declaradas turísticas por el Instituto, a nivel de Proyectos y de empresas en Operación; cabe indicar que la figura de Declaratoria Turística es un proceso de acreditación voluntario, que le permite a los empresarios recibir un reconocimiento por la calidad de sus servicios bajo la aplicación de los alcances del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

Cuadro N° 4: Oferta de nuevas Declaratorias en proyecto y operación, a Diciembre 2018		
Estado	Total de empresas	% empresas
Proyectos	15	13.64
Operación	95	86.36
Total	110	100%

Del total de empresas Declaradas Turísticas se observa que la actividad Gastronómica representa un 32,7% del total de empresas con Declaratoria, seguidamente por las Agencias de Viajes con un 31,81% de participación, así como las empresas de Hospedaje registran un porcentaje del 17,25. Siendo las tres actividades anteriores las principales modalidades como mayor participación y dinamismo.

Por otra parte, en cuanto al movimiento provincial, se evidencia que San José continúa siendo una de las provincias como mayor porcentaje de participación en la industria del turismo, aportando un 45,45% de la oferta seguida por las de Puntarenas y Alajuela, presentando valores de 19,09% y 13,63% respectivamente. Analizado lo anterior, tenemos que en las tres provincias mencionadas se concentra el 78,17% de los establecimientos de turismo.

Al concluir el año 2018, el país registra la creación de 1632 puestos de trabajo directos (empresas en operación y proyectos). Asimismo, la actividad de hospedaje

registró un total 441 habitaciones en nuevas Declaratorias Turísticas distribuidas en todas las provincias. Las mismas se detallan seguidamente:

Cuadro N° 5: Oferta de habitaciones en Declaratoria nuevas, a Diciembre 2018		
Provincias	N° de habitaciones	% habitaciones
San José	80	18,14
Puntarenas	81	18,36
Guanacaste	191	43,31
Alajuela	43	9,75
Cartago	0	0
Limón	12	2,73
Heredia	34	7,71
Total	441	100%

La distribución de habitaciones por su parte se distribuye en un 43,31% en la provincia de Guanacaste, un 18.36% en San José y el 18.14% en la provincia de Puntarenas. De acuerdo a lo anterior el 79,81 % de las habitaciones se localizan en estas tres provincias.

Por otra parte, nos interesa referirnos a la composición de la oferta habitacional del país según las diferentes Unidades de Planeamiento Turístico que ha identificado la Dirección de Planeamiento y Desarrollo del Instituto Costarricense de Turismo en el Plan de Desarrollo Turístico. De acuerdo con lo anterior, un 37.08% de las habitaciones se encuentran operando en el Valle Central, un 30,09% en la Unidad Guanacaste y el 9.17% en la Unidad Pacífico Medio, para reflejar un 76.34% de la capacidad habitacional del país en estas tres Unidades de Planeamiento.

Cuadro N° 6: Oferta de habitaciones en Declaratoria nuevas, a Diciembre 2018				
Unidad de Planeamiento	Empresas	Empleos	Habitaciones	% habitaciones
Unidad Valle Central	160	6249	8441	37,08
Unidad Guanacaste	95	8305	6850	30,09
Unidad Pacifico Medio	47	2425	2088	9,17
Unidad Llanuras del Norte	47	2338	2032	8,93
Unidad Puntarenas, Playas e Islas del Golfo	33	1603	1723	7,57
Unidad Pacifico Sur	42	930	898	3,94
Unidad Caribe	24	556	734	3,22
Total	448	22406	22766	100

Uno de los temas más interesantes es conocer la composición de la oferta habitacional del país por estrellas en un rango de 1 a 5 estrellas. Para clasificar las empresas de Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo, dispone del Manual de Categorización Hotelera, herramienta que es parte integral del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

Los aspectos técnicos a considerar en dicho documento son Arquitectura y Jardinería, Vestíbulo y Espacios Públicos, Habitaciones, Cuarto de Baño, Facilidades Recreativas, Restaurantes, Servicios para el huésped, Mantenimiento y Limpieza. Según dicho manual, Costa Rica tiene un 37,20% de sus habitaciones con Declaratoria Turística están en el rango de Cinco (5) Estrellas, el 31,90% con Cuatro estrellas, 21,14% con tres estrellas, 6,47% con dos estrellas y el 3.29 % poseen una estrella.

Cuadro N° 7: Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística en operación, según la categoría						
Provincia	Categoría de estrellas					Total
	1	2	3	4	5	
San José	129	319	998	2.676	2.182	6.304
Alajuela	152	254	852	763	490	2.511
Cartago	0	64	97	114	0	275
Heredia	10	221	263	351	772	1.617
Guanacaste	104	256	1.320	1.234	3.970	6.884
Puntarenas	258	270	853	2.026	1.034	4.441
Limón	96	90	430	98	20	734
Total	749	1.474	4.813	7.262	8.468	22.766
%	3,29	6,47	21,14	31,90	37,20	100

CONFECCIÓN DE CARNÉ DE GUÍAS DE TURISMO

Durante el año 2018, como parte de las funciones propias del Departamento de Gestión y Asesoría Turística se tramitaron un total 839 credenciales de guías, las cuales se detallan a continuación.

Cuadro N° 8: Credenciales de Guías, a Diciembre 2018	
Tipo de trámite	Total
Por primera vez	275
Renovación	564
Total	839

CETIFICADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

El Decreto Ejecutivo N° 36223-MOPT-TUR, Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo, se publicó en el año 2010, por lo que los transportistas de turismo empezaron a inscribirse en ese

momento, anteriormente a esta fecha esta función no era del Instituto Costarricense de Turismo.

Para el año 2018 se tramitaron un total de 834 Certificados de Transporte Turístico y además, como parte de la verificación de las rutas, se realizaron un total de 154 inspecciones de campo alrededor del territorio nacional. De acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 9: Certificados de Transporte Turístico, a Diciembre 2018	
Tipo de trámite	Total
Certificados nuevos	148
Certificados nuevos 4x4	14
Certificados de Vehículos de Lujo	5
Aumentos de flotilla	116
Solicitud de renovación	551
Total	1108

NUEVO REGLAMENTO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Como parte de los logros obtenidos por el Departamento de Gestión y Asesoría Turística, es importante mencionar uno de los logros más recientes, la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, el cual fue aprobado mediante el Decreto Ejecutivo 41370-MEIC-TUR aprobado el 7 de diciembre de 2018.

En dicho Reglamento se incluyen nuevas actividades turísticas tales como: actividad recreativa acuática, actividad recreativa aérea, actividad turística spa, además en la actividad de gastronomía se incluyen las categorías de: sodas y cafeterías.

NORMA DE SPA Y TURISMO BIENESTAR

Como parte de los cambios realizados en cuanto al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, el Departamento de Gestión y Asesoría Turística, realizó un proceso de Contratación con la empresa INTECO con el fin de realizar una propuesta integral que permitiera el establecimiento e implementación de un “Esquema de evaluación de la conformidad del Turismo de Bienestar en Costa Rica”, a través de la Norma INTE/ISO 17679 de Turismo y Servicios relacionados con Spa de Bienestar.

Dicha norma fue publicada en diciembre de 2018, considerándose para ese momento como una Norma Internacional aplicable a los establecimientos de turismo de bienestar de Costa Rica.

Aunado a lo anterior y con el fin de garantizar un correcto manejo y aplicación de la norma, el Departamento de Gestión inició un proceso de capacitación de los funcionarios involucrados tanto de Oficina Centrales como de las Oficinas Regionales. Los funcionarios capacitados son analistas de proyectos, inspectores de calidad y gestores ambientales.

Cuadro N° 10: Capacitaciones realizadas	
Curso	Funcionarios
Técnicas de hidroterapia y complementarias aplicadas en estética para spa de bienestar	25
Auditoria de calidad en servicios de turismo de salud	20
Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión ISO 19011:2018	20

Cabe mencionar, que aún se encuentra pendiente el proceso de certificación de 10 funcionarios inspectores.

DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA

A continuación, se presenta un resumen de los principales programas y logros ejecutados en el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística correspondientes al año 2018.

PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

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

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

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

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

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

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

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

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



Imagen N°12 Talleres Técnicos. Fuente: ICT

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

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

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

Tabla N° 13 Certificaciones por actividades y niveles

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

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

La categoría Playas, al establecerse como un incentivo para promover la organización de Comités Locales, en donde existe una participación de líderes de la sociedad civil (empresarios turísticos, municipalidades, cámaras locales de turismo, organizaciones sin fines de lucro, asociaciones de desarrollo, asadas, policía turística, direcciones regionales de salud, entre otros), permite que éstos se vean inmersos en efectuar diagnósticos de sus propias comunidades costeras, por lo cual efectúan acciones que contrarresten esas debilidades, o necesidades en temas como: educación, información sobre el ambiente, protección y conservación del entorno natural, desarrollo de estrategias para evitar la contaminación, tanto visual, como inorgánica y orgánica, mejor coordinación de esfuerzos de las instituciones involucradas, así como contribuir en el cumplimiento de acuerdos internacionales y compromisos nacionales sobre el cambio climático para convertir el país en una economía baja en emisiones de gases efecto invernadero.

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

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

Durante el año se programó lo siguiente:

- La realización de al menos tres visitas anuales a cada uno de los comités inscritos con la intención de evaluar lo propuesto en el Plan de Trabajo y dar recomendaciones a los Comités, para atender sus inquietudes y necesidades en materia de apoyo técnico.
- Además, a cada Comité BAE le corresponde realizar el Informe Final del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas, asimismo parte integral de esta actividad son los resultados de los análisis de aguas en cada una de ellas, los que son realizados por el Laboratorio de Aguas del A y A.
- La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades, apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, cambio climático, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística, participación activa en programas de reforestación, entre otros.
- La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas. Ello se realiza el día en el cual se entregan los galardones mediante una publicación de todos los comités ganadores de la BAE, mediante comunicados de prensa y mediante la atención de entrevistas que se generen al respecto. Para ello se ha contado con apoyo constante de la Oficina de Prensa del ICT con una gestión completa de atención de medios de prensa el propio día del evento.

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

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

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



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

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



Imagen N°14 Señalización de Corrientes Peligros



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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabla N° 18: Charlas de Sensibilización CC 2018

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



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



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



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

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

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

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



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

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

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

Las acciones son:

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

Cumplimiento: Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.

- Entrega de Informe Final 2017.
- Recepción de Resultado: 5 Estrellas.
- Iza de la Bandera.

Cumplimiento: Plan de Gestión Ambiental Institucional

Visita de DIGECA – MINAE para seguimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional.

Resultado auditoría de DIGECA – MINAE: Muy buen desempeño Ambiental, con un porcentaje de 85,07% de cumplimiento.

Cumplimiento: Carbono Neutralidad Institucional.

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

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

Cumplimiento: Actividades Ambientales desarrolladas durante el año 2018:

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

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

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

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



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





Imagen N°21 Charla Ecolones y Manejo de residuos orgánicos



Imagen N°22 Charla Ecolones y Manejo de residuos orgánicos

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD



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



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

DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES

El Departamento de Oficinas Regionales fue creado con el fin de brindar un servicio de atención al turista y al empresario de todas las zonas del país, y a su vez facilitar la conexión entre Oficinas Centrales y Regiones lejanas del Valle Central.

Han logrado mantener un mejor acercamiento entre los empresarios, turistas y gobiernos locales, su principal fin es crear un vínculo mediante el cual el público tenga acceso a los distintos servicios que brinda el ICT, además que los empresarios tengan un soporte, un acompañamiento y una asesoría con el fin de mejorar la calidad de servicios y atractivos que brinda nuestro país.

A lo largo del año nos hemos preocupado por la mejora continua en el servicio, siendo así que los funcionarios en cada oficina se han convertido en ese apoyo para el sector turístico, fungiendo como guías especializados de los servicios que ofrece la Institución, la innovación ha contribuido a una mejora continua que se pretende crezca cada día, para el 2018 no fue la excepción y uniendo esfuerzos y trabajando en conjunto con los distintos departamentos de la Institución se logró un año más llegar a las comunidades a brindar asesoría, apoyo y sobre todo a facilitar el desarrollo turístico en las distintas regiones en donde se encuentran ubicadas.

Algunos temas en los que trabajaron las Oficinas Regionales

- En conjunto con Cámaras Regionales de las distintas zonas del país así como con el Departamento de Servicio al Turista se llevaron a cabo seminarios de Seguridad Turística, en los cuales se tratan temas de atención al turista así como trata de personas, este tipo de talleres busca acercamientos entre las comunidades cercanas en una región y la integración de equipos de trabajo a fin de lograr comunicación entre gobiernos locales y el sector turístico, estos esfuerzos permiten capacitación a los empresarios en técnicas de seguridad, la realización y coordinación con el sector se debe al acercamiento que han tenido las Oficinas Regionales gracias al constante trabajo y apoyo al sector.

- En el último año se ha trabajado en acercar más a los empresarios turísticos a conocer sobre el programa Código de Conducta, que lleva a cabo la Institución por medio del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística. En la mayoría de las regiones ha sido de gran impacto pues tienen zonas con mayor vulnerabilidad en estos temas, además la participación y anuencia de las comunidades donde se han llevado a cabo los talleres ha sido muy productiva, se busca evitar que los destinos turísticos se vuelvan propensos ante esta problemática y por medio de las capacitaciones logara la concientización del empresario.



Imagen N°24 Taller Código de Conducta



Imagen N°25 Taller Seguridad Turística

- El programa de Reforestación de áreas vulnerables que se lleva a cabo en coordinación con actores del sector turismo y comunidades, busca sensibilizar a la población en la importancia de cuidar los árboles, como parte del programa se entregan de árboles a los comités Pro-BAE Playas inscritos. Esta labor se ha venido realizando por parte de los funcionarios de las Regionales en los últimos cinco años, como parte del Programa Bandera Azul Ecológica.

Sumado a este esfuerzo se realizaron charlas sobre Programa BAE Cambio Climático, BAE Centros Educativos, Reciclaje y Manejo de Desechos, Sostenibilidad Turística, así como manejo y buenas prácticas de desechos. Además, las oficinas Regionales tienen una gran participación y

acompañamiento con los comités BAE para la entrega anual de galardones a playas que optan por esta categoría.

- Un año más las Oficinas Regionales de Pacífico Sur y Limón se comprometen con la sostenibilidad y el medio ambiente al ser galardonadas BAE Cambio Climático. Para este año obtuvieron una categoría de cinco estrellas.



Oficina Regional Caribe



Programa de Reforestación



Oficina Regional
Pacífico Sur

- Durante el 2018 se inició el programa de recolección de tapas “DonaTapa”, para el Parque Nacional Cahuita, la Oficina Regional de Limón ha sido sede para la recolección de estas y durante los últimos meses del año recaudaron 35 kilos de tapas, que fueron entregadas a este programa.
- La promoción de programas de desarrollo cultural en conjunto con la colaboración del Ministerio de Cultura, y la oficina de Quepos, ha sido un trabajo importante para la zona del Pacífico Central, con el fin de incentivar a la comunidad en la exposición de su gastronomía y cultura por medios de ferias en donde puedan mostrar su producto, además de atraer turistas, reactiva la economía local.
- Puntarenas tuvo una buena temporada de Cruceros, para el 2018 la oficina Regional atendió aproximadamente a ciento cuarenta mil turistas que

llegaron en ochenta y ocho cruceros de todas partes del mundo. La labor que realizan los funcionarios en esta oficina es muy importante pues se les brinda toda la información sobre principales atractivos turísticos, seguridad, transporte entre otros, se atienden consultas y se les asesora para que la estadía en tierra sea una buena experiencia.



Imagen N°29 Recolección Programa “Dona Tapa”. Fuente: ICT

La participación de las Oficinas en festivales y congresos es siempre una buena oportunidad para exponer y promover los productos de la Institución, esta participación es de suma importancia, pues de parte de las Oficinas debe haber un trabajo de logística y coordinación con las comunidades y entidades desarrolladoras de éstos, a fin de buscar promover la Región y la participación de la población en dichas actividades, así como atención a los turistas que visitan la actividad. Durante el año 2018 se llevó a cabo el Festival de Esferas de Palmar Sur, con el apoyo y colaboración de los funcionarios de Río Claro. Y la Zona Norte del país fue sede del Congreso Internacional de Bienestar y Spa “Vivir más y Mejor”, este congreso suma a los esfuerzos hechos y el trabajo realizado por la oficina de Llanuras del Norte en la zona para lograr atraer más empresas interesadas en comprometerse con la campaña Wellnes.

- La participa en la Ferias Pymes (misma que surge cuenta con el aval de la Red PYMES de la cual la mayoría de la regionales forma parte) fomenta el desarrollo empresarial en las diferentes zonas del país, las Oficinas buscan brindar asesoría y capacitación en temas de turismo, para el 2018, se llevó a

cabo una feria Pymes en forma paralela con el Congreso Internacional de Bienestar y Spa, en la Fortuna de San Carlos, este tipo de eventos son fundamentales para el desarrollo de los empresarios y el apoyo para que puedan buscar incentivar la economía local.



Imagen N°29 Participación Oficinas Regionales

Fuente: ICT

El trabajo, esfuerzo y coordinación que hacen las Oficinas Regionales por crear un acercamiento entre comunidades, empresarios y Gobiernos Locales por medio de seminarios, talleres y charlas, que se imparten por parte de esta Institución, así como de otras con el fin de trabajar como un solo equipo, coordinando talleres de primeros auxilios, charlas en escuelas y colegios para la educación ambiental, promoviendo los productos internos así como comprometiéndose con las Regiones en donde se encuentran ubicadas, es fundamental para el surgimiento de las

comunidades que necesitan innovación en fuentes de trabajo, apoyo para diversificarse, acompañamiento en temas sociales, cada año se busca mejorar y brindar servicios más completos para que todas las personas que se acercan a las distintas Oficinas Regionales del país puedan obtener el mejor servicio y para lograr esto se ha venido capacitando a los funcionarios para que tengan mejores herramientas y estén más preparados ante los constantes cambios y avances en el desarrollo de las Regiones.

También es importante destacar la participación y representación de la Institución en comités locales, comités emergencias, cámaras de turismo y entes públicos y privados. Actualmente el Departamento de Oficinas Regionales cuenta con cinco Oficinas en todo el país, ubicadas en Guanacaste (Liberia), Puntarenas (Paseo de los Turistas) Región del Pacífico (Quepos y Río Claro), Limón (Centro de la Provincia), y en la zona Norte (San Carlos).



DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA

PROGRAMA DE SEÑALAMIENTO VIAL Y TURÍSTICO

Este programa es ejecutado de manera conjunta entre el ICT y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes a través de la Dirección de Ingeniería de Tránsito y está fundamentado en un convenio de cooperación suscrito entre ambas instituciones.

Su objetivo principal es orientar a los turistas nacionales y extranjeros, que se desplazan a los distintos sitios de interés turístico a través de la colocación de señales no solo en las rutas de acceso, sino también en los lugares de destino. Para esto se ha considerado la señalización de Parques Nacionales, Territorios Indígenas y Aeropuertos, entre otros.

Durante el 2018 se dio continuidad a este programa, lográndose la elaboración y colocación de 615 nuevas señales en diferentes destinos turísticos, según se indica en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 20: CONVENIO DE COOPERACIÓN ICT-MOPT CANTIDAD DE SEÑALES COLOCADAS POR RUTA, PERÍODO 2018		
RUTA	SECTOR	CANTIDAD DE SEÑALES COLOCADAS
152,21,6,	Zona de Guanacaste	185
4	Ruta Nacional 4	108
	Volcán Tenorio	34
160	Paquera	27
	Ujarrás	40
	San Gerardo	40
	Marino Ballena	71
	Corcovado y Piedras Blancas	110
TOTAL		615

Fuente: Convenio de cooperación MOPT-ICT.

Para cumplir con este programa y según está estipulado en el convenio de cooperación suscrito entre ambas instituciones, el ICT aporta los materiales para la elaboración y contrata los servicios de colocación de las señales, mientras que el MOPT, realiza los inventarios, elabora las señales y colabora con la fiscalización de los trabajos de colocación.



Imagen N°30 Señalización



PROGRAMA DE PREVENCIÓN EN SEGURIDAD TURÍSTICA

Durante el período 2018, se dio continuidad a los distintos convenios de cooperación suscritos entre el Instituto Costarricense de Turismo e instituciones como la Cruz Roja, la Universidad Nacional, la Municipalidad de Paquera y el Ministerio de Seguridad Pública.

El objetivo de estos convenios es ofrecer al turista nacional y extranjero un ambiente de seguridad no solo en materia delictiva, sino en la vigilancia con presencia de Guardavidas en las playas de mayor visitación y que representan un mayor riesgo por la presencia de corrientes de resaca. Este proceso busca, además, generar información geográfica de manera que el turista pueda identificar el grado de peligrosidad en las playas que visita.

Paralelo a estos convenios de cooperación, se ha desarrollado un programa de capacitación en seguridad turística orientado al sector turístico privado y se ha generado material gráfico y audiovisual para generar en el turista y en los prestadores de servicios, una mayor conciencia acerca de la importancia de la seguridad y de cómo prevenir ser víctima de un hecho delictivo.

CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE.

Se amplió el período de cobertura del Convenio de cooperación con la Cruz Roja Costarricense, para continuar aportando equipo de salvamento que será utilizado por Guardavidas certificados en las playas de mayor visitación del país, tales como: Tamarindo, Caldera, Jaco, Manuel Antonio, Dominical y Playa Bonita.

A continuación, una muestra de los equipos adquiridos con base en este convenio de cooperación:



Imagen N°31 Convenio ICT-Cruz Roja
Fuente: ICT

CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y LA UNIVERSIDAD NACIONAL

Se concluyó durante el período 2018, el programa de visitación de las playas con mayor presencia de turistas en el país, por parte del equipo de expertos de la Red de Observación del Nivel del Mar e Investigación de Amenazas Costeras (RONMAC) de la Universidad Nacional. El objetivo de este estudio es generar información científica sobre el grado de peligrosidad de cada playa y trasladarlo a un atlas o mapa de riesgo, donde el turista nacional y extranjero, podrá identificar

las condiciones de la playa que visita y de esta forma, prevenir ser víctima de accidentes.

De igual forma, esta información es un insumo necesario para determinar cuáles playas son las de mayor riesgo del país, colocar señales preventivas y promover la presencia de Guardavidas en estos sitios.

PROGRAMA DE SEÑALIZACIÓN EN PLAYAS PELIGROSAS POR CORRIENTES DE RESACA O PRESENCIA DE COCODRILOS

Durante el 2018, se colocaron 100 nuevos rótulos de prevención en playas con corrientes de resaca y 25 en zonas donde existe avistamiento de cocodrilos. El objetivo es informar al turista sobre estos riesgos para que adopte las medidas que corresponde.



Imagen N°32 Señalización

Fuente: ICT

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA.

En el 2018, se suscribió por parte de los Ministros de Seguridad Pública y de Turismo, la firma del Convenio Marco de Cooperación, que permite fortalecer los vínculos de cooperación entre ambas instituciones, no sólo para el fortalecimiento de la Policía Turística, sino para invertir en infraestructura como Delegaciones Policiales y adquisición de equipo de seguridad como cámaras de vigilancia.



Imagen N°33 Convenio ICT-Ministerio de Seguridad Pública

Fuente: ICT

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO, MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES Y LA INTENDENCIA MUNICIPAL DE PAQUERA.

En el 2018, se suscribió por parte del Instituto Costarricense de Turismo, el Ministerio de Obras Públicas y Transportes y la Intendencia Municipal del Distrito de Paquera, el convenio de cooperación que permite el aporte de recursos para la colocación de dispositivos de tránsito, que permite orientar el flujo de embarcaciones en Isla Tortuga, sin poner en riesgo la integridad física de los bañistas.

Este convenio le permite al ICT el aporte de 7,0 millones de colones, para la adquisición del equipo, mientras que al MOPT se le asigna los trabajos de colocación y supervisión de las obras. En tanto al Municipio, otorgar los permisos correspondientes, la compra de los insumos y la vigilancia del proyecto.

PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

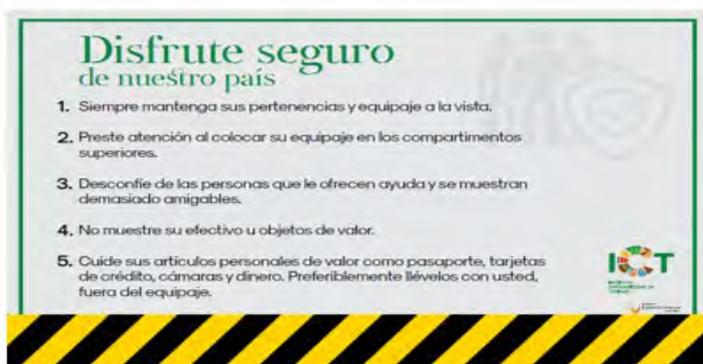
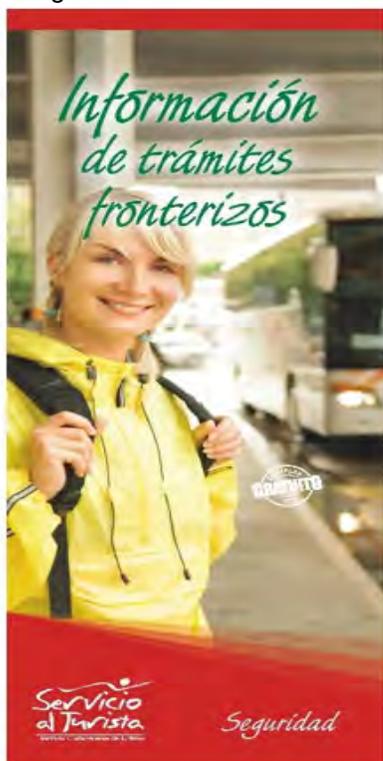
GENERACIÓN DE MATERIAL GRÁFICO Y AUDIOVISUAL

Durante el 2018, se proveyó de información turística y preventiva, a los turistas nacionales y extranjeros que lo requirieron, también empresarios turísticos que lo solicitaron y a través de la Policía Turística. La atención fue de más de 11,000 turistas en las oficinas de información de San José, oficinas centrales y en la oficina de información del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.

El objetivo de este programa es informar y orientar al turista sobre el patrimonio turístico de Costa Rica a través de las oficinas de información habilitadas por el Instituto Costarricense de Turismo, para que obtenga el máximo provecho de su visita o prolongue su estadía.

Se diseñaron e imprimieron dos volantes (flyers) de forma paralela a la campaña de seguridad lanzada a finales del año para los turistas. Uno va dirigido a usuarios de Rent a Car, y el otro a usuarios de transporte público. Se generaron 50 mil impresiones de cada material.

Imagen N°34 Material Preventivo



Adicionalmente, se diseñó e imprimió un folleto nuevo para los usuarios de las fronteras, como una ayuda tanto para las oficinas ubicadas en esos sitios, como para los turistas que ingresan vía terrestre y se actualizó el contenido de los folletos de información acorde con el libro de marca de la institución, para ser distribuidos tanto en las oficinas de información, como al sector turístico privado que lo solicite.

CREACIÓN DE UN CHATBOT INTERACTIVO

Se inició el proceso de creación de un chatbot (sistema de inteligencia artificial), para interactuar con el turista que requiera información del destino y que a su vez, le responda consultas acerca de la seguridad. Esta herramienta va a estar visible a través de la página web del ICT, (www.visitecostarica.com). Se espera que el proyecto esté concluido y en funcionamiento el primer semestre 2019.

En el 2018 se llevaron a cabo las actividades de las primeras fases del proyecto, entre ellas destacan el desarrollo del plan del proyecto, la personalidad del BOT y la definición de la metodología de trabajo conforme a la revisión exhaustiva del sitio web por cada sección para formular preguntas y respuestas. En este período se concluyó la revisión de las secciones Home y Costa Rica.



La imagen que llevará el widget es la de un perezoso de 3 dedos llamado Mr Sloth. Cuando inicia la página del ICT la imagen del chatbot que aparecerá será la siguiente:



Este chat está previsto para funcionar en inglés y español, respondiendo a los principales usuarios del sitio web.

OPERACIÓN DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURISTICA.

Durante el 2018, se logró atender a más 11 mil turistas en los Centros de Información, ubicados en la Uruca (oficinas centrales), en el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós de Liberia y en el Centro de Información Turística de San José, ubicado en el edificio de Patrimonio Nacional (Avenida Central).

CUADRO N° 21: DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA TURISTAS ATENDIDOS EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURISTA, AÑO 2018



Fuente: Departamento de Servicio al Turista-ICT.

PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA.

Durante el 2018, se realizó una campaña radiofónica para el mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos y de seguridad para el turista, información sobre el servicio de quejas que brinda el ICT y la ubicación de las oficinas de información.

Además, se dio continuidad al programa de capacitación en servicio al turista, lográndose capacitar a más de 500 oficiales de la Fuerza Pública, que incluyó Policía Turística, Policía de Proximidad y Oficiales del Servicio Nacional de Guardacostas, entre otros.



Imagen N°35
Programa de
Capacitación



Programa de Capacitación Interinstitucional en Seguridad para el Sector Turístico Privado.

Programa de Capacitación en Seguridad Delincencional.

Durante el 2018 en alianza con instituciones como el Organismo de Investigación Judicial, la Fiscalía General de la República, el Ministerio de Seguridad, la Embajada de los Estados Unidos y la Comisión Nacional de Emergencias, se desarrolló un ciclo de seminarios de capacitación dirigidos al sector turístico privado en los distintos Centros de Desarrollo Turístico identificados en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021.

El objetivo de este programa de capacitación fue generar un mayor conocimiento en el sector privado acerca de conceptos básicos de seguridad, adoptar medidas preventivas dentro de sus negocios, conocer elementos jurídicos como el anticipo jurisdiccional de prueba y el rol de la Fiscalía a través de la Oficina de Asistencia Técnica y Relaciones Internacionales y los Consulados de Costa Rica en distintos países del mundo, para la resolución de conflictos contra turistas.

Este ciclo de encuentros empresariales, pretende, además, propiciar un mayor acercamiento entre las autoridades y el sector privado, para que exista fluidez en la comunicación e intercambio de información. Muchos casos quedan en la impunidad, precisamente porque la información no llega a las autoridades por temor a denunciar. Sin embargo, en estos talleres se ofrecen distintas alternativas para comunicar hechos delictivos sin poner en riesgo la integridad física del denunciante y sus familias.

Durante este periodo se realizaron 10 seminarios bajo este formato, con una participación promedio de 40 personas por sesión, para un total de más de 400 personas capacitadas.



Imagen N°36 Programa de Capacitación

Programa de Capacitación en Gestión de Riesgo y Atención de Emergencias

Durante el 2018, mediante una alianza con la CNE, se logró capacitar a más de 250 personas en gestión de riesgo y atención de emergencia en zonas que turísticas vulnerables.

El objetivo de este programa es generar capacidad de resiliencia entre los empresarios turísticos, a través del conocimiento sobre el tipo de amenazas presente en cada una de sus comunidades y generar un plan que evalúe factores tanto internos como externos para prevenir situaciones de riesgo, o bien para estar preparados ante una eventualidad. Muchos empresarios desconocen los factores de riesgo alrededor de sus negocios, lo que les colocan en una situación de vulnerabilidad ante determinadas emergencias.

Para estos efectos, se contó con especialistas de la CNE como geólogos, vulcanólogos y expertos en amenazas hidrometeorológicas. Mediante dinámicas se logró interactuar con los empresarios hasta concluir con los componentes para la elaboración de un plan de emergencias y evaluación de amenazas amparado en la Ley 84888 o Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo.



Imagen N°37 Programa de Capacitación



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

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

Siendo su objetivo principal la conducción, el apoyo y supervisión de las actividades para atender las diversas necesidades, en la DAF se definen las estrategias necesarias para cumplir con los requerimientos, en ese sentido se hace necesario la evaluación de los recursos financieros, tecnológicos, administrativos y de talento humano con que se cuentan para determinar la mejor forma de satisfacer los requerimientos.

Efectivamente, la DAF a través de las Unidades que lo conforman, es responsable de brindar apoyo logístico y de servicios generales, administrativos, financieros y contables; así como realizar las labores propias en materia de Ingresos, Proveeduría y de Gestión del Talento Humano. Su accionar impacta los niveles institucionales superiores, medios y operativos de todas sus unidades, tanto en la Sede Central como en las Oficinas Regionales.

La DAF participa en estructuras adjuntas en las que se debe atender funciones de varios comités de importancia institucional:

- Comisión de Accidentes de Tránsito.
- Comisión Evaluadora de Solicitudes de Pasajes.
- Comisión de Ética.
- Comisión Estrategia en TI (CAETI).

Durante el año 2018 la Dirección Administrativa-Financiera, continuamente revisó los objetivos y el accionar de cada una de las Unidades, para el logro de un mejor resultado; teniendo como premisa que es indispensable contar con nuevas técnicas y conceptos para fortalecer la capacidad de gestión que finalmente permita la creación de valor agregado a la Institución; es en ese sentido que se ha orientado la capacitación del talento humano, garantizando con ello una respuesta efectiva y eficiente a los requerimientos que le son demandados. Este año se hizo especial énfasis en el fortalecimiento de la comunicación interna y el trabajo conjunto e interdisciplinario, lo cual ha redundado en una mayor cohesión a lo interno de la Dirección, brindando con ello mejores servicios a las unidades usuarias. Asimismo, se continuó fomentando el uso de las herramientas informáticas en las actividades cotidianas de la Dirección, para lo cual se hizo capacitación masiva en temas como Redacción de Informes y Herramientas de presentación.

En cada una de las áreas que conforman la Dirección Administrativa Financiera (Departamento Administrativo, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Ingresos, Departamento Financiero y Unidad de Proveeduría), se evidencia y destacan transformaciones importantes que se materializan en proyectos concretos, muchos de ellos relacionados con las Tecnologías de Información.

Asimismo, se continúa avanzado en el proceso de modernización para un nuevo accionar del Depto. de Recursos Humanos, teniendo como eje central la transformación de la simple gestión del recurso humano, a una posición de socio estratégico de la institución, gestor del cambio, experto administrativo y asesor de talento humano, en este sentido es palpable el avance logrado; para lo cual ha debido replantearse funcionalmente a partir de la implementación y consolidación del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIR/H), dando lugar al proceso de implementación de las mejores prácticas en materia de gestión del talento humano, en la forma de un robusto Modelo Integral de Gestión del Talento Humano por Competencias.

En el área de Ingresos, se trabaja a paso firme en el desarrollo de un Sistema de Información Tributaria (SIT-ICT) como herramienta de primer orden para las labores de fiscalización tributaria; que, junto con la incorporación de nuevos procedimientos y herramientas técnicas con un alto componente de Tecnologías de Información, se persigue la optimización de la recaudación tributaria.

Finalmente se indica que, se culminó con éxito el acompañamiento por varios años de todos y cada uno de los departamentos que conforman la Dirección Administrativa Financiera, al proyecto de construcción del Central de Convenciones de Costa Rica, especialmente en temas de Contratación Administrativa, planificación financiera de mediano y largo plazo para el apoyo y fondeo financiero, gestión administrativa, asesoría diversa y logística.

En general, la Dirección Administrativa Financiera brinda a las Unidades que la conforman, la orientación estratégica requerida para que todas sus acciones se den dentro del Marco Estratégico Institucional.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo en el periodo 2018 da cumplimiento a cuatro metas: mejorar las instalaciones, brindar servicios generales, atención preventiva de emergencias y dar soporte en las pólizas de las obras de arte del Centro de Convenciones de Costa Rica(CCCR).

Velar por mantener en óptimas condiciones las instalaciones del ICT, incluye la tramitación, evaluación, inspección y seguimiento de remodelaciones, trabajos de mantenimiento del edificio, pintura, sistema eléctrico, etc. Mantener, remodelar, administrar e inspeccionar los sitios turísticos que son propiedad de ICT (Miradores, Paradero Turístico Playas Doña Ana y Muelle Turístico). Así como la gestión y supervisión de Convenios, específicamente para la explotación, permiso de uso, concesión, etc. de diferentes terrenos y edificaciones de su propiedad.

Coadyuvar en la atención de las necesidades básicas de los funcionarios para garantizar el cumplimiento de sus funciones. Entiéndase la administración de servicios como: el agua, electricidad, equipo, mobiliario, aires acondicionados, telefonía, médico de empresa, entre otros.

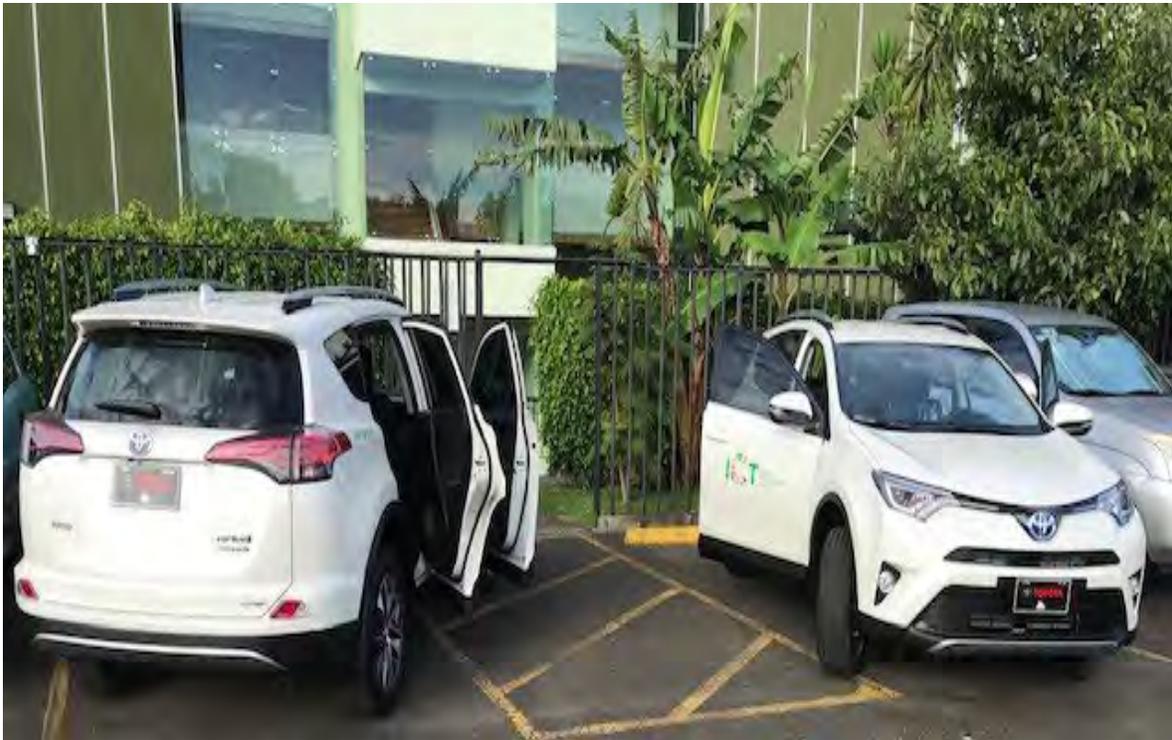
Atender situaciones de emergencia y gestionar riesgos por eventos naturales no predecibles.

El Departamento Administrativo lo conforman las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Transportes y Archivo Central.

Área de Transportes.

Como parte del programa de sustitución de la flotilla institucional, se adquirieron ocho nuevos vehículos, esto para el mejor desempeño de las funciones de las distintas unidades.

- 2 vehículos híbridos, como una señal clara del compromiso institucional en la huella de carbono neutral.



- 3 vehículos tipo pick up para atender las solicitudes de los usuarios de la Institución, y poder alcanzar así aquellos sitios de difícil acceso, hasta donde llega el accionar institucional.



- 3 microbuses con tecnología de punta, para la atención oportuna y cómoda de la prensa nacional e internacional.



Otras acciones en materia de Gestión Administrativa:

- Mejora de los jardines y maceteras del edificio y sus alrededores con el fin de implementar un diseño con características autóctonas.





- Trabajos de Mantenimiento y mejoras en el Edificio Central.
En atención al mantenimiento constante que demandan las actuales instalaciones, se realizaron mantenimientos generales en la instalación eléctrica, mecánica, aires acondicionados, elevadores, planta eléctrica, entre otros. Asimismo, se readecuó un espacio subutilizado en el área de Auditoría habilitándolo como sala de reuniones.



- Adquisición de sillas ergonómicas en atención a recomendaciones en materia de salud ocupacional.



- Campaña de Vacunación contra la influenza: Los funcionarios se sometieron a la vacunación contra la influenza con el fin de propiciar un ambiente laboral más saludable.



- Adquisición de pizarras para facilitar el trabajo en equipo dentro de distintos Departamentos



- Mantenimiento de todos los casilleros de la institución, esto con el fin de garantizar un uso limpio e higiénico de esta herramienta por más tiempo.



Departamento Financiero

Es el Departamento responsable de dirigir todos los procesos financieros, contables y de tipo presupuestario de la institución, como órgano asesor en materia de sus competencias, conforme a los lineamientos y normas preestablecidas.

Se destaca por ser una de las unidades con mayor cultura informática, ya que cuenta con sistemas de información desarrollados para cumplir su objetivo general dirigido a instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestales, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, evaluar las actividades y facilitar la fiscalización de sus operaciones, considerando la observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables, que desemboque en el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

Dentro de la funcionalidad general del Departamento, se destacan las siguientes áreas:

Presupuesto

Es el área que participa en el proceso de formulación del plan presupuesto anual; además, fiscaliza, controla y evalúa la correcta ejecución presupuestaria, la elaboración de las modificaciones presupuestales, la presentación mensual ante la Junta Directiva de los informes presupuestarios y la liquidación presupuestaria anual.

Lo anterior, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, las normas presupuestarias emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), así como las Directrices Generales de Política Presupuestaria promulgadas por el Ministerio de Hacienda (MH).

De acuerdo con las diferentes actividades, esta área es un soporte primario para las diferentes Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución.

El financiamiento de las metas y objetivos institucionales fue posible gracias a una recaudación total de 34.680.9 millones de colones, tal y como se demuestra a continuación.

instituto Costarricense de Turismo
Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2018
(millones de colones)

Detalle	Ingresos		Variación		% Participación Ingreso Real
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
Ingresos Tributarios	31,720.4	28,940.3	2,780.0	9.6%	91.5%
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	17,801.1	16,454.9	1,346.2	8.2%	51.3%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6,969.5	7,410.5	-441.0	-6.0%	20.1%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	6,949.7	5,074.9	1,874.8	36.9%	20.0%
Ingresos no Tributarios	2,960.6	2,151.3	809.2	37.6%	8.5%
Alquileres de Edificios e Instalaciones	20.5	29.1	-8.7	-29.8%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	1,535.2	1,429.1	106.0	7.4%	4.4%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	1.3	101.2	-99.9	-98.7%	0.0%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (ICT)	861.8	352.0	509.8	144.8%	2.5%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	215.0	130.0	84.9	65.3%	0.6%
Otros Ingresos	326.9	109.8	217.1	197.6%	0.9%
TOTAL	34,680.9	31,091.7	3,589.3	11.5%	100.0%

Sobre la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2018), se indica que se alcanzó un nivel de ejecución del 71.0%, para lo cual da un seguimiento y apoyo continuo a las diferentes áreas institucionales, incluyendo las áreas sustantivas y la Unidad Ejecutora del Proyecto de Construcción del Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR).

Instituto Costarricense de Turismo
Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa
Al 31 de Diciembre de 2018
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecutado		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	3,142.0	2,155.9	68.6%	986.1	31.4%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico	25,241.4	19,687.3	78.0%	5,554.1	22.0%
Proyecto Golfo de Papagayo	3,032.0	456.7	15.1%	2,575.3	84.9%
Total	31,415.4	22,299.9	71.0%	9,115.5	29.0%

Es preciso indicar que durante este periodo se realizaron erogaciones relacionadas con la construcción del proyecto CCCR; por lo que, si se excluye de esta ejecución los recursos relacionados a este proyecto y lo concerniente al Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, la ejecución alcanzaría el 77.9%.

Instituto Costarricense de Turismo
Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa
Al 31 de Diciembre de 2018
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecutado		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	3,142.0	2,155.9	68.6%	986.1	31.4%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico	21,198.7	16,802.6	79.3%	4,396.1	20.7%
Proyecto Golfo de Papagayo	0.0	0.0	0.0%	0.0	0.0%
Total	24,340.7	18,958.5	77.9%	5,382.2	22.1%

Unidad de Contabilidad

La Unidad de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas de información y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, y de consecución de metas de la entidad, aplicando las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Es la dependencia responsable de recopilar, clasificar, interpretar y registrar, en términos monetarios, todas las transacciones de la Institución, por concepto de ingresos recaudados y egresos realizados. Asimismo, generar en forma mensual los estados financieros contables-presupuestarios, conciliar las cuentas bancarias y realizar arqueos de valores, de acuerdo con la norma que la rige.

Al final de este periodo se logra la automatización de los principales sistemas de información financiera, incorporándose mejoras al sistema de Inversiones y al sistema de cuentas por cobrar, que permitió como punto medular pasar de la base de registro de caja a la base del devengo.

El trabajo en equipo permitió concluir el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NIC SP), dando lugar a un nuevo tipo de información financiera, acorde con la normativa indicada. Durante este periodo se realizó la contratación de auditores externos, para examinar la situación financiera del ICT para el periodo terminado al 31 de diciembre del 2017.

Tesorería

A esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos y liquidación de vales de caja chica, así mismo custodiar y entregar los cheques emitidos por pagos a proveedores, entre otros valores.

Además, se encarga de gestionar el trámite de adquisición y liquidación de los títulos valores, de conformidad con lo que establece para el año 2018 el Decreto No. 40281-H, publicado en la Gaceta No. 68 del 27 de marzo de 2017, en el Capítulo III "De las inversiones financieras", que en su artículo 29 indica que las entidades públicas deberán cumplir con las Políticas Generales de Captación establecidas por la Tesorería Nacional para la adquisición de títulos de Gobierno.

Por tanto, la nueva adquisición o renovación de activos financieros a plazo, sea en moneda nacional o extranjera se gestiona ante el Ministerio de Hacienda, cuyas tasas de interés son establecidos por la Tesorería Nacional.

En el siguiente cuadro se presenta el comparativo de la cartera de inversiones del año 2018 con respecto al año 2017, la cual muestra un crecimiento del 52.8% en las inversiones relacionadas al ICT y una disminución del 9.5% en las del PTGP. Cabe destacar que producto de estas inversiones se obtuvieron ₡1,042.3 millones en intereses.

Instituto Costarricense de Turismo
Comparativo de Inversiones
2017 - 2018
(millones de colones)

Detalle	2017	2018	% Crecimiento / Decrecimiento	Intereses Ganados
ICT	12,450.4	19,028.8	52.8%	830.0
PTGP	10,362.1	9,374.8	-9.5%	212.3
Total	22,812.5	28,403.6	43.3%	1,042.3

Control de Adelantos y Liquidaciones de Gastos de Viajes

La funcionalidad de esta dependencia está dirigida a controlar y autorizar los adelantos de dinero por concepto de giras al interior o exterior del país, dar seguimiento a la liquidación de dichos dineros en el plazo reglamentario, así como analizar y revisar que las liquidaciones de gastos de viajes, se ajusten a la normativa del Reglamento Interno de Gastos de Viajes y al emitido por la Contraloría General de la República.

Durante este periodo se logra cumplir con el análisis y revisión de las liquidaciones, correspondientes a gastos de viajes en el exterior y al interior, así como las liquidaciones de gastos por atenciones, proceso durante el cual se obtienen insumos para mejorar los procedimientos y riesgos en cuanto a manejo de recursos públicos y registro de la información (medidas correctivas), análisis y comunicación de la información, tanto a nivel interno como externo y sobre todo brindar una seguridad razonable a nivel institucional, en cuanto a la transparencia y calidad del uso de los fondos públicos.

Oficina de Pagos

Esta área se encarga de recibir, analizar y revisar todos los documentos soporte, previo a generar los pagos a proveedores por la adquisición de bienes y servicios contratados, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero y otras normativas internas. Durante este periodo se logra tramitar las solicitudes planteadas por las diferentes áreas institucionales, permitiendo recibir en forma oportuna y ágil los servicios contratados a nivel institucional.

Es importante mencionar que en junio 2018 se inicia el proyecto de pago mediante el sistema Tesoro Digital, en el marco del convenio suscrito desde el año 2013 con la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda: “Convenio Interinstitucional para utilización de Portal Web de Tesoro Digital”. Para diciembre del año 2018 se logró que la totalidad de los pagos, tanto nacionales e internacionales, se ejecutaran mediante dicha plataforma, siendo uno de los beneficios facilitar la acreditación de recursos en cualquier entidad financiera (Cooperativas, Mutuales, Banca Pública y Privada, entre otras) mediante SINPE sin costo por concepto de comisión.



Proveeduría Institucional

La Proveeduría Institucional es la unidad competente para la ejecución de todas las etapas del proceso de contratación administrativa, constituyéndose en el órgano técnico institucional en esta materia, de conformidad con lo establecido en los artículos 105 y 106 de la Ley de Contratación Administrativa, 227 y 230 de su Reglamento.

Para el desarrollo de sus funciones, deben de observarse los alcances de las normas, principios y los procedimientos de contratación administrativa según lo establecen la Ley N° 7494, Ley de Contratación Administrativa, y su Reglamento General, la Ley N° 8131, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 30058-H-MP-PLAN y el Reglamento Interno de Contratos Administrativos, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables por razón de la materia.

Indicadores

Se detallan a continuación algunos de los indicadores más importantes que reflejan el desarrollo de las funciones, según su competencia.

Aunque muchas de las contrataciones se adjudicaron en dólares, el dato se incluye en colones, tomando como referencia, el tipo de cambio de la fecha de adjudicación de cada uno de los procedimientos de contratación administrativa que se revelan en los siguientes cuadros:

El ICT aún utiliza dos modalidades de compra, tanto por la plataforma SICOP como las que se gestionan fuera de línea, para las contrataciones realizadas en el exterior. En los cuadros No. 1 y No. 2 se indican los montos adjudicados en colones y los tipos de procedimientos efectuados en el año 2018. No se incluyen continuaciones y prórrogas.

CUADRO No. 1	
MONTOS ADJUDICADOS	
MODALIDAD	MONTO (¢)
SICOP	¢3.088.711.596,79
FUERA DE LINEA	¢2.864.752.919.56
Total	¢5.953.464.516.35

Fuente: Sistema Integrado de la Actividad Contractual

CUADRO No. 2			
PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACION TRAMITADOS			
Tipo de procedimiento	SICOP	Fuera de línea	Total
Licitación Pública Nacional	3		3
Licitación Abreviada	21		21
Materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación (Escasa cuantía, contrataciones en el extranjero, contrataciones no concursadas)	219	83	302
Total	243	83	326

El 90% de los procedimientos de contratación administrativa corresponde a materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación, lo cual se debe a dos factores: el primero es que los montos, de conformidad con el estrato en el que se ubica el ICT, han subido, por tanto la mayoría de estas contrataciones por su cuantía, se categorizan como contrataciones directas; el segundo es que la mayoría corresponde a las excepciones no concursadas (artículos 142 -Bienes o servicios a contratarse en el extranjero- y 139 -oferentes únicos, servicios artísticos o intelectuales, patrocinios-), ello debido a la naturaleza de la Institución, ya que se trata en su mayoría de campañas cooperativas, pagos de espacios en ferias internacionales, construcción y decoración de stands en ferias internacionales. No obstante, estos deben llevar su tramitología y se deben aplicar normas de control para establecer su procedencia y su continuación.

Es importante señalar que con base en el plan de compras de cada unidad, se diseñan estrategias para agrupar contrataciones con el objetivo de aprovechar las modalidades de compra de acuerdo con el ordenamiento jurídico y evitar además el fraccionamiento.

Se realizan además contrataciones plurianuales, sobre todo en servicios como: Relaciones Públicas, Publicidad, Mercadeo, asesoría en líneas aéreas, construcción y decoración de stand entre otros. Asimismo, servicios propios de apoyo como lo Seguridad y Vigilancia, limpieza, productos de limpieza, por lo que también se tramita una cantidad significativa de prórrogas. En el 2018 se tramitaron 86 modificaciones contractuales (Art. 208 y 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa), incluyendo proyectos especiales con la Agencia. Se tramitaron además 120 continuaciones y prórrogas de contrataciones vigentes y 12 reajustes de precios solicitados por empresas durante la ejecución del contrato.

De los 326 procedimientos de contratación tramitados, se adjudicaron 280 para un 86% del total, 36 procedimiento se declararon infructuosos o desiertos (11%), por irregularidades en las ofertas, por precios excesivos de éstas o bien la no presentación de ofertas en el procedimiento. El restante 3%, correspondiente a 10 procedimientos, quedaron sin efecto o insubsistentes.

A continuación se muestran los resultados del 2017 comparados con el 2018.

CUADRO No. 3		
CUADRO COMPARATIVO RESULTADOS 2017-2018		
Tipo de procedimiento	2017	2018
Total de procedimientos	206	326
Procedimientos adjudicados	180	280
Proced. Infructuoso Desiertos	25	36
Insubsistentes o sin efecto	1	10

Es relevante destacar que el número de contrataciones aumentó en un 63%. Con respecto a los procedimientos que fueron declarados infructuosos o desiertos estamos realizando esfuerzos en las estimaciones presupuestarias y los estudios de mercado que garantice que existen en el mercado, proveedores de los bienes y/o servicios a adquirir.

Por otra parte, importante mencionar, que se diseñó un cuadro de control de plazos, según tipo de contratación, el cual se divide por etapas, cumpliendo con lo que establece la normativa vigente en lo referente a plazos de ejecución de los procesos, tal y como se muestra en el cuadro siguiente:

CUADRO No. 4			
CONTROL DE PLAZOS POR TIPO DE PROCEDIMIENTO			
Tipo de procedimiento	Plazo mínimo sin recursos	Plazo promedio	Diferencia
Licitación Pública	136	109	27
Licitación Abreviada	91	75	16
Contratación Directa	74	42	32

Como se puede observar los resultados son muy satisfactorios, ya que a pesar de que en algunos casos se recibieron recursos de objeción y/o apelación, el plazo promedio para cada tipo de contratación fue inferior al establecido, lo que también se debe a los controles existentes en las diferentes etapas de los procedimientos de contratación, así como la rigurosidad en cuanto al cumplimiento de los plazos de todas las unidades involucradas en el proceso de compra.

Siendo que los recursos de objeción, apelación o revocatoria son los medios normativos para que los oferentes legitimados ejerzan su derecho de defensa de los principios de contratación, al considerar que existen obstáculos injustificados o arbitrarios para la libre participación, o se confieran ventajas a algún oferente en perjuicio de otros, se desprende del cuadro siguiente, que sólo dos recursos fueron declarados parcialmente con lugar, los demás sin lugar o rechazados de plano. Sin duda, estos resultados en buena medida también responden al sistema implementado de revisión por proceso que tiene la Proveduría Institucional en ejecución, lo que permite un adecuado control de calidad.

CUADRO No. 6					
RECURSOS RECIBIDOS					
Tipo	Cantidad	Sin lugar	Parcialmente con lugar	En proceso	Rechazado
Revocatoria	14	10	1	1	2
Objeción	4	1	2		1
Total	18	11	3	1	3

Otras actividades

- En concordancia con lo establecido en la normativa vigente (Reglamento para el Control de Bienes Muebles del Instituto Costarricense de Turismo, Ley de Administración Financiera de la República, Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público), se realizó la toma física de los activos en todas las Direcciones, Departamentos y Unidades del ICT. Por otra parte, se incluyó la totalidad de activos (adquiridos para el Centro de Convenciones de Costa Rica).
- Se unificaron todas las bodegas de la Institución, por lo que se realizaron los inventarios y traslados correspondientes, quedando como responsable de la custodia y el control la Proveduría; sin embargo, son las unidades las que autorizan en el sistema las salidas de los materiales, para que la Proveduría proceda con su entrega.
- Se impartieron capacitaciones, en las diferentes áreas de contratación administrativa, a los funcionarios encargados de administrar contratos.



RECURSOS HUMANOS

I. Consolidación de la Gestión del Talento Humano

“El posicionamiento de la Gestión del Talento Humano en el ICT, ha ido aumentando la credibilidad entre los funcionarios y los programas trazados por el Departamento de Recursos Humanos”

El 2018 se caracterizó por un significativo avance en el proceso de consolidación de la Gestión del Talento Humano a lo interno del Instituto Costarricense de Turismo (ICT); la implementación, seguimiento y obtención de resultados producto de los diferentes programas puestos en marcha, han permitido que se incremente la credibilidad por parte de los funcionarios; lo que se percibe, producto de la participación en las convocatorias que este Departamento realiza, con relación a los procesos de capacitación y desarrollo, levantamientos de acciones y planes para mejorar el clima organizacional, aplicaciones de pruebas para plan de sucesión, presentación y cumplimiento de los compromisos laborales, entre otros; todo esto de la mano del recurso humano interno del Departamento, quienes se han identificado con la modernización del área y apropiado de cada uno de sus proyectos estrella.



II. Subprocesos del Departamento de Recursos Humanos

“La ejecución de los diferentes Programas y el logro de las Metas por parte de los Subprocesos de Trabajo, dio como resultado el cumplimiento del 98.4% del PAO”

Subproceso de Compensación

Al cierre del 2018, se contaba con 297 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria de conformidad con el presupuesto institucional, detalladas a continuación:

Distribución de plazas en el 2018

Plazas	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	282	94%
Vacantes	15	5%
Total	297	100%

Dichas plazas han sido monitoreadas en los últimos tres años por el indicador de *rotación de funcionarios*, el que determina porcentualmente la proporción del personal que sale de una organización. En el ICT se analizan dos tipos de rotación: a) la rotación de funcionarios por salidas (*renuncias y despidos*) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 1%, cerrando en el 2018 con una rotación acumulada del 0.31% y b) la rotación de funcionarios por todos los tipos de salidas (*renuncias, despidos, jubilaciones, fallecimientos, entre otros*) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 2%, cerrando en el 2018 con una rotación acumulada del 0.53%. Para el año 2020 se definirá el indicador meta, debido a que el ICT se encuentra en una etapa de cambio generacional, producto de eventuales salidas de personal en el año 2019 por jubilación.



Subproceso de Relaciones Laborales

Producto de la medición de clima organizacional en agosto del 2017, este Departamento en conjunto con la empresa consultora contratada, concluyeron en el 2018 con el levantamiento de los planes de acción, mediante sesiones de trabajo con las diferentes Direcciones y Departamentos del ICT, así mismo; se ha

brindado el seguimiento de las actividades programadas para fortalecer el clima organizacional a lo interno de cada área, con el objetivo de que la nueva medición de clima organizacional, muestre un incremento porcentual en el alineamiento global respecto al 2017.

Este subproceso también estuvo a cargo de la gestión anual correspondiente a la Evaluación del Desempeño, que contempló el periodo del 01 julio 2017 al 30 de junio 2018, cuantitativamente el resultado más alto es del 100% y el más bajo de 77.30%; con una nota promedio institucional de 97.99%; adicionalmente, el nivel de desempeño de los evaluados se distribuye en 232 funcionarios Excelentes (95 a 100), 24 con calificación de Muy Bueno (85 a 94,99); y 2 con calificación de Bueno (75 a 84,9).

Como resultado de la Evaluación del Desempeño se continuó por segundo año consecutivo, con la implementación de los Compromisos Laborales, que

corresponden al establecimiento de objetivos puntuales sobre el desarrollo de una tarea o función, que está asociada a uno o varios factores del desempeño que la jefatura considera se deben desarrollar en beneficio de los funcionarios.

Subproceso de Servicio al Personal

En noviembre 2017 se inició el Proyecto de Digitalización de los expedientes del personal activo, con el objetivo de contar con un Expediente Digital por funcionario; a marzo del 2018 se logró concretar dicho proyecto contando con un almacenamiento de información por tipos documentales correspondiente a: planilla, incapacidades, documentos varios, vacaciones, carrera profesional y expedientes de otras instituciones, dando así un gran paso a nivel tecnológico en la gestión documental. A partir de esa fecha se comunicó a los funcionarios que el envío de la documentación debía ser en formato digital.

Aunado a lo anterior, se generaron varios cambios en la tramitología de la documentación interna del Departamento, como en los casos correspondientes a las acciones de personal y resoluciones de carrera profesional, las cuales son firmadas, remitidas y archivadas en forma digital.

Subproceso de Empleo

Dentro de sus actividades se encuentra el control de asistencia y el cumplimiento de las disposiciones que en esa materia dicta el Reglamento Autónomo de Trabajo, por ello; este Departamento presentó a la Gerencia General un plan piloto, el cual consiste en exonerar a los funcionarios del ICT del registro de asistencia en el reloj marcador, asignando la supervisión y responsabilidad a las diferentes jefaturas. En aras de mantener el control interno que sobre esta materia ha existido, se confeccionó una Política de Control de Asistencia y los instrumentos que se utilizarán para la puesta en marcha de dicho plan piloto, por el periodo que va del 01 de octubre 2018 al 31 de enero del 2019, en el que se realizarán las valoraciones necesarias de los resultados del Plan, con el propósito de tomar decisiones que convengan al interés Institucional.

En marzo del 2018 se realizó un Plan Piloto de Sucesión en la Dirección Administrativa y Financiera (DAF), con el fin de identificar a posibles sucesores para ocupar cargos de mandos medios. La empresa consultora realizó un análisis para validar el nivel competencial y el nivel de inteligencia laboral a un total de 16 funcionarios escogidos por las Jefaturas con el aval del Director Administrativo Financiero.

De lo anterior, se determina que en este momento el Plan de Sucesión es una necesidad Institucional, no obstante, la edad con que cuentan los posibles funcionarios sucesores de aquellas Jefaturas que están próximas a retirarse de la Institución por jubilación, también rondan edades que, en un eventual ascenso, serían candidatos inmediatos a un nuevo plan de sucesión para ese mismo puesto;

otro aspecto a considerar es que para las posiciones de Jefatura, muchos de los posibles sucesores no cuentan con los requisitos de supervisión de labores profesionales (3 años); aunado al hecho que los puestos en la DAF que se encuentran próximos a estar vacantes por jubilación, requieren de un sucesor con los requisitos al día.

Con el fin de determinar la viabilidad de un Plan Institucional de Sucesión, en el 2019 se realizará un diagnóstico de los Encargados de Área que se encuentren próximos a una salida del ICT por Jubilación, con el propósito de identificar la edad promedio de los posibles participantes para un Plan de Sucesión de ese puesto, considerando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Cargos Institucional.

Subproceso Organización del Trabajo

Su función principal es el Reclutamiento y Selección de Personal, en este año el subproceso lideró con buen éxito trece procesos de reclutamiento internos y seis externos, para puestos que se mantenían ocupados por funcionarios en condición de interinos. Sobre los concursos internos realizados, cuatro de éstos correspondieron a puestos profesionales y nueve a no profesionales, contando con una participación de 101 funcionarios, un 49% de participación para puestos profesionales y un 51% para puestos no profesionales. Respecto a los concursos externos, éstos correspondieron a puestos no profesionales, específicamente para aquellos ubicados en las oficinas regionales, con una participación de 199 candidatos. Este proceso dejó un registro de 52 funcionarios elegibles, para ser considerados en futuras promociones o ascensos, conformado por un 40% de elegibles para puestos profesionales y un 60% para puestos no profesionales.

Respecto al Programa de Preparación para la Jubilación (PPJ), se realizaron dos charlas de seguimiento al grupo funcionarios del ICT, contando con la colaboración de invitados especiales que desarrollaron en conjunto con el Departamento los temas de Orientación a la Jubilación y Conversemos sobre Duelos.

Subproceso Desarrollo

Este subproceso continuó en el 2018 con el II Modulo del Programa de Desarrollo Gerencial y Líderes, que aportó 998 horas efectivas para capacitar al nivel gerencial, jefaturas y líderes o mandos medios, en temas como Planificación Estratégica, Delegación Efectiva, Competencias Gerenciales, Administración del Tiempo, Liderazgo Generacional, Coaching y Trabajo en Equipo, los cuales fortalecen los conocimientos y habilidades de estos profesionales, con el fin de que lideren a sus grupos de la mejor manera, comprendiéndolos, motivándolos y teniendo como premisa mejorar el desempeño de toda la Institución; así como, preparándolos para asumir posiciones de mayor responsabilidad. Paralelamente, se dio inicio al I Modulo del Programa de Técnicos y Administrativos, que contribuye a brindar técnicas para mejorar el Servicio al Cliente, la Comunicación Asertiva y la Inteligencia Emocional de los funcionarios que ocupan puestos no profesionales, para ello se destinaron 404 horas efectivas; esta iniciativa fue producto de los resultados que evidenció la encuesta de Clima Organizacional del ICT en su apartado de desarrollo.

Por otra parte, el Plan Institucional de Capacitación (PIC), cuyas necesidades de capacitación son resultantes de los factores del desempeño que determinan las jefaturas, evidenció un cumplimiento del PIC de 87.27%, lo que equivale a 4.794 horas de capacitación durante el 2018, para 193 funcionarios que participaron en tópicos diversos según su especialización.

III. Implementación de un Modelo de Gestión por Competencias en el ICT

“El modelo de gestión por competencias es un modelo gerencial mediante el cual se evalúan las competencias específicas para cada puesto de trabajo, y contempla el desarrollo de las competencias adicionales necesarias para el crecimiento personal y profesional de los funcionarios”



Desde el 2017 se ha venido trabajando en la definición de un modelo de Gestión por Competencias para el 2022, se ha logrado definir las CORE competencias del Instituto, alineadas a la misión, visión, Plan Nacional de Turismo y a la naturaleza de las áreas de trabajo.

Con la asesoría de expertos en el tema se ha logrado contar con diferentes herramientas que permitirán el involucramiento de las competencias en el quehacer del ICT; en el 2018 se redefinieron los Manuales de Cargos de forma Competencial y se cuenta con los diccionarios de competencias y comportamientos, esperando en los próximos años disponer de las herramientas asociadas a selección de personal y evaluación por competencias.

DEPARTAMENTO DE INGRESOS

El Departamento de Ingresos de la Dirección Administrativa Financiera, es el órgano administrativo encargado de gestionar y fiscalizar los impuestos que percibe el ICT, en su condición de Administración Tributaria; con las facultades que le confiere el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, así como de gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

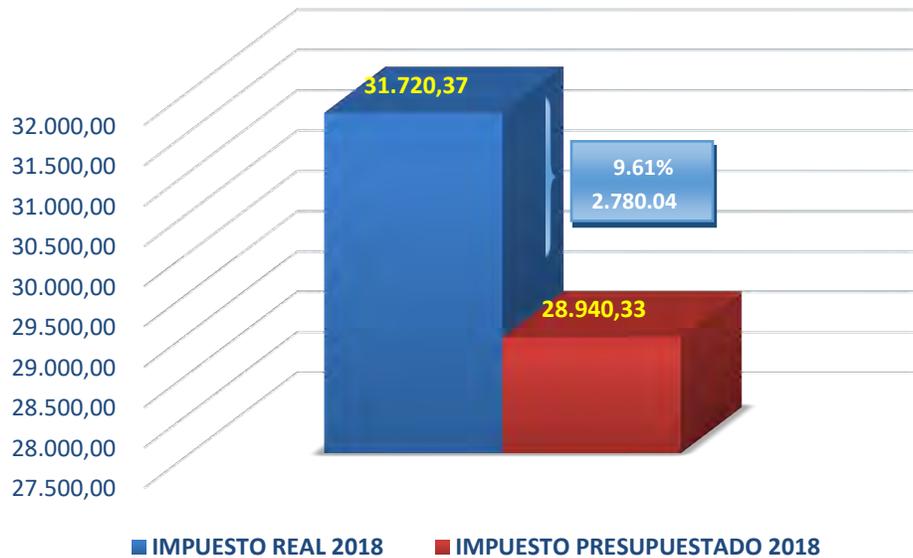
1. Ingresos Tributarios. En total se percibieron **¢31.720.37 millones**.

- 1.1. Recaudación total del 2018: Está compuesta por el impuesto de \$15.00 que debe pagar toda persona que ingrese al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o “NW”, el impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o “CR” (5% a) y el impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales, denominado “OU” (5% b).

Para el año 2018 se percibieron ingresos tributarios por la suma de ¢31.720.37 millones, ¢2.780.04 millones por encima del presupuesto lo que equivale a un 9.61%. En comparación con el año anterior, se recaudó ¢1.190.15 millones de más, lo que representa un 3.90%.

RECAUDACIÓN TOTAL IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU) IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2018 - 2017 (Millones de colones)

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO TRIBUTARIO	
PERIODO 2018	
IMPUESTO REAL	31.720,37
IMPUESTO PRESUPUESTADO	28.940,33
DIFERENCIA NOMINAL	2.780,04
DIFERENCIA RELATIVA	9,61%
PERIODO 2017	
IMPUESTO REAL	30.530,22
DIFERENCIA NOMINAL	1.190,15
DIFERENCIA RELATIVA	3,90%

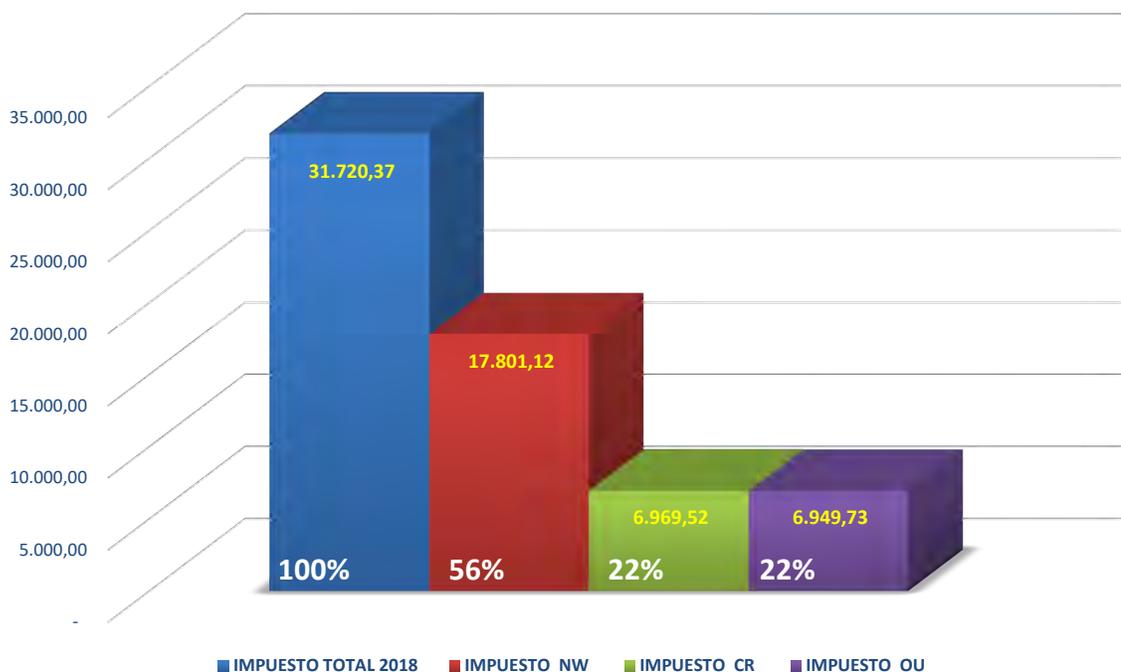


1.2. Recaudación, por impuesto:

1.2.1. El impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el periodo 2018 ¢17.801.12 millones de colones. El impuesto del 5% a) o CR ¢6.969.52 millones de colones y el impuesto del 5% b) u OU produjo ¢6.949.73 millones de colones.

RECAUDACION 2018
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% (CR O 5% a.) Y 5% (OU o 5% b.)
(Millones de colones)

IMPUESTOS RECAUDADOS	REAL 2018	%
IMPUESTO TOTAL 2018	31.720,37	100%
IMPUESTO NW	17.801,12	56%
IMPUESTO CR	6.969,52	22%
IMPUESTO OU	6.949,73	22%



2. Ingresos no tributarios. Se percibieron **₡2.960.76 millones.**

- 2.1. Por el rubro de alquileres se percibieron ingresos por la suma de **₡1.588.15 millones**, superando lo presupuestado en **₡28.66 millones**. Dentro de este renglón destaca la operación del Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR) con **₡1.535.19 millones**.
- 2.2. Otro rubro importante son los Intereses Sobre Títulos Valores que generaron **₡1.011.26 millones**, excediendo el presupuesto en **₡529.26 millones**, que representan el **109.8%**.
- 2.3. Se percibieron Otros ingresos por la suma de **₡326.91**, superando el presupuesto en **₡217.06** o el **197.6%**.
- 2.4. Los intereses Sobre Cuenta Corriente produjeron la suma de **₡34.44**, que por su naturaleza y cuantía no se presupuesta.

3. Otros logros del año 2018.

- 3.1.** En enero del 2018 inició la operación de los Sistemas de Cuentas por Cobrar y de Facturación, que se encuentran integrados con el Sistema de Información Tributaria (en cuanto a la captura y registro de declaraciones, generación de la cuenta por cobrar y aplicación de pagos), en concordancia con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público que implementó el Departamento Financiero.
- 3.2.** Se concluyó con el desarrollo del sistema “ICTDECLARA” que se alojará en el sitio web de la Institución, el cual permitirá la presentación de las declaraciones juradas de impuestos a través esta herramienta. Se efectuó un plan de pruebas con 10 de los agentes de percepción más representativos, quienes probaron durante dos meses en forma exitosa la herramienta. Como segunda etapa, en el primer semestre del 2019 se deberá desarrollar el “web service” que permitirá bajar los datos de las declaraciones a los sistemas locales.
- 3.3.** Se implementó el uso de la firma digital en las declaraciones juradas de impuestos, que es requisito para la presentación de estos documentos por medio del sitio web. Se recibieron y aprobaron 36 solicitudes de empresas, para el uso de esta herramienta.
- 3.4.** Se estableció un procedimiento para enviar en forma digital la nota de cumplimiento de las obligaciones tributarias, por parte de los operadores y transportistas turísticos terrestres al Registro Nacional central y sus oficinas regionales, para que se les emita el permiso de salida final del país.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

El principal logro del Departamento de Tecnologías de Información durante el año 2018 fue Mantener en excelentes condiciones de funcionamiento y operación la plataforma tecnológica instalada, permitiendo que las labores y actividades que realizan todos los funcionarios del ICT se ejecuten normalmente y sin problemas técnicos que eviten o atrasen en el buen desarrollo de las mismas, como por ejemplo: el funcionamiento del correo, la disponibilidad del servicio de Internet y el acceso a sistemas, páginas web, buscadores, aplicaciones que se utilizan en la Institución y requieren Internet para su funcionamiento, el uso de sistemas para la ejecución y generación de procesos e información vital en el ICT (pago salarios, vacaciones, pago proveedores, SMS, órdenes de compra, ejecución y control presupuestario, generación de asientos contables y estados financieros, adelantos de caja chica, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, control y administración de los Ingresos, declaraciones de los impuestos, expedientes de declaratoria turística digitales y otros.

Se describe a continuación el detalle de las gestiones complementarias que se realizaron en el Departamento, según el área que corresponda.

En cuanto al área de infraestructura o plataforma tecnológica, se realizaron las siguientes gestiones:

1. El servicio de correo electrónico funcionó normalmente durante el 2018 sin que existieran interrupciones en su uso, lo cual ha permitido que los funcionarios del ICT cuenten con una buena herramienta de trabajo para realizar de una mejor forma sus funciones, manteniendo la alternativa para almacenar y respaldar información en la nube con una muy buena capacidad (1 TeraByte, igual a 1024 GigaBytes). Gracias a las gestiones y actividades realizadas este año, el ICT continuará manteniendo su plataforma de gestión, administración y operación de correo electrónico en la nube, por 2 años más.
2. Entre el año 2017 y al año 2018 se compraron 154 computadoras tanto portátiles como de escritorio, para sustituir los equipos más viejos que funcionaban en la Institución. Estos equipos se han distribuido entre todas las unidades del ICT y la meta es eliminar los equipos con sistemas operativos Windows Vista y Windows 7, con el fin de modernizar los equipos utilizados por los distintos funcionarios, de tal forma que los que estén en uso

posean sistemas operativos Windows 8, Windows 8.1 y Windows 10. Lo anterior representó una inversión de alrededor de los 160 millones de colones.

3. Se adquirieron licencias de software para uso de diferentes unidades de la institución, lo cual representó en estos últimos dos años una inversión de alrededor de 43 millones de colones.
4. Se realizaron las configuraciones necesarias en nuestros servidores y dispositivos de seguridad, para que se pueda utilizar la modalidad del teletrabajo, para aquellos funcionarios que cumplan con ciertos requisitos técnicos, y la naturaleza de sus funciones se ajusten a esta característica. Para poder hacer uso de esta opción es necesario instalar y configurar un software para establecer un túnel seguro en los equipos portátiles, conocido como VPN.
5. Se instalaron dos nuevos administradores de ancho de banda, uno para la red cableada y otro para la red inalámbrica, de los más actualizados en el mercado, con lo cual se puede optimizar y balancear la velocidad de acceso y consumo de Internet de cada una de las aplicaciones que requieren este servicio para su funcionamiento.
6. Se adquirió e implementó un software especial estilo dashboard para realizar análisis técnicos sobre el funcionamiento, rendimiento y capacidad, tanto de los servidores y sus sistemas operativos como de las Bases de Datos Oracle y SQL Server. Esta herramienta permite en forma gráfica monitorear y obtener información de diferentes aspectos técnicos de los servidores y Bases de Datos.

En cuanto al área de Sistemas, se realizaron las siguientes gestiones:

1. Durante el 2018 se implementó el sistema de Cuentas por Cobrar conjuntamente con los módulos de Facturación e Intereses y Multas, el cual entró en operación a partir del 2 de enero del 2018. El sistema se desarrolló principalmente para el Dpto. de Ingresos, pero también es utilizado por el Dpto. Financiero y la Asesoría Legal.

Entre las principales ventajas que ofrece este sistema están las siguientes: Registro y control de deudores que tienen pendientes pagos con la Institución, registro y control de arreglos de pago y resoluciones tributarias,

registro y control de garantías de cumplimiento y participación, revalorización de documentos por cobrar en monedas extranjeras, registro procesamiento y control del pago de impuestos (\$15, 5%a y b, 3%, resoluciones tributarias, etc.), registro de ingresos no tributarios, control histórico de tasas de interés y días feriados para los pagos que deben realizar los administrados, calcula automáticamente los intereses y multas que se deben aplicar cuando se realiza un pago tardío de impuestos. Este sistema está integrado con el Sistema de Información Tributaria implementado el año pasado para los módulos ICT-Declara e ICTRectifica, mediante los cuales se registran y controlan las Declaraciones de los impuestos y las rectificaciones de las mismas producto de las auditorías que realiza el Dpto. de Ingresos. Una vez registradas y procesadas las declaraciones, se generan automáticamente los documentos por cobrar en el sistema de Cuentas por Cobrar.

2. Otro proyecto o sistema desarrollado e implementado durante este año es el Sistema de Inversiones, el cual permite el registro, control y administración de las Inversiones que realiza el ICT tanto en colones como dólares y euros. Este sistema e igual forma considera lo indicado en las NICSP con respecto al tema de devengado y diferencial cambiario. Por otro lado, administra y procesa las reinversiones parciales con cancelación, las cancelaciones totales de las inversiones, las revalorizaciones, las redenciones totales y parciales de las inversiones. De esta forma se cuenta con un mejor control y seguimiento a las compras de títulos valores, sus intereses y fechas de vencimiento. Otro aspecto muy importante de este sistema es que está integrado con el sistema de Contabilidad, el sistema de Efectivo, el sistema de Presupuesto y el sistema de Cuentas por Cobrar.
3. Otras labores realizadas con respecto al mantenimiento y mejoras en los sistemas se indican a continuación:
 - a) Se modificó el sistema de activos para que permita reversar toda la depreciación generada por un activo y que luego el activo se pueda cambiar a estado no capitalizable.
 - b) Se modificó el módulo de conciliaciones para que se puedan conciliar un(os) movimiento(s) del Banco vs un(os) movimiento(s) del auxiliar con diferente monto y automáticamente se genere un nuevo registro con la diferencia.
 - c) Se mejoró la interface entre el sistema Contable y el SIRH, para anular los saldos de documentos de provisiones que se generaron desde el sistema SIRH, para mantener un registro detallado de los documentos de provisiones sin necesidad de anularlos antes de correr las planillas de aguinaldo y salario escolar.

d) Se modificó el módulo de conciliaciones de ingresos presupuestales vs la contabilidad para que cuando se carga la primera conciliación del año se pongan los saldos iniciales en ceros, esto con el fin de iniciar con un nuevo periodo presupuestal.

f) Se modificó el sistema de Efectivo para que se puedan consultar en línea los saldos de las cuentas corrientes y además no se puedan girar pagos si las cuentas no tienen disponible.

h) El sistema desarrollado para el control, administración y proceso de las exoneraciones relacionadas con el Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR), continuó su operación y funcionamiento exitoso y permanece funcionando aún después de terminarse e inaugurarse el CCCR, pues es necesario que el proceso de recibo de facturas y otros concluya el ciclo.

En cuanto al área de Continuidad y Seguridad, se realizaron las siguientes gestiones:

1. Con el propósito de mejorar los aspectos de continuidad de las operaciones de la plataforma tecnológica del ICT, se realizaron gestiones para contar con un espacio donde poder instalar nuestro sitio alternativo de datos, de acuerdo con los requerimientos necesarios para este tipo de áreas y se logró contar con la autorización para tener un espacio adecuado en el CCCR y se espera durante el año 2019, realizar el aprovisionamiento del mismo, por medio de una solución en la nube.
2. De igual forma se han renovado los contratos y mejorado los dispositivos para mantener y reforzar la seguridad en TI, tanto desde el punto de vista lógico como físico, y así proteger la información y reducir el riesgo de accesos no autorizados.

En el tema de atención y soporte a usuarios, se realizó lo siguiente:

Desde inicios del año y hasta mediados de diciembre del 2018, se han atendido formalmente (por el sistema de la Intranet), 252 reportes de fallas o solicitudes de atención de usuarios, de todo tipo, lo cual corresponde a labores de instalación de equipos, análisis y revisión de componentes que forman parte del funcionamiento correcto de la plataforma instalada y en operación, como por ejemplo: antivirus, correo spam, red de datos, configuraciones, instalación de software, instalación de firmas digitales, dispositivos de protección, consumo del ancho de banda de Internet, monitoreo y rendimiento del Internet, mantenimiento preventivo y correctivo

de equipos. También se realizaron labores de mantenimiento de equipos en las Oficinas Regionales, instalaciones de equipos nuevos, así como mejora en la distribución de los mismos.

CIMAT

La Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, CIMAT, fue creada por la Ley 7744 “Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos” y su Reglamento como el órgano técnico especializado, encargado de la vigilancia, control y fiscalización permanente de las actividades relacionadas con la concesión, construcción y operación de los proyectos que se desarrollen en el país.

Como órgano desconcentrado, tiene su sede en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el cual brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. La CIMAT, además del ICT, cuenta con la participación de representantes del MOPT, INVU, MINAE y Ministerio de Salud.

La CIMAT se constituye en el principal ejecutor, por parte de la Administración de las disposiciones legales que regulan la materia manteniendo un compromiso claro con el medio ambiente. Toda concesión se otorga resguardando el ambiente y los recursos naturales de la zona, los concesionarios deben cumplir con los compromisos ambientales establecidos por SETENA durante la construcción y operación del proyecto e implementar procesos sostenibles en la prestación de sus servicios.

Las marinas turísticas brindan servicios de resguardo a las embarcaciones, suministro de agua potable, energía eléctrica, internet, combustible, mantenimiento y reparaciones menores, planta de tratamiento de aguas residuales, recolección y disposición de desechos y comercio turístico, dirigido a sus usuarios y visitantes. Convirtiéndose en una oportunidad para reactivar la economía de las zonas costeras al generar fuentes de empleos.



Fotografía. Marina Pez Vela, Quepos y Marina Los Sueños, Garabito.

Los atracaderos turísticos, conformados por instalaciones más sencillas, proveen obras necesarias para el arribo de embarcaciones que garantizan el disfrute y

seguridad de los turistas en actividades como la pesca deportiva y turística, buceo, snorkel, avistamiento de ballenas y delfines, entre otras.



Fotografía. Atracadero Bahía Cocodrilo y Fish Hook, Golfito.

En este contexto, las marinas y atracaderos turísticos bien operados tienen un rol importante en la prevención de la contaminación del mar, al brindar servicios mediante instalaciones y procedimientos aprobados y controlados.



Fotografías. Manejo de residuos sólidos y de aguas negras en las marinas.

En el año 2018 se logra concretar la concesión de la Marina Flamingo, impulsada por Marina Flamingo Development Group S. A.; esfuerzo que permite avanzar significativamente en acercarse al objetivo de volver a posicionar la zona de Bahía Potrero en Santa Cruz, Guanacaste, al servicio de embarcaciones de pesca, deportivas o recreativas con infraestructura marítima de alta calidad que demandan estos usuarios.

El desarrollo del proyecto Marina Flamingo pondrá en aproximadamente 19 hectáreas de concesión 211 puestos de atraque en agua y 30 puestos en tierra para

embarcaciones que promedian 15 mts de eslora, junto a los servicios complementarios de un Hotel y Villas de 64 habitaciones, Centro de Convenciones y plazas comerciales, aunado a facilidades de mantenimiento de embarcaciones y prestación de servicios como Estación de Combustible y un helipuerto.

La ejecución de la obra será por etapas, donde se tiene previsto iniciar operaciones en el año 2021 con los mínimos necesarios para la prestación de un servicio de calidad, que será cómodo y seguro, permitiendo revitalizar un hito de la pesca deportiva del país que por varios años sufrió rezago y con el cual se reactivará y fortalecerán las diversas iniciativas de la economía local, consolidando el empleo de variada mano de obra.



Propuesta de Marina Flamingo, Santa Cruz de Guanacaste.

Atendiendo las necesidades de instalaciones adecuadas y de calidad para el atraque de embarcaciones y desembarque de turistas nacionales y extranjeros atraídos por los atractivos marinos del país, se realizaron esfuerzos hacia la construcción de un atracadero en Cahuita y otro en Puerto Viejo de Talamanca. Se obtuvieron estudios geológicos del fondo marino y la viabilidad ambiental para ambos proyectos necesarios para diseñar las obras para los atracaderos y así concretar los carteles de licitación correspondientes al diseño y construcción de las obras para Puerto Viejo que se publicarán a inicios del 2019.

La existencia de los atracaderos en estas comunidades costeras será el inicio a una prestación de servicios con la posibilidad de hacerlo resguardando la integridad de los usuarios y de iniciar mayores controles operativos de las actividades turísticas ligadas a embarcaciones turísticas y de recreo.

Se logra además otorgar los permisos necesarios para que Marina Bahía Banano en Golfito pueda ofrecer los servicios como marina turística a partir del año 2018 contribuyendo con la diversificación de oferta formal en la Ciudad de Golfito, donde el cliente es quien recibe el mayor beneficio, como lo es en el caso de la operación del barco nodriza que permite, como único punto en todo el país por sus condiciones naturales, recibir y enviar embarcaciones bajo esta modalidad.

El Consejo Director de la CIMAT sesionó 8 veces y la Unidad Técnica, conformada por los representantes de las diferentes instituciones, sesionó 33 veces, se tomaron y ejecutaron más de 200 acuerdos relacionados con el cumplimiento del Plan Anual Operativo 2018 y el Plan Estratégico Institucional conforme a las funciones que le establece a CIMAT la Ley 7744 de Marinas y Atracaderos Turísticos.

META 1.1.3.1. “Resolver el 100% de las solicitudes a nivel de consulta previa, resolución técnica o visado de planos constructivos sobre marinas y atracaderos turísticos para que se ajusten a la normativa vigente a diciembre del 2018.”

Durante este año, la CIMAT resolvió el 100% de los trámites presentados por interesados para las diferentes etapas.

Consulta Inicial:

1. MARINA TAMBOR, a desarrollarse en Punta Piedra Amarilla en Cóbano, Puntarenas por parte de la Empresa 3-101-661271 S. A.
2. EMBARCADERO AGUJAS DRY STACK en el sector de Playa Agujas, Tárcos, Garabito, Puntarenas por parte de la Empresa 3-101- 745110 S. A,
3. CR ESCAPE MARINA en Puerto Nuevo, Bahía Ballena, Osa, Puntarenas de la Empresa Deep Trench Developers CR Adventures S.A.
4. ATRACADERO TURISTICO EMPRESA SERVICIOS DE ASESORÍA LEGA JAF S. A. al oeste de la Costa de Playa Mangos en Ríos Grande Paquera, Puntarenas por parte de la empresa Servicios de Asesoría Lega JAF S. A.
5. MARINA TURÍSTICA PUERTO LIMÓN localizada en el cantón Central, distrito Primero, de la provincia de Limón promovida por JAPDEVA

Reglamento Interno. Se da por aprobados el Reglamento Interno de MARINA BAHÍA BANANO y la Actualización del Reglamento Interno de MARINA PEZ VELA, QUEPOS.

Como parte de las funciones de control y fiscalización permanente en su etapa operativa, se recibieron la nueva Oficina de Gobierno, así como la redistribución del Muelle I de MARINA LOS SUEÑOS.

Coordinación CIMAT con otros Entes del Estado.

Con el propósito de asesorar y guiar en el tema de marinas y atracaderos, esta Comisión participó en las siguientes actividades:

Asesorar al ICE en el desarrollo del Atracadero en San Gregado del Lago Arenal y al Área de Conservación Arenal Huetar Norte del SINAC para dos atracaderos en los Chiles dentro del Refugio Nacional de Vida Silvestre Mixto Caño Negro.



Fotografía. Atracadero en Refugio Nacional de Vida Silvestre Caño Negro.



Fotografía. Atracadero San Gregado, Lago Arenal.

Reunión de trabajo con los representantes de la Municipalidad de Golfito para desarrollar coordinación respecto de las gestiones de atracaderos existentes al amparo del transitorio y temas varios de la administración del golfo frente a la Ciudad de Golfito.

Aprobar como medida alterna para el embarque y desembarque de personas el muelle turístico del ICT, localizado en Barrio El Carmen, Puntarenas.

Se participó en la sesión de Junta Directiva de la Cámara de Turismo de Osa, en el Hotel Playa Cativo, Golfo Dulce, Península de Osa, a fin de exponer el tema de atracaderos, muelles y marinas en la Región de Osa y Golfito en el Pacífico Sur.

Se dio acompañamiento técnico y legal al Concejo Distrital de Cóbano en la exposición de la Empresa 3-101-661271 S. A., representantes de la Marina Tambor por la instalación de una marina en el sector y su interacción con la comunidad.

Inspección de sitios para atracaderos a construirse en los sectores de Cahuita y Puerto Viejo, Talamanca, Limón, así como reunión con la Cámara de Turismo de la zona.

Reunión con la Municipalidad de Puntarenas, en asesoría técnica y legal de la Ley N° 7744.

Visita técnica a Isla Tortuga, Cóbano, Puntarenas, a fin de asesorar al Departamento de Planeamiento sobre la Ley N° 7744 y su Reglamento para la elaboración del Plan Regulador de Isla Tortuga.

META 1.1.3.2 “Fiscalizar las obras aprobadas (nuevas o existentes) durante el proceso constructivo y de operación, al menos 4 veces al año en etapa constructiva y 2 veces en etapa operativa seguimiento a la contratación para el monitoreo de la calidad del agua en las marinas operando”.

Se cumplió con el 100% de la meta con las visitas ejecutadas a las instalaciones de las diferentes marinas y atracaderos turísticos en operación y construcción.

Primera gira de fiscalización de la Unidad Técnica

- 1° Atracadero Fish Hook, se realizó el día miércoles 21 de febrero del 2018.
- 2° Marina Bahía Banano se realizó el día jueves 22 de febrero del 2018.
- 3° Golfito Marina Village, se realizó el día jueves 22 de febrero del 2018.
- 4° Marina Pez Vela Quepos, se realizó el 22 y 23 de marzo del 2018.
- 5° Marina Papagayo, se realizó el 19 y 20 de abril del 2018.
- 6° Marina Los Sueños, se realizó el 18 de mayo del 2018.
- 7° Atracadero Bahía Cocodrilo, se realizó el 27 de junio del 2018.

Segunda gira de fiscalización de la Unidad Técnica:

- 1° Atracadero Fish Hook, se realizó el día miércoles 27 de junio del 2018.

- 2° Marina Bahía Banano se realizó el día jueves 28 de junio del 2018.
- 3° Golfito Marina Village, se realizó el día jueves 28 de junio del 2018.
- 4° Marina Pez Vela Quepos, se realizó el 27 y 28 de setiembre del 2018.
- 5° Marina Papagayo, se realizó el 6 y 7 de setiembre del 2018.
- 6° Marina Los Sueños, se realizó el 15 de noviembre del 2018.
- 7°Atracadero Bahía Cocodrilo, se realizó el jueves 22 de noviembre del 2018.

Tercera gira de fiscalización de la Unidad Técnica

- 1°Golfito Marina Village, se realizó el miércoles 21 de noviembre del 2018.
- 2° Atracadero Fish Hook, se realizó el jueves 22 de noviembre del 2018.
- 3° Marina Bahía Banano se realizó el día viernes 23 de noviembre del 2018.

Análisis de la calidad de las Aguas Licitación Número 2016LA000013-0001200001de las Marinas en Operación.

Como parte del cumplimiento a las funciones encomendadas a CIMAT de fiscalizar y controlar el resguardo al medio ambiente y los recursos de las zonas concesionadas, se realizaron muestreos de aguas y sedimentos a fin de detectar si existe presencia de contaminantes por hidrocarburos, metales pesados o coliformes en las marinas en operación durante cada cuatrimestre.

Por medio de la Empresa Laboratorio LAMBDA S. A. tomaron las primeras muestras; el día 11 de marzo a Marina Papagayo, el 17 de marzo a Marina Pez Vela, el 18 de marzo a Marina Los Sueños y el 25 de marzo a Golfito Marina Village.

En julio se realizó el segundo muestreo de las cuatro marinas, se dio por aceptado el informe, los muestreos se realizaron del 11 al 13 y el 15 de julio del 2018.

Se realizó el tercer muestreo de las tomas de agua para: Marina Papagayo el 21 de octubre, Marina Pez Vela el 27 de octubre, Marina Los Sueños el 28 de octubre y Golfito Marina Village el 4 de noviembre del 2018.

Los resultados obtenidos en dichos muestreos indican que no se detectaron sustancias contaminantes en cantidades por encima de los parámetros de calidad establecidos.

Meta 1.1.3.3. Estudio que determine los sitios prioritarios para la concesión y operación de atracaderos turísticos en el país.

Por medio de la Contratación N°2016CD-000066-0001200001 con la Universidad de Costa Rica a través de iMares se recibieron los siguientes estudios preliminares desde el ámbito de la Ingeniería Marítima como un insumo para impulsar el desarrollo de atracaderos en sitios prioritarios debido a los servicios que ya se ofrecen en la zona sin que existan facilidades seguras:

1. Sector Puerto Carrillo, Guanacaste, el 24 de abril 2018, se recibió el decimotercero estudio técnico.
2. Mal País, Cóbano, Puntarenas, el 22 de junio 2018, se recibió el decimocuarto estudio técnico.
3. Playa Panamá Guanacaste, el 04 de octubre del 2018, se recibió el decimoquinto estudio técnico.
4. Ciudad de Limón, el 05 de diciembre del 2018, se recibió el decimosexto estudio técnico.

Contratación 2016CD-000066-0001200001

Consultoría para la caracterización de posibles zonas de emplazamiento para el desarrollo de atracaderos turísticos, desde el ámbito de la ingeniería marítima. Playa Panamá.



Octubre 2018



Contratación 2016CD-000066-0001200001

Consultoría para la caracterización de posibles zonas de emplazamiento para el desarrollo de atracaderos turísticos, desde el ámbito de la ingeniería marítima. Malpais.



Junio 2018



POLO TURÍSTICO GOLFO DE PAPAGAYO

Los principales alcances de Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo durante el año 2018 se detallan en:

1. Acueducto Las Trancas – Papagayo Bahía -Línea de impulsión (ICT):

Al cierre del año 2018 el proceso de licitación denominado “Contratación 2017CDA-00001-PARA, Construcción del acueducto Las Trancas – Papagayo Bahía (proyecto conjunto entre AyA – ICT).” cerró con un 94% de avance del total del proyecto quedando obras pendientes para el primer trimestre del 2019

La obra licitada fue pagada por medio de la inversión pública del ICT el AyA y la inversión privada de GrassLand Enterprises Limitada con el fin de poder reabastecer aquellos beneficiarios del antiguo acuífero de Playa Panamá y los nuevos desarrollos turísticos de la zona, permitiendo la continuidad del encadenamiento económico.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Tanque de almacenamiento.





2. Desarrollo de Concesiones:

2.1. OCCIDENTAL PLAYA NACASCOLO:

Durante el año 2018 se concreta la remodelación de la concesión y se inauguró como el hotel Planet Hollywood Beach Resort Costa Rica, con un total de 113.334 m² de construcción y 294 habitaciones.

REGISTRO FOTOGRÁFICO RECEPCIÓN DEL HOTEL



AREAS COMUNES



2.2. INVERSIONES Y PROMOCIONES EL ALMENDRO S.R.L:

Durante el año 2018 se concluyó la I Etapa de la concesión Inversiones y Promociones el Almendro S.R.L., la cual se considera un Club de Playa con área de baños, jardines, cocina, zonas verdes y planta de tratamiento de aguas.

REGISTRO FOTOGRÁFICO



