



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Gobierno de la República
Administración Chaves Robles
INFORME DE GESTIÓN 2022-2023

MBA. WILLIAM RODRÍGUEZ LÓPEZ
MINISTRO DE TURISMO

MAYO 2023



INSTITUTO
COSTARRICENSE DE
TURISMO

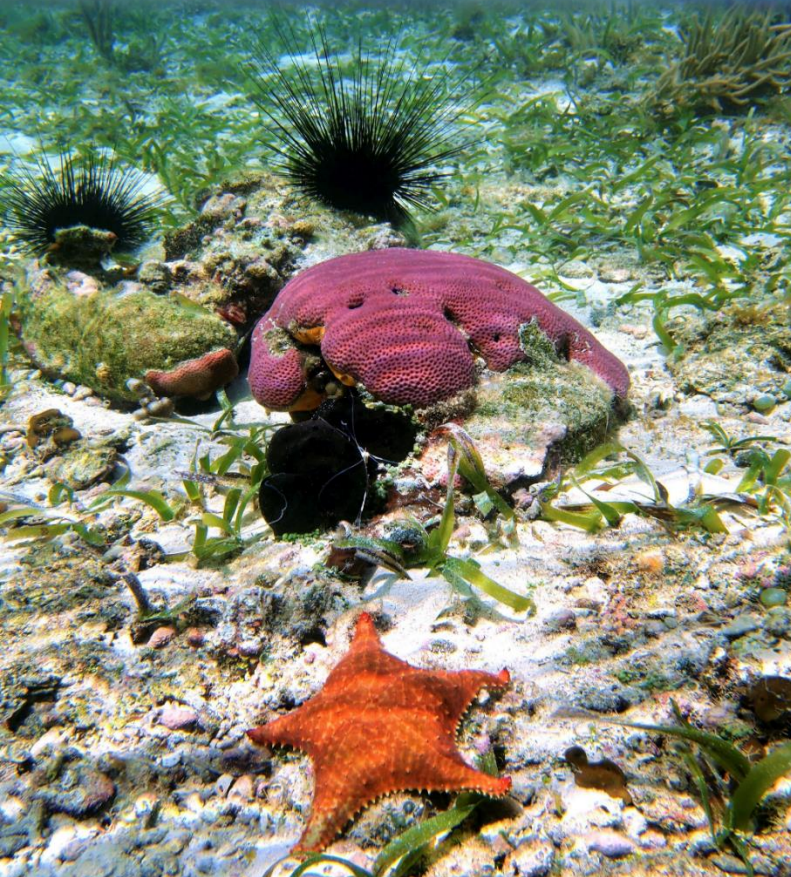


TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. Capítulo: Objetivos legales que dan origen y fundamento al Instituto.	6
1.1. Marco Jurídico Institucional:	6
1.2. Institución: Instituto Costarricense de Turismo	10
1.2.1. Misión:	12
1.2.2. Visión:	12
1.2.3. Valores:	12
1.2.4. Prioridades Institucionales:	13
1.2.5. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales PAO 2022:	17
1.2.6. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales para el PAO 2023:	19
1.2.7. Producto o Servicio:	21
1.2.8 Marco Estratégico Institucional:	21
2. Capítulo: Recursos Financieros, Humanos y Materiales disponibles	26
2.1 Situación financiera del ICT:	28
2.1.1. Presupuesto para el 2023	39
3. Capítulo: Recursos Humanos y Estructura Organizacional	42
3.1. Estructura Organizacional:	42
3.2. Recursos Humanos:	56
3.3. Cambios en la Estructura Organizacional:	58
4. Capítulo: Metas trazadas y logros alcanzados	58
4.1. Metas trazadas	58
4.2. Principales logros alcanzados en esta Administración	62
4.2.1 Destacada Recuperación Turística Pos pandemia	64
4.2.1.1 Llegada internacional de turistas	64
4.2.1.2 Generación de divisas por concepto de turismo	65
4.2.1.3 Conectividad aérea	66
4.2.1.4 Financiamiento a empresas turísticas (banca para el desarrollo)	69
4.2.1.5 Reconocimientos internacionales	69
4.2.1 Gestión Estratégica Institucional	72

4.2.2.1 Fortalecimiento del posicionamiento turístico del destino (mercadeo)	72
4.2.2.2 Planificación turística: en centros de desarrollo, Zona Marítimo Terrestre (ZMT), planes potencialidades en cantones y actualización del PNT 2022-2027	75
4.2.2.3 Sostenibilidad turística (código conducta, Red Sofía, CST, BAE)	76
4.2.2.4 Turismo Náutico (marinas y atracaderos turísticos)	80
4.2.2.5 Programa de apoyo a la seguridad turística	81
4.2.2.6 Programa Marca País	84
4.2.2.7 Atracción de inversiones	85
4.2.2.8 Convenio de Cooperación Internacional con el Reino de Arabia Saudita	86
4.2.3 Nuevas Estrategias en Implementación	86
4.2.3.1 Plan Maestro de turismo en ZMT en Limón	86
4.2.3.2 Turismo para todas las personas (proyecto de turismo para todos) ..	87
4.3. Proyectos de Inversión Pública (PIIP) 2022-2023	88
4.3.1 Parque Nacional Volcán Tenorio	88
4.3.2 Mejoras en Parque Nacional Isla San Lucas: Proyecto Nuevo Atracadero	89
4.3.3 Muelle Turístico de Puntarenas:	89
5. Capítulo: Créditos, demandas judiciales, viajes de jerarcas y contrataciones..	90
5.1. Créditos asumidos:	90
5.2. Procesos o demandas judiciales:	90
5.3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados:	91
5.4 Viajes realizados por jerarcas y jefaturas	92
6. Capítulo: Limitaciones u obstáculos encontrados	93
7. Capítulo: Retos, objetivos e inversiones visualizadas	93
8. Capítulo: Conclusión	95
Lista de Anexos	97

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento establecido en la Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas No.9398, se presenta el Informe de Gestión del Instituto Costarricense de Turismo, correspondiente a la Administración Chaves Robles del período 2022-2023, de acuerdo al formato y esquema de contenido requerido por dicha normativa.

El presente informe tiene como objetivo hacer la rendición de cuentas ante la Asamblea Legislativa, sobre los principales logros institucionales, así como informar sobre aspectos administrativos de Recursos Humanos, administración de bienes y control presupuestario, Objetivos y retos futuros, según requerimientos de la norma de cita.

Seguidamente se desarrollan los temas con base en los puntos dados en el artículo 3° de la Ley No.9398, a fin de estandarizar la forma de hacer llegar la información.

1. Capítulo: Objetivos legales que dan origen y fundamento al Instituto.

Un recorrido por las principales leyes relacionadas con deberes y atribuciones que el Estado asigna al ICT, tiene su punto de partida en la Ley Orgánica del ICT N° 1917 y continúa por una secuencia de distintas leyes aprobadas en el periodo de 1955 a la fecha.

En primer lugar, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo establece que la finalidad del Instituto es “incrementar el turismo en el país”, a través de cuatro mecanismos fundamentales:

- a) Fomentando el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento.
- b) Promoviendo la construcción y mantenimiento de lugares de habitación y recreo para uso de los turistas.
- c) Realizando en el exterior la propaganda necesaria para dar a conocer el país, a fin de atraer el turismo.
- d) Promoviendo y vigilando la actividad privada de atención al turismo.

En cuanto al fundamento sectorial, cabe indicar que el Instituto Costarricense forma parte del Sector Productivo y Desarrollo Regional, que se creó mediante Decreto N° 43580-MP-PLAN del 10 de junio de 2022¹ y opera bajo la rectoría del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

1.1. Marco Jurídico Institucional:

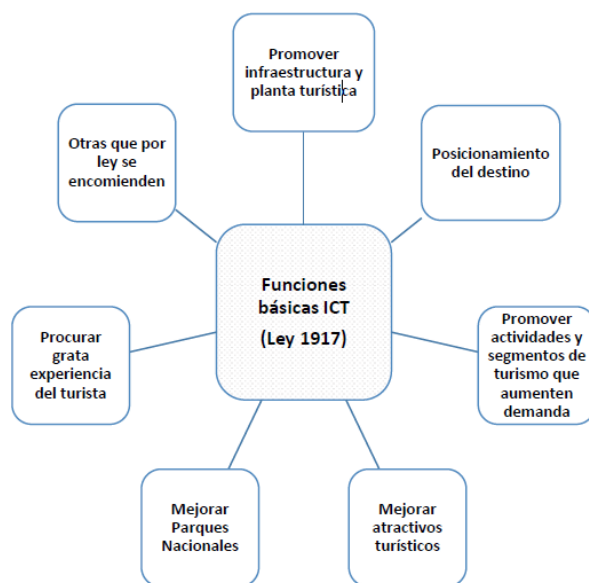
El origen institucional data de 1955, con la promulgación de la Ley Orgánica del ICT, en la cual se fija a la finalidad del Instituto. Posteriormente, desde 1955 a la fecha se han promulgado variada normativa que complementa el quehacer institucional en forma directa e indirecta.

¹ Decreto Ejecutivo No.43580-MP-PLAN, La Gaceta No.108, Alcance No.117, jueves 10 de junio de 2022.

Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (Ley No. 1917 del 29 de julio de 1955) establece como finalidad principal del Instituto el incremento del turismo en el país (Artículo 4°)², mediante cuatro aspectos fundamentales:

1. *Fomentando el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento.*
2. *Promoviendo la construcción y mantenimiento de lugares de habitación y recreo para uso de los turistas.*
3. *Realizando en el exterior la propaganda necesaria para dar a conocer el país, a fin de atraer el turismo.*
4. *Promoviendo y vigilando la actividad privada de atención al turismo.*

Las funciones establecidas para el ICT se apuntan en el Artículo 5° de esta ley y junto con la finalidad, permite establecer algunos aspectos relevantes del análisis:



Fuente: ICT, Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI), versión PL-047-2023.

La finalidad apunta hacia el crecimiento del turismo como una condición constante en el tiempo y esto posiblemente se debe a que, al momento de promulgación de la ley, no se tenía por entendido que los destinos pueden tener un límite de

² Artículo 4° de la Ley No. 1917 del 29 de julio de 1955.

crecimiento, sobre todo a la luz de la nueva visión de sostenibilidad que aplica en el turismo.

- La finalidad del crecimiento continuo se liga con las tres dimensiones del sistema turístico, aunque todavía en el lenguaje de la década de 1950: La entrada continua y la permanencia agradable de turistas (demanda) se genera haciendo propaganda (mercados de interés) que se sustenten en las condiciones de destino (lugares de recreo y país en general) y en las condiciones de la industria y normas de funcionamiento (lugares de habitación y vigilancia de la actividad).
- La funcionalidad está muy asociada a la regulación e impulso de la fase comercial de la actividad (transporte, servicios, planta), con la promoción y con la protección del paisaje y la conservación del espacio turístico como normas fundamentales.

A continuación, se presentan algunas de las leyes vinculadas al ICT posteriores a su creación y que aumentan el cúmulo de responsabilidad del Instituto con la sociedad costarricense:

Ley No. 5339 Reguladora de Agencias de Viaje: Mediante esta Ley corresponde al ICT velar por la calidad de las actividades y del servicio que las agencias de viajes brinden.

Ley 6043 de la Zona Marítimo Terrestre: Se regula el otorgamiento de las concesiones en Zona Marítimo Terrestre y en nombre del Estado, el ICT será el superior y general vigilante de todo lo referente a dicha zona.

Ley 6758 Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo: Regula el desarrollo y ejecución del proyecto turístico de Papagayo, que se realizará en Bahía Culebra, provincia de Guanacaste.

Ley 6990 de Incentivos para el desarrollo turístico: Tiene por objeto establecer un proceso acelerado y racional de desarrollo de la actividad turística costarricense, para lo cual se fijan los incentivos y beneficios que se otorgarán como estímulo para la realización de programas y proyectos importantes de dicha actividad.

Ley No. 7744 de concesión y operación de marinas y atracaderos turísticos: Regula el otorgamiento de concesiones para la construcción, administración y explotación de marinas y atracaderos turísticos, en las áreas de dominio público como en la zona marítimo-terrestre y el área adyacente cubierta permanentemente por el mar, así como áreas adyacentes a las ciudades costeras, a excepción de los terrenos que presenten espacios abiertos de uso común.

Ley No. 8694 de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional: Crea un impuesto de quince dólares netos, moneda de los Estados Unidos de América (USD \$15,00), o su equivalente en colones al tipo de cambio, de referencia de venta del día, establecido por el Banco Central de Costa Rica, a favor del Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Este impuesto se le cobrará a cada persona que ingrese por vía aérea al territorio nacional y que haya adquirido su boleto en el exterior.

Ley 8724 para el Fomento del Turismo Rural Comunitario y su reglamento: Tiene como objeto fomentar la actividad turística de tipo rural comunitario, cuyas siglas serán TRC, por medio del impulso de empresas de base familiar y comunitaria, conformadas según la Ley de Asociaciones, N° 218, y la Ley de Asociaciones cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, N° 4179, y sus reformas, con el fin de que las personas habitantes de las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de destinos turísticos locales; además, que participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos naturales de su entorno de manera sostenible, a fin de que les permita una mejor condición de vida.

Ley N° 8811 Incentivo de la Responsabilidad Social Corporativa Turística:

Regula la aplicación de la responsabilidad social corporativa en la industria turística. Asigna responsabilidades al ICT por concretar una eficaz coordinación con las entidades públicas, los gobiernos locales y el sector privado para que se genere una acción social y privada para el desarrollo ordenado del turismo social, entendido como todos los instrumentos y medios, mediante los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados y con discapacidad viajen con fines recreativos, deportivos o culturales en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.

Otras de aplicación vinculadas al proceso presupuestario: Ley 8131, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, Ley de Planificación Nacional (N° 5525 de 2 de mayo de 1974), Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento Evaluación Estratégica en el Sector Público en Costa Rica 2023, Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo (Decreto N° 43580-MP-PLAN, publicado en La Gaceta N°108 del 10 de junio de 2022) y Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2023-2026 “Rogelio Fernández Güel”, Decreto Ejecutivo N°42909-H sobre Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para entidades públicas, Ministerios, Entidades Públicas y sus Órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, para el año 2022.

1.2. Institución: Instituto Costarricense de Turismo

El propósito de la organización: *fomento del turismo hacia Costa Rica*, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 9 de agosto de 1955 y la demás legislación ya señalada en el cuadro 2.1 y analizada en este mismo documento. Esto es lo que hace el ICT, fomentar el turismo hacia Costa Rica, pero no impulsa cualquier tipo de turismo, sino que prioriza esfuerzos para desarrollar turismo sostenible, innovador e inclusivo, como el mayor distintivo país

y aspirando a generar beneficios a las comunidades locales y a la nación, en armonía con la naturaleza.

El quehacer de la institución: responsabilidad por la formulación de política pública, así como el diseño y ejecución de instrumentos técnicos y legales mediante los cuales se logre ejecutar la política. En este caso la misión se refiere a un conjunto de programas y proyectos que debe realizar la organización en procura de mejorar la competitividad (empresarialidad, sostenibilidad, autenticidad, seguridad) de la actividad turística, impulsando la base del modelo del desarrollo con solidaridad, sostenibilidad e inclusividad en el sector turismo. El conjunto de programas y proyectos constituyen la suma de productos finales que la institución entrega como parte de su quehacer.

Lo que se quiere lograr es una Institución excelente, que trabaja grandes desafíos (participación creciente en el PIB directo e indirecto) a partir de una mejora permanente en todos sus procesos y dentro del marco de modelo de desarrollo que el país aspira como nación. Para lo cual se requerirá aplicar una gestión cada vez más profesional, sostenible y eficiente, capaz de transformar los sueños en realidades al potenciar el turismo como motor económico y social del país.

El desarrollo de la gestión institucional se sustentará en el modelo de desarrollo establecido en el Plan Nacional de Turismo 2022-2027 y las metas institucionales del PNDIPIP del Gobierno, de manera que todos los esfuerzos técnicos, la inversión y la ejecución se orientaran al desarrollo y consolidación del modelo. La sostenibilidad, solidaridad, inclusividad, innovación y la inversión en el desarrollo del talento humano, será la base que sustentará dicha gestión y permeará todos los programas que desarrolle la institución, como mecanismos para propiciar una mejor condición de vida de los costarricenses. (PL-047-2023, PEI, p.40-41)

1.2.1. Misión:

"Impulsamos el turismo sostenible, innovador e inclusivo, propiciando experiencias únicas y de alto valor al turista para mejorar el bienestar de los habitantes del país".³

1.2.2. Visión:

"Para el año 2027 ser una institución de excelencia mediante una gestión tecnológica, transparente, eficiente e innovadora, que consolidará el modelo de desarrollo turístico de Costa Rica generando mayor valor público"⁴

1.2.3. Valores⁵:

La siguiente imagen muestra los valores que guían el accionar del Instituto Costarricense de Turismo, sus lineamientos, programas y el comportamiento de sus colaboradores.



Fuente: Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI), PL-047-2023, Marzo 2023

³ Aprobada por acuerdo de la Junta Directiva tomado en la sesión ordinaria No.6228, celebrada el 09 de setiembre 2022, comunicado SJD-246-2022, con base en el oficio PL-112-2022.

⁴ IDEM, p.41.

⁵ IBÍDEM, p.42

- a) **Justicia:** del valor de la Justicia se desprende el deber de ser rectos a la hora de ejercer las funciones en apego al derecho, lo que obliga a la imparcialidad e integridad en el quehacer.
- b) **Probidad:** del valor de Probidad se desprende el deber de satisfacer el interés público de forma neutral donde se atienden las necesidades colectivas de manera planificada, eficiente, continua, sin discriminación, con rectitud, integridad, buena fe e imparcialidad.
- c) **Solidaridad:** del valor de la Solidaridad se desprende el deber de procurar que el trabajo contribuya de forma significativa al bien común de todo el pueblo costarricense, especialmente de aquellas comunidades menos favorecidas, reflejando así la responsabilidad social con el desarrollo de las diferentes zonas y en beneficio de diversos actores locales.
- d) **Compromiso:** “Compromiso de los funcionarios con la institución, es un vínculo basado en su grado de implicación emocional e intelectual con la organización. Los trabajadores comprometidos se sienten motivados por perseguir el bien común para la institución y se identifican con los retos y objetivos de esta. Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar delante de forma acertada, planificada la tarea encomendada”.

1.2.4. Prioridades Institucionales:

Lo planteado para el 2022:

El ICT se comprometió a orientar sus esfuerzos para que, a través del desarrollo turístico sostenible, se contribuya al cumplimiento del objetivo nacional previsto como pilar transversal del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2019-2022, a saber: “Generar un crecimiento económico inclusivo en el ámbito nacional y regional, en armonía con el ambiente, generando empleos de calidad, y reduciendo la pobreza”.

Por tal motivo, la principal aspiración conduce a propiciar las condiciones y acciones

institucionales para el cumplimiento de las estrategias, contenidas en el Plan Nacional de Turismo Costa Rica para el 2022-2027; el Plan Estratégico Institucional (PEI), la Hoja de Ruta del Sector Turismo (en el marco de las repercusiones de la Pandemia) y otros planes institucionales, vinculados a los compromisos del Sector Turismo en el marco del próximo Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Bicentenario.

A partir de la elaboración compartida de un FODA institucional, a continuación, se extraen las principales prioridades que resumen dicho diagnóstico para sean valoradas por las jefaturas en el proceso de formulación del PAO 2021:

<u>Prioridades FO</u> 1. Mantener estrategia de comunicación sectorial 2. Actualización de normativa requerida (CIMAT, Registro empresas y otras) 3. Divulgar análisis de investigación de mercados y monitoreo a grupos interesados 4. Estrategia de reactivación de Líneas Aéreas 5. Concientizar sobre aplicación estricta de protocolos sanitarios 6. Comunicación continua de atributos de CR como destino turístico en tiempos de Covid-19.	<u>Prioridades FA</u> 1. Proyecto de actualización Ley 6990 2. Intermediación en Gobierno para acceso a SBD 3. Intermediación interinstitucional para beneficios tarifas, plazos, intereses y marchamos 4. Replanteamiento del aporte institucional a la Seguridad Turística 5. Intermediación institucional para mejorar opciones en costos de requisitos para ingresar al país
<u>Prioridades DO</u> 1. Automatización de procesos críticos 2. Plan de sucesión institucional 3. Intensificar uso de herramientas digitales (capacitación y licenciamiento) ligado al PETI 4. Organización de procesos de planificación institucional 5. Fortalecimiento clima organizacional (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación e innovación)	<u>Prioridades DA</u> 1. Apalancamiento financiero 2. Restricción del gasto 3. Plan de comunicación en relación al acceso de créditos institucionales 4. Búsqueda de apoyo del Gobierno a empresas del Sector 5. Diversificación de ingresos institucionales

Lo planteado para el 2023:

Con el propósito de analizar y exponer el entorno del turismo la gestión del Instituto para tomar decisiones respecto a los cursos de acción prioritarios y estratégicos, a continuación, se presenta las prioridades derivadas del diagnóstico FODA, que consiste en comparar fortalezas con oportunidades (FO), fortalezas con amenazas (FA), debilidades con oportunidades (DO) y debilidades con amenazas (DA).

MATRIZ DAFO: desde las fortalezas hacia el entorno

Prioridades FO	Prioridades FA
Interés en principales mercados emisores de turistas y de respuesta rápida.	Desarrollo del personal en temas como el Encadenamiento de empresas turísticas e innovación de productos ligados al modelo turístico.
Posicionamiento país basado en elementos diferenciadores de nuestro producto turístico	Promoción del turismo interno y su medición.
Desarrollo de nuevos nichos de mercado (nómadas y filmicos)	Incorporación de adaptación y prevención de efectos de cambio climático al modelo de desarrollo turístico
Impulso a la conversión tecnológica de: empresas turísticas, ICT e interacción con turistas.	Establecer programas para facilitar las inversiones turísticas a través de Banca para el Desarrollo (BpD).
Impulso al financiamiento bancario de empresas turísticas (BpD).	Fortalecer el plan de Atracción de inversiones, cruceros, líneas aéreas para acelerar la recuperación y sostenibilidad turística.
Articulación público privada para atracción de inversiones turísticas.	
Desarrollo de nuevos productos en las regiones.	

MATRIZ DAFO: desde las debilidades hacia el entorno

Prioridades DO	Prioridades DA
Generación de métricas sobre turismo interno para toma de decisiones	Fortalecimiento institucional en desarrollo de nuevos productos, encadenamientos turísticos, transformación tecnológica, gestión de proyectos y el posicionamiento del turismo en la agenda nacional ligados al PNT (dotación de recursos y desarrollo de capacidades).
Promoción de la identidad cultural y gastronomía nacional.	Desarrollo de un programa de apoyo al empleo turístico y disminución de la informalidad.

Formulación de una estrategia integral anual de mercadeo para fomentar y facilitar el turismo interno	Apoyo a las MIPYMES turísticas especialmente en promoción y comercialización.
Formulación e implementación de un plan de apoyo para el crecimiento de la conectividad aérea, tanto en mayor frecuencia como mayores conexiones con ciudades de interés.	Apoyo institucional a los entes rectores de la seguridad ciudadana y turística, mediante mayor inversión.
Generación de información de inteligencia de mercados para la toma de decisiones público-privadas.	Desarrollo de mecanismos virtuales para facilitar la grata permanencia de los turistas (plataformas, apps y otros).
Estrategia de largo plazo de posicionamiento turístico en otros mercados (secundarios o emergentes).	Ajustes a los programas institucionales para mejorar cobertura, eficiencia y calidad para generar mayor valor público.
Fortalecer el posicionamiento del destino país en los principales mercados emisores de turismo a partir de los elementos diferenciadores de la experiencia turística (motivos de viaje de ocio, profesionales de negocios y personales)	Desarrollo de capacidades en prevención del riesgo, adaptación y cambio climático.
	Adopción oportuna de medidas de fortalecimiento institucional y del sector ante eventuales crisis (como pandemias).
	Portafolio de inversiones en infraestructura y equipamiento turístico en los CD y áreas silvestres protegidas.

De conformidad con la visión establecida en el PNT 2022-2027, el ICT gestionará sus programas sobre tres pilares fundamentales, propios del modelo de desarrollo turístico costarricense: ser sostenible, ser innovador y ser inclusivo. Se quiere que la experiencia de los turistas sea, en algún sentido, una transformación positiva de la persona que nos visita, independientemente de sus gustos de ocio (playa, jungla, fauna, volcanes, aventura, wellness, surf, trekking, canopy y otros) y sus preferencias de alojamiento (gran hotel, lodge, apartamento u otros). Ambos fenómenos -el deseo de descubrir la sociedad valiosa y el propio viaje interior-, nos colocan ante una meta muy ambiciosa: **conseguir visitantes agradecidos, no**

sólo satisfechos⁶, mediante la mezcla de sostenibilidad y cultura con identidad nacional.

El PNT 2022-2027 establece el marco estratégico nacional para el desarrollo del Turismo, conforme a las prioridades del modelo al que se aspira y con la intención de que los beneficios se maximicen para toda la sociedad costarricense, de modo que ajustes en el PNDT podría conllevar a virajes en la planificación estratégica y operativa del ICT.

Finalmente, es importante aclarar que la labor del ICT está orientada a fomentar el turismo hacia Costa Rica, mediante el fortalecimiento de diferentes tipos (productos) de turismo que ofrece el destino costarricense dado que la experiencia de los turistas nacionales e internacionales se fundamenta en una mezcla de consumo de estos productos, durante su estadía en el país, entre ellos cabe mencionar: sol y playa, ecoturismo, aventura, bienestar, deporte, náutico, turismo rural, social y congresos y convenciones, en este último por ejemplo, en el 2019 se realizaron 22 eventos internacionales, bajando a 4 durante el 2020 como consecuencia de la Pandemia del COVID 19, pero en el 2021 se llevaron a cabo seis y hasta junio de este año 2022 se ha dado una reactivación con seis eventos, lo cual aumentará en los seis meses restantes del año.

Para poder dar respuesta al desarrollo de esos productos turísticos el ICT ejecuta una serie de programas orientados a fortalecer y consolidar cada uno de ellos y establece en su planificación operativa acciones con ese propósito, las cuales se incorporan en el plan operativo institucional

1.2.5. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales PAO 2022:

El ICT se ha comprometido a orientar sus esfuerzos para que, a través del desarrollo turístico sostenible, se contribuya al cumplimiento del objetivo nacional previsto como pilar transversal del Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública 2019-2022, a saber: “Generar un crecimiento económico inclusivo en el ámbito nacional y regional, en armonía con el ambiente, generando empleos de calidad, y reduciendo la pobreza”.

⁶ Según ICT. Plan Nacional de Turismo, en página 102: Satisfacción significa gustar a alguien algo que ocurre, mientras que gratitud es un sentimiento que mueve a estimar el beneficio recibido y a corresponder a él de alguna manera, usualmente movilizándolo algo o recomendándolo.

Por tal motivo, la principal aspiración conduce a propiciar las condiciones y acciones institucionales para el cumplimiento de las estrategias, contenidas en el Plan Nacional de Turismo Costa Rica para el 2017-2021; el Plan Estratégico Institucional (PEI), la Hoja de Ruta del Sector Turismo (en el marco de las repercusiones de la Pandemia) y otros planes institucionales, vinculados a los compromisos del Sector Turismo en el marco del próximo Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno Bicentenario.

Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales

En el siguiente cuadro se presentan las políticas y objetivos institucionales que sirvieron de base para que cada dependencia del ICT, elaborara sus objetivos específicos, metas y actividades en el Plan Anual Operativo. Éstos responden al marco filosófico (visión, misión y valores) aprobados por la Junta Directiva y que se enmarcan en la Hoja de Ruta del Sector Turismo, dirigida a la reactivación del Sector.

A continuación, se presenta una política general de ejecución y programación operativa (propuesta a partir de la Hoja de Ruta), desglosada en cuatro objetivos

a) Objetivos Institucionales del PAO:

ESTRUCTURA PAO PROPUESTO	
POLITICA PAO 2022	OBJETIVO PAO
Reactivar la Industria Turística del país mediante el impulso al producto turístico, el mercadeo, la inversión en el Sector y el fortalecimiento institucional para incrementar el turismo, la grata permanencia y el desarrollo del país.	1.1 Eje Mercadeo Turístico: Incrementar el interés en los principales mercados emisores de turistas internacionales con una estrategia integral de mercadeo para incentivar la reactivación.
	1.2 Eje Producto: Mejorar el producto turístico a través del programa de Gestión Integral de Destinos y el fortalecimiento de las competencias profesionales de la Industria para adaptarse a las nuevas condiciones y exigencias de los turistas nacionales e internacionales.
	1.3 Eje Inversión: Incrementar la inversión turística en el país, mediante la atracción de líneas aéreas, cruceros y desarrollo de infraestructura pública y turística para reactivar la Industria Turística.
	1.4 Eje Fortalecimiento ICT: Mejorar continuamente la gestión para incrementar la eficiencia institucional y agregar valor público.
	1.5 Remuneraciones ICT

1.2.6. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales para el PAO 2023:

El ICT en alineamiento fiel al rumbo estratégico establecido por el sector turismo en el PNT, lidera la articulación y ejecución de acciones vinculadas directamente con el cumplimiento de la visión del Sector Turismo:

“El turismo será el sector líder en la economía nacional, que le ofrece oportunidades de crecimiento y mejoramiento de vida a las personas; que valora, aprovecha y potencia de manera responsable los recursos naturales, culturales y humanos de cada sector del país. Será una actividad inclusiva, resiliente, que genera encadenamientos, servicios innovadores, seguros y de alta calidad para los turistas nacionales e internacionales, que les permita conectar con la esencia costarricense, sus riquezas, valores y con la sociedad valiosa que hemos construido entre todos” (PNT 2022-2023)

La anterior aspiración sectorial conlleva a que el ICT se enfoque en mantener el turismo como el principal motor de la economía costarricense impulsando el modelo de desarrollo sostenible, innovador e inclusivo, como plataforma para alcanzar una distribución equitativa de beneficios y contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas residentes en el país. A su vez, recupere el dinamismo y desarrollo cedido por la crisis.

Objetivos Institucionales del PAO 2023:

En el siguiente cuadro se presentan las políticas y objetivos institucionales que sirvieron de base para que cada dependencia del ICT, elaborara sus objetivos específicos, metas y actividades en el Plan Anual Operativo. Éstos constituyen parte de la propuesta de avance PEI remitida a la Junta Directiva según el proceso

participativo llevado a cabo con las jefaturas (G-1262-2022 remisión del PL-107-2022 sobre avance de propuesta del PEI).

A continuación, se presenta una política general de ejecución y programación operativa enfocada en la recuperación del turismo, desglosada en un gran objetivo institucional y siete objetivos específicos: Eje 1 Espacio Turístico, Eje 2 Desarrollo de Productos, Eje 3 Posicionamiento Diferenciado, Eje 4 Encadenamientos Productivos, Eje 5 Experiencia Turística, Eje 6 Posicionamiento del Turismo en la Agenda Nacional y Eje 7 dedicado al Fortalecimiento Institucional.

b) Objetivos Institucionales del PAO (G-1134-2022 y G-1262-2022):

ESTRUCTURA PAO PROPUESTO	
OBJETIVO INSTITUCIONA	OBJETIVO PAO
Mantener el turismo como el principal motor de la economía costarricense impulsando un modelo de desarrollo turístico sostenible, innovador, e inclusivo, que permite una distribución equitativa de beneficios para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida a la que se aspira como Nación. (DM-250-2022)	1.1 Eje 1 Uso del Espacio Turístico: Planificar el espacio turístico de acuerdo con el modelo de desarrollo para coadyuvar en el incremento de la estadía promedio del turista en el país.
	1.2 Eje 2 Desarrollo de Productos: Diversificar el desarrollo de productos turísticos innovadores, a fin de que los turistas tengan una experiencia más satisfactoria y mejorar la competitividad del destino.
	1.3 Eje 3 Posicionamiento Diferenciado: Incrementar el interés de los principales mercados emisores de turistas internacionales y del mercado de turistas nacionales como destino diferenciado, impulsando una estrategia integral para posicionar a Costa Rica como sociedad valiosa y apta para ser visitada durante todo el año.
	1.4 Eje 4 Encadenamientos Productivos: Fortalecer las Micro y pequeñas empresas turísticas y encadenamientos productivos, alineados al modelo de desarrollo y orientados a la satisfacción del turista.
	1.5 Eje 5 Experiencia Turística: Mejorar la articulación de los actores que más inciden en la grata permanencia de los turistas, para fortalecer la competitividad del destino país.
	1.6 Eje 6 Alineamiento del turismo en la agenda nacional: Identificar y participar de las iniciativas intersectoriales

ESTRUCTURA PAO PROPUESTO	
OBJETIVO INSTITUCIONA	OBJETIVO PAO
	claves para los objetivos estratégicos del sector turismo, a fin de promover y fortalecer su desarrollo sostenible.
	1.7 Eje 7 Fortalecimiento Institucional: Optimizar las operaciones institucionales y apoyar la innovación del modelo de negocio de la industria turística, mediante la transformación digital, las mejores prácticas y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

1.2.7. Producto o Servicio:

- 1) Tipo de servicio por brindar o bien por producir.** Es lo que la organización entrega a sus clientes con base en la infraestructura y los recursos disponibles. Para el ICT se detallan los siguientes:
- 2) Producto final: *Fomento del turismo hacia Costa Rica*,** de conformidad a lo dispuesto en el artículo #2, de la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 9 de agosto de 1955. Unidad de medida no cuantificable.
- 3) Características propias del producto o servicio:** La característica propia de dicho producto es que engloba la totalidad de la gestión institucional, es conforme con su mandato constitutivo y alineado con el marco estratégico institucional y el modelo de desarrollo turístico adoptado por el país (sostenible, innovador e inclusivo).

1.2.8 Marco Estratégico Institucional:

A partir de las prioridades derivadas del diagnóstico, a continuación, se presentan estrategias para guiar el desarrollo turístico según el modelo sostenible y la aspiración como nación.

Las estrategias giran en torno a tres ejes transversales de política turística del destino, contemplados en el PNT: Innovación, Sostenibilidad e Inclusión.



Específicamente dentro de cada uno de los ejes, se plantea la guía de los temas más relevantes en términos de política pública, como aspiración del destino turístico.

- a) **Eje de Innovación Turística** es la introducción de un componente nuevo o perfeccionado que aporte ventajas materiales e inmateriales a los agentes del turismo y a la comunidad local; que mejore el valor de la experiencia turística y las competencias clave del sector turístico y que potencien la competitividad turística y la sostenibilidad. La innovación turística puede aplicar ya sea a destinos y productos turísticos; tecnología, funcionamiento, aseguramiento de la calidad; procesos, organizaciones y modelos de negocio; arquitectura; servicios, herramientas o prácticas de gestión; destrezas, marketing, comunicación, y a fijación de precios, entre otros. (OMT, 2019).

Sus factores clave son los siguientes:

a.1 Desarrollo y dispersión de micro, pequeñas y medianas empresas

- Fortalecimiento de empresas medianas y pequeñas.
- La distribución de empresas por todo el país, el fortalecimiento y desarrollo de competencias empresariales promueven al sector empresarial.
- Competencias empresariales de alto nivel para impulsar innovación.

- Fortalecimiento de emprendimientos culturales (artesanías, música, danza, entre otros) y de gastronomía local en la cadena de valor.

a.2 Desarrollo de productos

- El valor de la experiencia de viaje y el grado de satisfacción de los turistas fomenta el desarrollo de productos.
- Grado de satisfacción de los turistas.
- Incorporar elementos que identifiquen la cultura local al producto.
- Nuevos productos turísticos que promuevan una experiencia significativa para todas las personas.

a.3 Desarrollo de destinos

- Fortalecimiento de la organización para la gestión.
- La articulación con actores locales y el fortalecimiento de la organización para la gestión promueve el desarrollo de destinos.
- Identidad del destino.
- Encadenamientos locales y nacionales.
- Generación de información estratégica de valor público y privado.
- Uso de tecnología para fortalecimiento del modelo.
- Conectividad de destinos, empresas y turistas.
- Impulso a capacidades y concientización de población.
- Destino mantiene buenos niveles de seguridad.

b) **Eje de Turismo Sostenible** es el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras; económicas, sociales y ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, la industria, el entorno y las comunidades anfitrionas.

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos,

incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico; debiéndose establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo (OMT unwto.org).

Sus factores clave son:

b.1 Uso eficiente de recursos

- La calidad ambiental se mantiene y mejora con enfoques de protección, conservación, regeneración y resiliencia.
- La inversión nacional en conservación, la planificación turística y las prácticas sostenibles de los turistas promueven el uso sostenible de los recursos ambientales.
- Fomentar mejores prácticas turísticas sostenibles entre turistas.
- Planificación turística que evite problemas ambientales o socioculturales.
- Gestión del cambio climático en turismo.
- Balance entre productividad y competitividad para conservación de recursos agotables (como agua, cultura, cobertura boscosa, paisaje, entre otros) para lograr crecimiento y desarrollo integral.

b.2 Respeto de autenticidad

- El respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, y la conservación de sus activos culturales.
- El reconocimiento y respeto al conjunto de identidades locales de las comunidades anfitrionas; así como la conservación, salvaguarda y puesta en valor de sus recursos culturales promueven la sostenibilidad.
- Conservar sus valores tradicionales, activos culturales y arquitectónicos.
- Contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- Información sistematizada de los recursos culturales locales como factor esencial para la sostenibilidad.

b.3 Rentabilidad

Asegurar actividades económicas viables a largo plazo y propiciar encadenamientos productivos promueven la sostenibilidad.

Mantener el nivel de valor agregado nacional y los encadenamientos productivos entre empresas.

Consolidar la diferenciación del producto turístico costarricense.

Áreas de conservación autosuficientes con gestión de servicios no esenciales por comunidades locales.

- c) **Eje de Destino Turístico Inclusivo** es un destino que ofrece una experiencia turística basada en atributos propios y diferenciados, transforma la industria aumentando su capacidad competitiva, crea trabajo decente y promueve la igualdad de oportunidades de todas las personas especialmente los colectivos vulnerables para incorporarse y beneficiarse de la actividad turística; todo ello bajo los principios del desarrollo sostenible. Un destino turístico inclusivo, trabaja para mantener una senda de crecimiento capaz de integrar en su sistema turístico a todas las personas, en igualdad de condiciones, de manera sostenida en el tiempo. (UNWTO, 2018).

c.1 Beneficio local

- El porcentaje de ingresos totales turísticos que permanece en el país.
- La dispersión de los ingresos económicos por todo el país y el impacto social promueven el beneficio local.
- El efecto multiplicador del turismo en la economía costarricense: cada dólar adicional que se genera por las actividades turísticas.
- Participación responsable de las comunidades receptoras de turismo.

c.2 Igualdad de oportunidades

- La inclusión e igualdad de oportunidades que promuevan el emprendedurismo.
- Amplia disposición de información turística de calidad.
- Infraestructura pública para el desarrollo turístico que permita oportunidades para todas las personas.
- Inclusión al ocio y recreación para todas las personas que viven en el país.
- Respeto a la identidad cultural del destino.

c.3 Talento Humano y trabajo

- La calidad del empleo para todas las personas que trabajan en el sector.
- Desarrollar el talento humano y profesionalizar al sector turístico.
- Disponibilidad de capacitación turística de calidad.

2. Capítulo: Recursos Financieros, Humanos y Materiales disponibles

El Instituto Costarricense de Turismo cuenta con recursos financieros, humanos y materiales con los que opera para dar el servicio que se brinda como entidad rectora en materia de turismo.

Los recursos financieros de los cuales dispuso el ICT del año 2022 y que fueron ejecutados, se detallan en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1: Presupuesto del ICT 2022, en colones

	2022
Presupuesto total actualizado	₡ 26,845,833,771.70
Gasto Efectivo acumulado	₡ 23,129,690,717.79
Remuneraciones	₡ 9,639,700,173.73

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable al 31 de diciembre de 2022 (Seguimiento de metas PAO 2022)

Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto aprobado para el año 2023 y la ejecución al primer trimestre:

Cuadro No. 1.a: Presupuesto del ICT 2023, en colones
Datos al 31 de marzo de 2023

	2023
Presupuesto total anual	₡ 32,955,940,205.00
Gasto Efectivo acumulado al I trimestre	₡ 4,008,432,370.32
Remuneraciones (Gasto al I trimestre)	₡ 2,539,652,150.89

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable al 31 de marzo de 2023 (Seguimiento de metas PAO 2023, I trimestre).

Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

Asimismo, el ICT cuenta con una planta física propia donde se albergan las oficinas centrales; asimismo, cuenta con instalaciones en otras regiones del país, como el Mirador de Orosi, el Mirador de Ujarrás, el Paradero Turístico Playas de Doña Ana, Paradero Lacustre Charrara.

Además, se cuenta con un "...terreno con un área de cuatrocientos cuarenta y dos mil novecientos veintinueve metros con veintiún decímetros cuadrados, cuya naturaleza es para la construcción y cuenta con infraestructura propia del PIMA, el cual se ubica en el distrito cuarto, Ulloa, del cantón uno, Heredia, inscrita bajo el Folio Real Número 141575-000, con el plano catastrado número H-0049495-1992, que linda al norte con calle pública con 640 m 16 cm, y otros, al sur con Autopista General Cañas con 841m 60 cm, al este con Hacienda El Barrial S.A. y al oeste con Lechería La Pithaya S.A. Mismo que fue otorgado por el Programa de Mercadeo Agrícola en la siguiente forma "...a favor del ICT la posesión y plena administración de un espacio de terreno de diez hectáreas de los terrenos de reserva del PIMA", en donde se construyó el Centro de Convenciones de Costa Rica, que constituye el primer proyecto de inversión pública que ha tenido el ICT, cuyo valor se estimó en

\$35,000,000.00.⁷ Lo anterior, como parte de la estrategia de incursión en el segmento de mercado del turismo de reuniones La donación formal del terreno se aprobó mediante Ley No.9972, publicada en La Gaceta No. 87 del 07 de mayo de 2021: *“El lote a segregar y donar tendrá una medida de ciento nueve mil setecientos sesenta y tres metros cuadrados (109 763 m2), donde actualmente se encuentran las instalaciones del Centro Nacional de Congresos y Convenciones de Costa Rica...”*

Cabe señalar que fuera del proyecto del Centro de Convenciones de Costa Rica, la mayor parte del presupuesto institucional se utiliza en las labores de promoción del país a nivel internacional como un atractivo destino turístico.

2.1 Situación financiera del ICT:

El ICT opera con los ingresos propios que se recaudan por el impuesto de \$15 a cada pasajero que ingresa vía aérea, así como del impuesto del 5% sobre el precio de boletos aéreos comprados desde Costa Rica y que inicien viaje en el país, así como de boletos comprados en el extranjero con inicio de viaje en Costa Rica. También recibe otros ingresos por concesiones, intereses de títulos valores, alquileres de instalaciones y otros ingresos extraordinarios menores por diferencias de cambio positivas.

Sobre el financiamiento de las metas y objetivos institucionales, en el siguiente Cuadro se muestra los ingresos recaudados del periodo 2022 logrando ingresos reales por ₡39.582.6 millones, lo que muestra una variación relativa de un 126.6%, con respecto al presupuesto institucional (₡17,466.5 millones) y una variación absoluta de ₡22,116.2 millones.

⁷ Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Programa Integral de Mercadeo Agropecuario, suscrito el 11 de mayo de 2012.

Cuadro No.2

Ingresos acumulados al 31 de diciembre de 2022 (millones de colones)					
Detalle	Ingresos		Variación		% Participación Ingreso Real
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
<u>Ingreso Tributarios</u>					
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	38,868.5	17,233.8	21,634.7	12.5%	98.2%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	21,308.0	110,253.1	11,055.0	107.8%	53.8%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	6,039.6	3,333.1	2,706.4	81.2%	15.3%
	11,520.9	3,647.6	7,873.3	215.9%	29.1%
<u>Ingresos no Tributarios</u>					
Alquileres de Edificios e Instalaciones	550.9	75.6	475.3	629.0%	1.4%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	26.8	22.3	4.4	19.8%	0.1%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Intereses sobre Cta. Cte. (ICT)	60.7	0.0	60.7	-100.0%	0.2%
Intereses sobre Bonos y Cta. Cte. (PTGP)	55.3	0.0	55.3	-100.0%	0.1%
Otros Ingresos	262.5	0.0	262.5	-100.0%	0.7%
	145.5	53.2	92.3	173.4%	0.4%
<u>Transferencias Corrientes</u>					
Transferencia Corrientes	6.0	7.1	-1.2	-16.2%	0.0%
	6.0	7.1	-1.2	-16.2%	0.0%
<u>Ingresos de Capital</u>					
Venta de Activos / Transferencia de Capital de Gobiernos Central	157.3	150.0	7.3	4.9%	0.4%
	157.3	150.0	7.3	4.9%	0.4%
Total	39,582.6	17,466.5	22,116.6	126.6%	100%

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memoria Anual, 2022.

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2022), es pertinente señalar que el Departamento Financiero (Área de Presupuesto) da un seguimiento y apoyo continuo a cada una de las áreas Institucionales para el manejo presupuestario, alcanzando un nivel de ejecución del 84.2% del presupuesto actualizado, tal como se muestra en el siguiente Cuadro.

Cuadro No.3

Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa al 31 de diciembre de 2022 (millones de colones)					
Programa	Presupuesto	Ejecución Real		Disponible Final	
Dirección Superior y Administración	3,223.9	2,310.7	71.7%	913.2	28.3%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Sin CNCC)	11,391.9	10,214.8	89.7%	1,177.2	10.3%
Proyecto Golfo de Papagayo	375.7	197.1	52.5%	178.5	47.5%
Total (Sin CNCC)	14,991.4	12,722.5	84.9%	2,268.9	15.1%
Administración - CNCC					
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Administración)	1,356.3	1,037.4	76.5%	318.8	23.5%
Total Administración CNCC	1,356.3	1,037.4	76.5%	318.8	23.5%
Total	16,347.7	13,750.0	84.2%	2,587.7	15.8%

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2022

En cumplimiento de las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República y con el objetivo de evaluar la calidad de la información generada al cierre del período 2021, se contrató la auditoría externa de los estados financieros, la que fue realizada por un despacho de reconocida trayectoria, quien en la opinión emitida señaló: "...presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Instituto Costarricense de Turismo, (ICT), al 31 de diciembre del 2021-2020..." , opinión que fue conocida por la Junta Directiva del ICT mediante el acuerdo SJD-147-2022 de fecha 25 de mayo 2022 (Opinión no modificada, Opinión Limpia), lo que certifica la buena gestión realizada para esos períodos en apego a la normativa contable.

El Estado de Rendimiento Financiero y de Situación Financiera 2022-2021, se presentan a continuación.

Cuadro No.4
Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Rendimiento Financiero
2021 - 2022
(millones de colones)

(millones de colones)						
Detalle	2022	2021	Variación 2022 / 2021		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2022	2021
Ingresos por Operaciones						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacio	39,112.3	19,530.4	19,581.9	100.3%	92.4%	80.1%
Multas y sanciones administrativas	1.2	0.0	1.2	0.0%	0.0%	0.0%
Derechos administrativos a los servicios de transporte	19.0	20.7	-1.7	-8.3%	0.0%	0.1%
Resultados positivos por ventas e intercambio de bienes	7.3	0.0	7.3	0.0%	0.0%	0.0%
Intereses por equivalentes de efectivo	56.1	21.6	34.5	159.6%	0.1%	0.1%
Intereses por títulos valores a costo amortizado	238.3	198.7	39.6	19.9%	0.6%	0.8%
Alquileres	86.5	297.6	-211.1	-70.9%	0.2%	1.2%
Transferencias Corrientes	156.3	3,000.0	-2,843.7	-94.8%	0.4%	12.3%
Diferencias positivas tipo de cambio	2,548.0	1,177.1	1,370.9	116.5%	6.0%	4.8%
Otros ingresos	112.9	138.3	-25.4	-18.4%	0.3%	0.6%
Total Ingresos por Operaciones	42,337.8	24,384.4	17,953.4	73.6%	100.0%	100.0%
Gastos de Operaciones						
Gastos de personal	9,403.5	9,541.3	-137.8	-1.4%	33.1%	45.8%
Servicios	12,652.1	8,851.4	3,800.7	42.9%	44.5%	42.5%
Materiales y suministros consumidos	92.7	58.0	34.7	59.8%	0.3%	0.3%
Consumo de bienes distintos de inventarios	861.9	829.2	32.7	3.9%	3.0%	4.0%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	26.6	24.7	1.9	7.7%	0.1%	0.1%
Transferencias corrientes	1,005.3	842.4	162.9	19.3%	3.5%	4.0%
Transferencias de capital	133.2	321.2	-188.0	-58.5%	0.5%	1.5%
Resultados negativos Diferencial	4,261.9	358.3	3,903.6	1089.5%	15.0%	1.7%
Otros gastos y resultados negativos	4.8	4.0	0.8	19.5%	0.0%	0.0%
Total Gastos	28,441.9	20,830.5	7,611.4	36.5%	100.0%	100.0%
Resultado del Periodo	13,895.9	3,553.9	10,342.0	291%		

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2022

Como se observa en el cuadro No.4 el Estado de Rendimiento Financiero, el total de los ingresos por operaciones muestra con relación al mismo periodo 2021, una variación absoluta positiva de ₡ 17.953.4 millones de colones, que en términos relativos se traduce en 73.6%.

Entre los rubros de ingresos se observan los Impuestos sobre el comercio exterior, que muestra un incremento en valores absolutos por la suma de ₡ 19.581.9 millones representando un 100.3% más que el período anterior; además se destaca la disminución absoluta de ₡2.843.7 millones correspondiente a la partida Transferencias Corrientes, la que proviene del Quinto Presupuesto Extraordinario de la República para el ejercicio del 2021(Alcance No. 175 a la Gaceta No. 170 del 3 de setiembre del 2021), con el objetivo de ser utilizados como gastos operativos

de Publicidad y Propaganda para el proyecto de ampliación de la estrategia de mercado integral, dirigido a la recuperación del sector turismo; mientras que para el periodo 2022 se recibió una transferencia del SINAC por ₡150.0 millones de colones como parte de lo establecido en la Ley N°9892 Creación del Parque Nacional Isla San Lucas; además, se recibió la suma de ₡6.3 millones como parte del acuerdo de cooperación entre la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el ICT para la implementación del proyecto “El empoderamiento de las mujeres durante la recuperación del COVID-19 en Costa Rica.”

El Total de Gastos al 31 de diciembre de 2022, muestra un aumento absoluto por el monto de ₡ 7.611.4 millones, es decir un 36.5% relativo con relación al mismo período del 2021, destacando la cuenta de Servicios que presenta el mayor monto absoluto de ₡ 3.800.7 millones que corresponde a 42.9 %, lo anterior como parte del incremento en la partida de publicidad para promocionar la marca Costa Rica; por otro lado la cuenta de Gastos de Personal con una disminución por ₡ 137.8 millones, que se traduce en un -1.4 % debido principalmente al no pago del aumento en la retribución por años servidos de conformidad a la Ley No. 9908 Reforma Ley de Salarios de la Administración Pública, que incluye un único artículo que suspende para los periodos 2020-2021 y 2021-2022 dicho pago como una medida para reducir el gasto y mejorar las finanzas del Estado.

En términos generales el Resultado del Período al 31 de diciembre de 2022 en comparación con el mismo periodo 2021, muestra una variación absoluta positiva por la suma de ₡ 10.342.0 millones, que en valores relativos se traduce en un 291%.

Cuadro No.5
Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Situación Financiera
2021 - 2022
(millones de colones)

Detalle	2022	2021	Variación 2022 / 2021		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2022	2021
Activos						
Activos Corriente						
Efectivo y equivalentes de efectivo	34,259.7	18,790.2	15,469.6	82.3%	89.3%	81.5%
Inversiones a corto plazo	1,522.0	1,444.2	77.8	5.4%	4.0%	6.3%
Cuentas por cobrar a corto plazo	74.5	75.3	-0.8	-1.1%	0.2%	0.3%
Inventario	236.1	333.3	-97.2	-29.2%	0.6%	1.4%
Otros activos	2,264.5	2,405.9	-141.4	-5.9%	5.9%	10.4%
Total Activo Corriente	38,356.9	23,048.9	15,308.0	66.4%	100.0%	100.0%
Activo no Corriente						
Inversiones a largo plazo	4,638.2	4,965.9	-327.8	-6.6%	4.1%	4.4%
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	748.6	573.7	174.9	0.0%	0.7%	0.5%
Bienes no concesionados	74,917.3	75,750.5	-833.1	-1.1%	66.6%	67.4%
Bienes concesionados	31,804.4	31,111.6	692.8	2.2%	28.3%	27.7%
Otros activos a Largo Plazo	423.7	0.0	423.7	0.0%	0.4%	0.0%
Total Activo no Corriente	112,532.1	112,401.6	130.5	0.1%	100.0%	100.0%
Total Activos	150,889.0	135,450.5	15,438.5	11.4%		
Pasivos						
Pasivo Corriente						
Deudas a corto plazo	739.4	547.8	191.6	35.0%	38.2%	44.9%
Fondos de terceros y en garantía	536.0	433.33	102.7	23.7%	27.7%	35.5%
Provisiones y reservas técnicas	655.6	235.62	420.0	178.3%	33.9%	19.3%
Otros pasivos	3.6	3.46	0.2	4.3%	0.2%	0.3%
Total Pasivo Corriente	1,934.7	1,220.2	714.5	58.6%	100.0%	100.0%
Total Pasivos	1,934.7	1,220.2	714.5	58.6%		
Patrimonio						
Capital	16.1	16.1	0.0	-0.1%	0.0%	0.0%
Transferencias de capital	41,191.3	41,191.3	0.1	0.0%	27.7%	30.7%
Reservas	12,326.5	11,627.4	699.1	6.0%	8.3%	8.7%
Resultados acumulados	81,524.5	77,841.6	3,682.9	4.7%	54.7%	58.0%
Utilidad/Pérdida del Período	13,895.9	3,553.9	10,342.0	291.0%	9.3%	2.6%
Total Patrimonio	148,954.3	134,230.2	14,724.1	11.0%	100.0%	100.0%
Total Pasivo y Patrimonio	150,889.0	135,450.5	15,438.5	11.4%		

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2022

Análisis Activo:

En el cuadro N°5 Estado de Situación Financiera, muestra un aumento absoluto al nivel del Total Activos la suma de ₡ 15.438.5 millones, equivalente a un 11.4%, lo anterior al cierre del mes de diciembre para los años 2022-2021, según se detalla a continuación:

El rubro más representativo es “Efectivo y equivalente de efectivo” con un aumento absoluto de ₡ 15.469.6 y relativo de 82.3%, producto de la recaudación de impuestos; dichos recursos se mantienen en cuentas de Caja Única, de conformidad a los artículos No. 28 y 29 del Decreto No. 43466 de las directrices generales de política presupuestaria. La cuenta “Bienes no concesionados” presenta una disminución de ₡833.1 millones que alcanza un -1.1% en términos relativos producto de la depreciación de activos durante el periodo.

La cuenta de “Bienes concesionados” que contempla los terrenos en concesión de Polo Turístico Golfo de Papagayo, refleja un aumento de ₡692.8 millones, que en términos relativos corresponde a un 2.2%; lo que encuentra mayormente justificación en el proceso de revaluación de los Terrenos del Golfo de Papagayo. Sobre este particular es preciso señalar que únicamente se logró registrar la Revaluación de Terrenos por un 41% a partir del Valor Actual (inicial), de manera que, de las 64 fincas inicialmente contabilizadas, solo 27 fueron Revaluadas, esto de conformidad con el cuadro siguiente:

Cuadro No.6

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Dirección Administrativa Financiera Departamento Financiero - Revaluación de terrenos PTGP al 31-12-2022 -				
Descripción	No. Fincas	Valor Actual 1/	Variación	%
Var. (+)	16	10 166,30	6 614,20	
Var. (-)	11	1 568,80	- 5 915,10	
Sub total	27	11 735,10	699,10	41%
Pendientes	37	16 604,80		59%
Total	64	28 339,90		100%

1/ en millones de colones.

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2022

Dicho resultado, obedece a la falta de la conciliación técnica especializada entre la información registrada inicialmente en los Estados Financieros y el Informe de avalúo remitido.

La cuenta “Otros Activos a Largo Plazo” presenta un aumento en términos absolutos de ₡423.7 millones, esto en cumplimiento a la normativa relacionada al registro de provisión de vacaciones.

Análisis Pasivo y Patrimonio:

Sobre el rubro total de Pasivos, se observa un aumento en términos absolutos de ₡714.5 millones y se traduce a 58.6% en términos relativos, con respecto al mismo período 2021. La cuenta de Provisiones y reservas técnicas muestra un aumento absoluto de ₡ 420.0 millones y relativo por 178.3%, producto del registro “provisión de vacaciones pendientes de disfrutar” de conformidad a la normativa contable a partir del periodo 2022.

En cuanto al Patrimonio total, presenta una variación absoluta de ₡ 14.724.1 millones y relativa del 11.0%, que se explica principalmente por la partida Utilidad del periodo, con un aumento absoluto que alcanza el monto de ₡ 10.342 millones de colones y relativa del 291%, con respecto al mismo periodo 2021, resultado de las operaciones propias de la Institución donde los ingresos sobrepasan a los gastos resultado del incremento en la recaudación de impuestos y a la buena gestión en la administración de los gastos.

El Activo Corriente supera al Pasivo Corriente en ₡ 36.422.2 millones de colones. No se registran cuentas por pagar a largo plazo por préstamos u otro tipo de endeudamiento financiero.

En cuanto a la gestión de pagos, para el periodo 2022, se logra ejecutar todos los trámites programados por las diferentes unidades de la institución, aplicando un total de 3235 transferencias bancarias, lo que comparado con el año 2021 (2755 transferencias), se da un incremento en valores absolutos de 480 trámites bancarios y en términos relativos se traduce en un 17.42%.

El Departamento de Administración Tributaria, en su condición de Administración Tributaria por las facultades que le confiere el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, es el órgano administrativo encargado de gestionar y fiscalizar los impuestos que percibe el I.C.T.; asimismo, responsable de gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

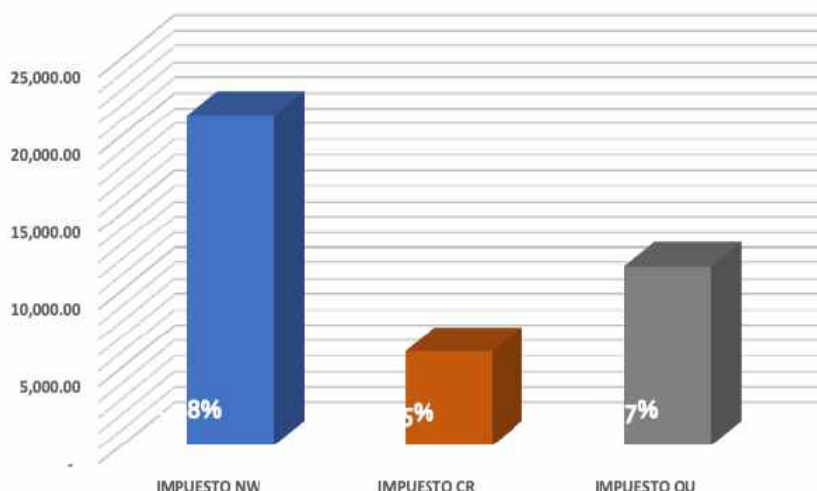
La recaudación de los impuestos, \$15.00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o “NW”, 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o “CR” y 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales u “OU”; generó ingresos tributarios en el año 2022 por la suma de ₡38.868.4 millones de colones, superando el ingreso estimado en ₡21.634.7 millones de colones para ese mismo año. En relación con la recaudación del periodo 2021, se registraron ₡19.404.1 millones de colones de más, lo que representa una mejora recaudatoria de 99.7%.

Cuadro No.7
Recaudación Total
Impuestos \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)
Impuesto Real y Presupuestado 2022
(Millones de colones)

Mes	Ingresos			Variaciones			
	Real 2022	Pto 2022	Real 2021	Real 2022 vrs Pto. 2022		Real 2022 vrs Real 2021	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Total	38 868,4	17 233,8	19 464,3	21 634,7	125,5%	19 404,1	99,7%

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2022

Gráfico No.1
Impuestos \$15.00 (NW). 5% (8U) y 5% (CR)
(En millones de colones)



Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2022

Recaudación ingresos no tributarios

La recaudación de los ingresos no tributarios para el periodo 2022 es de ₡513.98 millones, provenientes de: Alquileres de terrenos, ferias internacionales, muelle turístico, canon del Consejo Técnico de Aviación Civil, entre otros.

Otros logros importantes.

Se realizó la contratación directa 2022CD-000072-0001200001 denominada “Servicio de digitalización de los expedientes, mediante las herramientas power/Smartcapture”, y se concretó con éxito la digitalización de los expedientes de cobro judicial, administrativos y desarreglos de pago, de los agentes de percepción registrados con la Administración Tributaria del ICT. Este proyecto permite que la Administración Tributaria cuente con el archivo 100% digital, como plan de contingencia y continuidad del negocio, así como habilitar la posibilidad de realizar otras tareas desde teletrabajo, que requieren la consulta de expedientes para la atención de trámites’.

Se presentaron ante el Ministerio de Hacienda, para revisión y aprobación, los nuevos Reglamentos Tributarios para los tres impuestos que percibe, fiscaliza y

administra el ICT, con el fin de eficientizar la gestión que realiza la Administración Tributaria.

Durante el periodo 2022, se mantuvieron acercamientos con la Dirección de Fiscalización, de Incentivos Fiscales y Tecnologías de la Información del Ministerio de Hacienda, para compartir experiencias sobre procedimientos y proyectos relacionados con exoneraciones y sistemas de información tributaria; esta coordinación ha sido importante para ambas instituciones, ya que se han logrado avances principalmente en la parte procedimental y normativa, por lo que se estima desarrollar nuevas acciones conjuntas durante el año 2023.

Se avanzó en el desarrollo para la implementación de la herramienta ICT Contribuyente en la página WEB Institucional, con el objetivo de mejorar, simplificar y automatizar los trámites que realizan los administrados, tales como: inscripción, des inscripción, actualización de datos, consultas tributarias, entre otros; asimismo, contribuir con la política a nivel país para reducir el uso de papel, que redundará en beneficio del medio ambiente.

Como parte del seguimiento sobre los resultados generados a partir de la implementación de la Directriz G-0130-2021 publicada en la Gaceta 20 del 29 de enero 2021, en la que “las empresas de transporte aéreo se constituyen en los únicos agentes de percepción, declaración y liquidación del impuesto del 5% a), en la vía aérea”, que por iniciativa del Departamento de Administración Tributaria y el apoyo de la Dirección Administrativa Financiera, contó con la aprobación de la Junta Directiva mediante acuerdo SJD-016-2021; se constató la optimización del control tributario sobre los agentes de percepción que declaran y liquidan el impuesto 5% a) establecido en la Ley N° 1917 de 29 de julio de 1955; así las cosas, durante el año 2022, “primer año completo de ejecución”, se concluye que la aplicación de esta Directriz ha tenido resultados muy positivos, entre ellos:

- Aumento en la recaudación del impuesto 5% a), disponibilidad inmediata de los recursos.
- Eliminación de morosidad y evasión en el impuesto 5% a).
- La modificación, no significó la inversión de recursos adicionales por parte del ICT.

Cuadro No.9
Instituto Costarricense de Turismo
Presupuesto de Egresos
2023
(colones)

Número	Partida / Grupo de Partida	Monto
0	REMUNERACIONES	9,909,339,511.00
0.01	Remuneraciones Básicas	2,537,800,852.00
0.02	Remuneraciones Eventuales	58,503,165.00
0.03	Incentivos Salariales	4,636,914,253.00
0.04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y la Seguridad Social	1,111,456,269.00
0.05	Contribuciones Patronales al Fondo de Pensiones y Otros	1,564,664,972.00
1	SERVICIOS	20,477,151,894.00
1.01	Alquileres	351,655,009.00
1.02	Servicios Básicos	422,150,000.00
1.03	Servicios Comerciales y Financieros	11,942,049,191.00
1.04	Servicios de Gestión y Apoyo	5,704,825,000.00
1.05	Gastos de Viajes y Transporte	652,607,194.00
1.06	Seguros, Resguardo y Otras Obligaciones	90,850,000.00
1.07	Capacitación y Protocolo	714,273,500.00
1.08	Mantenimiento y Reparación	544,457,000.00
1.09	Impuestos	52,785,000.00
1.99	Servicios Diversos	1,500,000.00
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	214,710,000.00
2.01	Productos Químicos y Conexos	68,550,000.00
2.03	Materiales y Productos de Uso en Construcción y Mantenimiento	35,400,000.00
2.04	Herramientas, Repuestos y Accesorios	45,250,000.00
2.99	Útiles, Materiales y Suministros Diversos	65,510,000.00
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,264,738,800.00
6.01	Transferencias Corrientes al Sector Público	430,488,800.00
6.02	Transferencias Corrientes	1,500,000.00
6.03	Prestaciones	115,000,000.00
6.04	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas sin Fines de Lucro	470,000,000.00
6.06	Transferencias Corrientes al Sector Privado	152,600,000.00
6.07	Transferencias Corrientes al Sector Externo	95,150,000.00
9	CUENTAS ESPECIALES	1,090,000,000.00
9.02	Sumas sin Asignación Presupuestaria	1,090,000,000.00
TOTAL		32,955,940,205.00

Fuente: ICT, Departamento Financiero, mayo 2023

En cuanto a la ejecución presupuestaria del año 2022, en el siguiente cuadro se muestra tanto mensualmente como anual acumulada, donde se obtuvo un 86.2%.

Cabe desatacar que el presupuesto ordinario de este período tuvo un incremento del 22.91% (¢6,150,106,433.4), debido al ajuste en la aplicación de la regla fiscal, que en el caso del ICT se aplica con base en el presupuesto inicial del año 2020, previo a la pandemia.

En el siguiente se muestra la ejecución presupuestaria acumulada a diciembre de 2022

Cuadro No.10

Instituto Costarricense de Turismo
Presupuesto y Ejecución Presupuestaria
Al 31 de Diciembre de 2022
(colones)

No.	Partidas / Grupo de Partida	Pro. Total	Ejecución Presupuestaria												Total
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
0	REMUNERACIONES	10,348,136,303.0	1,048,970,566.0	802,699,399.4	680,991,062.0	683,102,265.7	680,637,961.9	679,293,316.5	679,650,965.8	681,900,508.1	681,134,952.6	677,604,898.1	681,722,943.0	1,382,811,254.7	9,369,706,173.7
0.01	Remuneraciones Básicas	2,548,300,852.00	187,692,483.00	186,868,157.75	186,297,441.00	188,972,483.00	187,884,019.00	186,808,378.50	186,158,883.00	188,811,230.00	187,970,332.00	186,726,143.00	190,179,715.00	190,518,716.27	2,267,673,981.52
0.02	Remuneraciones Eventuales	88,130,712.00	2,631,968.10	3,989,026.40	2,943,252.58	4,377,117.75	729,200.00	3,548,124.30	2,038,438.05	1,432,886.80	3,978,376.10	2,210,886.00	3,013,580.55	2,780,011.80	33,679,476.80
0.03	Incentivos Salariales	4,938,808,548.00	794,423,572.36	296,473,671.49	296,242,446.49	294,974,789.00	296,629,472.31	294,207,876.97	296,072,889.50	296,911,119.53	302,730,254.05	292,256,076.10	293,972,867.60	800,849,328.00	4,543,743,412.39
0.04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y la Seguridad Social	1,162,448,101.00	0.00	162,957,524.78	80,979,196.89	81,082,372.91	81,526,324.17	81,185,281.30	80,966,447.71	81,179,906.37	81,570,134.97	81,237,218.61	80,874,086.11	161,900,323.13	1,095,467,896.95
0.05	Contribuciones Patronales a Fondos de Pensiones y Otros Fondos de Capitalización	1,636,448,002.00	74,232,512.51	154,401,118.99	113,628,686.05	113,698,523.03	114,088,937.44	113,546,695.44	113,427,237.58	113,565,505.87	114,948,815.46	113,176,774.40	113,682,713.72	226,793,875.78	1,479,145,425.07
1	SERVICIOS	14,972,179,680.1	21,522,529.3	286,636,986.0	590,735,246.5	415,968,912.1	608,696,700.3	504,975,134.6	422,974,380.7	1,089,323,061.6	967,135,123.3	1,181,134,352.0	1,020,736,621.9	5,514,424,175.8	12,443,254,822.2
1.01	Alquileres	237,296,143.00	0.00	6,896,331.34	6,547,416.81	2,723,230.41	9,361,092.13	13,037,341.37	21,068,830.27	7,286,515.26	10,522,046.11	14,370,617.90	5,877,985.44	86,728,322.83	165,317,690.05
1.02	Servicios Básicos	422,500,000.00	13,415,107.04	41,747,785.03	29,051,800.13	29,048,099.17	30,104,251.81	33,241,591.07	30,479,103.30	30,594,422.77	28,170,464.72	30,486,619.98	27,196,981.70	27,564,700.84	351,071,417.56
1.03	Servicios Comerciales y Financieros	9,427,126,530.13	23,551.36	159,832,598.51	204,088,398.15	240,697,546.03	408,162,093.48	197,587,219.80	147,438,966.02	927,468,634.91	892,326,571.43	884,502,207.17	693,578,994.06	4,136,226,596.32	8,850,943,376.25
1.04	Servicios de Gestión y de Apoyo	2,983,043,058.97	37,500.00	37,581,239.97	308,452,312.11	81,072,040.00	92,887,491.82	156,125,774.11	136,818,849.39	48,742,475.83	212,408,410.67	122,048,994.80	133,097,236.83	871,981,172.52	2,198,250,467.85
1.05	Gastos de Viaje y de Transporte	573,283,060.01	6,074,267.05	14,196,986.43	14,954,712.64	9,521,614.82	21,268,174.18	47,135,462.90	26,039,069.44	47,286,817.70	43,190,983.47	71,988,158.96	98,117,837.64	48,530,983.30	460,820,628.32
1.06	Seguros, Reaseguros y otras Obligaciones	97,880,000.00	0.00	17,087,822.98	14,107,898.62	9,162,871.15	5,037,095.16	6,543,618.80	14,676,231.12	0.00	3,214,745.96	394,167.74	611,329.10	5,774,914.87	76,500,413.90
1.07	Capacitación y Protocolo	454,230,060.00	0.00	3,889,927.48	1,000,422.44	32,689,862.09	33,469,307.74	23,112,400.35	20,168,931.24	18,658,057.87	16,315,540.42	42,807,341.41	47,385,909.37	122,994,511.93	362,242,113.14
1.08	Mantenimiento y Reparación	315,787,791.02	24,800.00	3,370,900.90	11,483,881.70	10,362,322.84	8,142,015.73	23,326,049.50	22,021,677.32	8,964,879.98	19,575,966.44	11,936,475.25	10,813,046.23	21,308,417.76	151,309,433.85
1.09	Impuestos	58,600,000.00	1,947,103.88	2,723,396.39	1,478,442.90	763,526.81	305,339.23	3,965,276.66	1,263,600.60	3,281,397.82	1,331,264.11	2,653,968.78	4,077,581.68	13,328,485.36	34,719,282.82
1.99	Servicios Diversos	1,900,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	197,533,000.0	2,819,269.5	3,180,326.4	3,747,646.6	4,960,499.5	4,167,396.9	8,085,376.3	9,957,960.4	4,554,155.8	8,912,642.1	9,759,136.8	6,267,926.2	24,281,655.9	90,893,152.5
2.01	Productos Químicos y Conexos	68,192,000.00	1,862,568.00	2,429,147.36	2,600,171.21	2,362,128.38	3,088,763.63	2,680,725.51	3,919,680.37	3,362,096.20	5,467,171.96	4,211,367.50	3,552,794.36	2,396,915.99	37,973,500.29
2.03	Materiales y Productos de Uso en Construcción y Mantenimiento	29,150,000.00	796,562.97	191,300.01	274,740.51	622,358.04	834,270.27	2,509,076.24	941,159.80	901,561.00	826,725.28	536,423.00	154,438.36	936,931.77	9,525,548.27
2.04	Herramientas Repuestos y Accesorios	47,700,000.00	96,840.90	520,202.47	722,780.92	401,344.07	72,495.36	876,439.92	489,329.63	0.00	2,222,446.24	5,011,406.33	2,528,548.47	1,164,724.49	14,083,698.40
2.99	Útiles, Materiales y Suministros Diversos	52,491,000.00	43,308.06	39,676.56	149,953.91	1,554,889.01	161,867.48	2,019,134.64	4,636,910.60	300,468.80	396,258.00	0.00	56,048.00	19,783,083.87	29,140,445.83
5	BIENES DURADEROS	328,663,899.9	0.0	0.0	3,511,186.8	8,372,802.5	17,894.8	8,167,299.3	1,630,976.8	129,850.0	16,348,170.7	0.0	8,676,657.8	124,343,007.6	171,176,946.2
5.01	Maquinaria, Equipo y Mobiliario	90,720,464.86	0.00	0.00	0.00	896,227.60	17,894.76	516,839.40	0.00	129,850.00	917,986.18	0.00	297,377.78	52,890,070.86	95,386,246.58
5.02	Construcciones, Adiciones y Mejoras	40,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
5.99	Bienes Duraderos Diversos	197,942,835.00	0.00	0.00	3,511,186.78	7,515,774.89	0.00	7,650,369.88	1,610,976.83	0.00	15,430,174.48	0.00	8,379,280.04	71,692,936.75	115,790,699.60
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,249,321,686.7	3,101,465.2	124,448,415.7	154,978,488.6	55,159,186.3	2,562,543.4	49,473,808.3	5,965,532.0	55,304,957.4	53,729,897.2	54,319,244.7	4,688,719.9	492,614,184.6	1,054,865,623.2
6.01	Transferencias Corrientes al Sector Público	453,115,195.90	0.00	0.00	35,990,415.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	417,124,000.00	453,114,415.00
6.02	Transferencias Corrientes a Personas	1,895,000.00	0.00	130,000.00	130,000.00	65,000.00	0.00	65,000.00	65,000.00	260,000.00	195,000.00	65,000.00	0.00	0.00	975,000.00
6.03	Prebendas	115,000,000.00	3,101,465.19	5,250,270.38	3,059,428.60	1,048,608.92	2,414,133.99	3,977,046.03	2,366,746.70	1,908,389.86	11,424,519.53	2,073,286.67	3,919,880.88	2,889,118.58	43,212,892.10
6.04	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas sin Fines de Lucro	434,277,093.59	0.00	52,287,749.20	115,715,110.00	53,938,126.40	0.00	43,776,125.40	0.00	52,000,000.00	0.00	52,100,000.00	0.00	60,000,000.00	430,715,110.00
6.06	Otras Transferencias Corrientes al Sector Privado	121,584,000.00	0.00	50,861.00	83,537.95	109,452.00	168,409.41	1,685,636.96	2,633,785.28	236,547.87	188,715.00	80,968.00	168,630.26	0.00	5,376,742.33
6.07	Transferencias Corrientes al Sector Externo	123,860,399.10	0.00	66,729,536.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	41,500,962.71	0.00	0.00	12,621,096.00	121,471,463.81
9	CUENTAS ESPECIALES	190,000,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9.02	Sumas sin Asignación Presupuestaria	190,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL			26,845,833,771.7	1,876,413,690.8	1,216,365,627.5	1,439,043,568.4	1,167,354,866.1	1,296,122,547.3	1,249,394,844.9	1,119,256,755.8	1,831,212,452.9	1,757,319,965.9	1,922,817,891.6	1,721,492,868.8	7,538,474,276.6

Fuente: ICT, Departamento Financiero, mayo 2023

En relación con la ejecución del año 2023, en el siguiente cuadro se muestra la ejecución de los dos primeros meses, así como la acumulada, la cual alcanza un 11.7%.

Cuadro No.11
Instituto Costarricense de Turismo
Presupuesto y Ejecución Presupuestaria
Al 31 de Marzo de 2023
(colones)

(colones)								
No.	Partidas / Grupo de Partida	Presupuesto Ordinario	Presupuesto Actualizado	Ejecución Presupuestaria				
				Enero	Febrero	Marzo	Total	% Ejecución
0	Remuneraciones	9,909,339,511.0	9,909,339,511.0	1,021,311,457.0	781,882,162.0	736,458,531.9	2,539,652,150.9	25.6%
1	Servicios	20,477,151,894.0	20,483,995,168.0	64,765,729.5	267,149,985.8	637,216,307.7	969,132,022.9	4.7%
2	Materiales y Suministros	214,710,000.0	221,104,200.0	1,139,551.0	3,162,297.3	11,795,601.6	16,097,449.9	7.3%
5	Bienes Duraderos	0.0	161,000,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0%
6	Transferencias Corrientes	1,264,738,800.0	1,215,501,326.0	4,307,585.0	251,300,481.5	76,912,094.2	332,520,160.7	27.4%
9	Cuentas Especiales	1,090,000,000.0	965,000,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0%
TOTAL		32,955,940,205.00	32,955,940,205.00	1,091,524,322.51	1,303,494,926.53	1,462,382,535.39	3,857,401,784.43	11.7%

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable a marzo 2023.

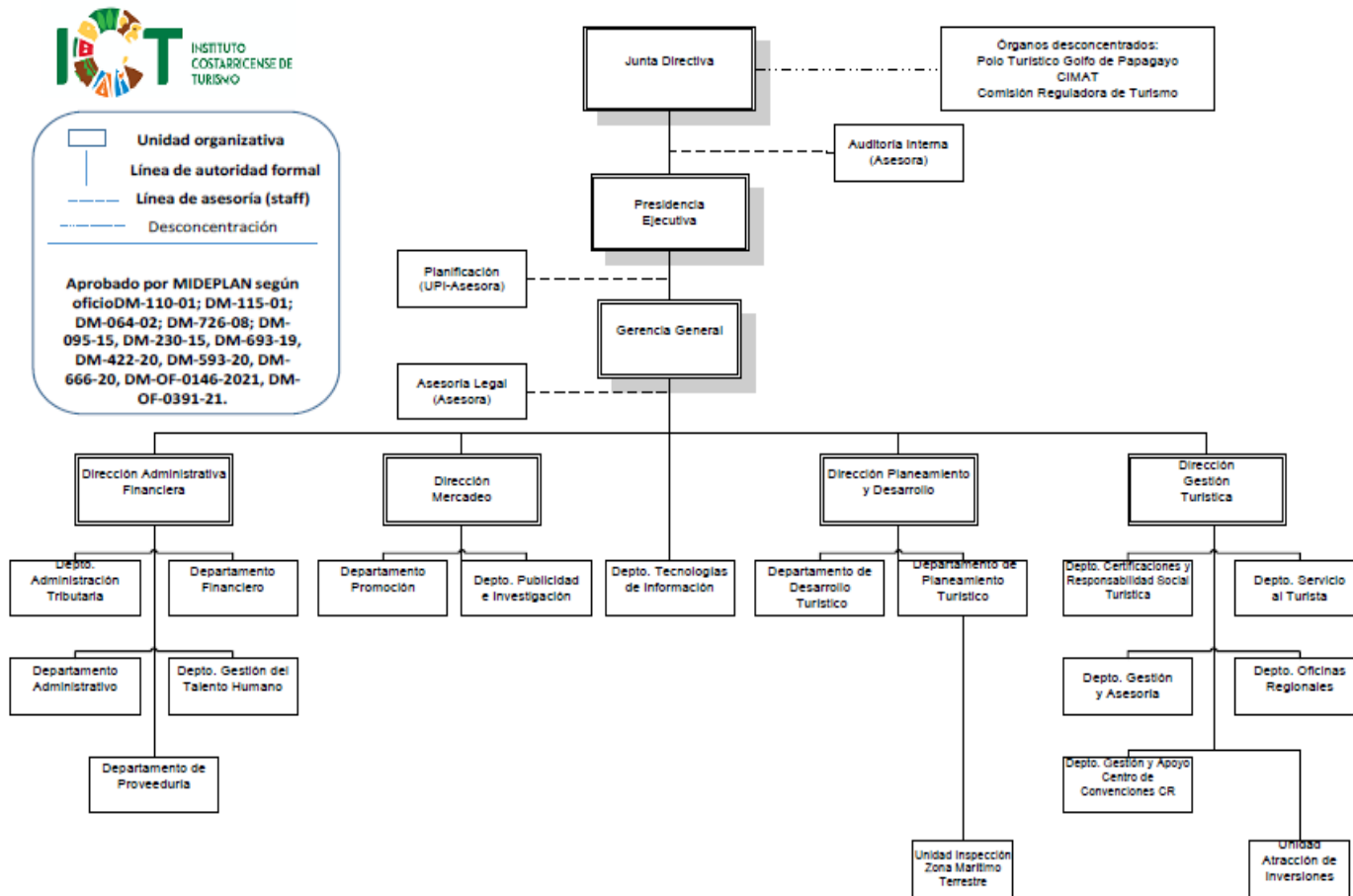
3. Capítulo: Recursos Humanos y Estructura Organizacional

3.1. Estructura Organizacional:

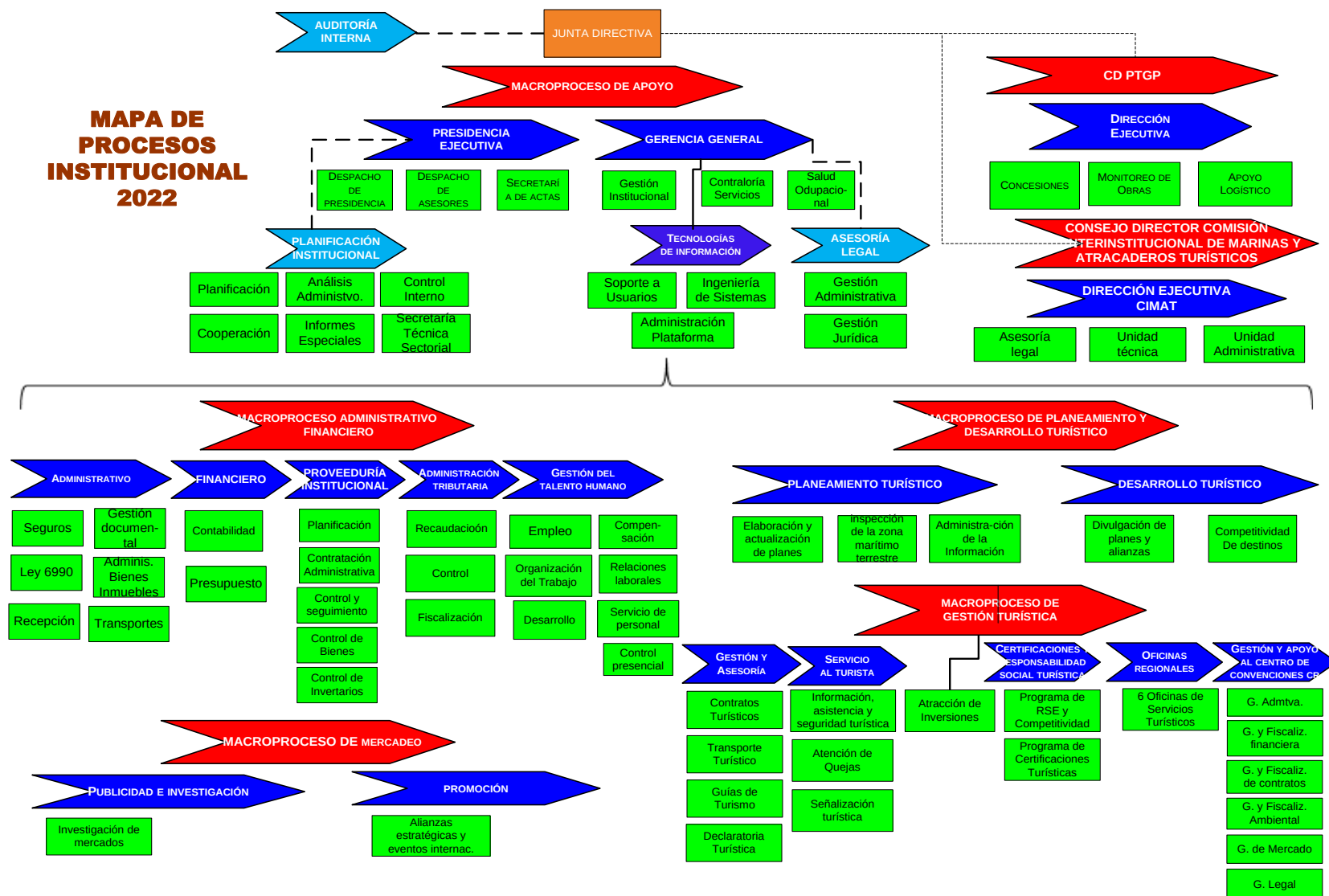
Seguidamente se presenta el Organigrama institucional vigente y actualizada entre el año 2020 y 2021, con la incorporación del nuevo Departamento de Proveeduría, los cambios de nomenclatura de los Departamentos de Gestión del Talento Humano, Departamento de Publicidad e Investigación y el Departamento de Administración Tributaria, así como la incorporación de la Unidad de Atracción de Inversiones bajo la Dirección de Gestión Turística.

Asimismo, se presenta la descripción de las diferentes unidades funcionales del Instituto.

Imagen No.1



Fuente: ICT, Unidad de Planificación Institucional, aprobado por oficio MIEPLAN-OF-0391-2021.



Fuente: ICT, Unidad de Planificación Institucional, elaboración propia, 2023.

Presidencia Ejecutiva: La Presidencia Ejecutiva tiene como principal objetivo apoyar administrativa y logísticamente todas las acciones del presidente ejecutivo, quien es el principal funcionario directivo del Instituto.

Brindar toda la asistencia técnica al presidente ejecutivo para que este pueda velar eficazmente por el cumplimiento de los deberes y objetivos del Instituto e informar de la buena marcha de la institución a la Junta Directiva.

Velar porque los acuerdos de la Junta Directiva sean ejecutados y coordina la acción de la entidad con las demás instituciones del Estado y del sector privado.

Destacan entre las acciones del presidente ejecutivo liderar las acciones tendientes a la atracción de líneas aéreas y del mercadeo turístico a nivel internacional.

Dentro de sus funciones están representar al Instituto en diversos foros y reuniones, así como la celebración de convenios bilaterales y multilaterales de cooperación turística, coordinación interinstitucional, entre otras.

Auditoría General: Esta unidad tiene por objetivo prestar un servicio de asesoría constructiva y de protección a la Administración, para que alcance sus metas y objetivos con mayor eficiencia, proporcionándole en forma oportuna información, análisis, evaluación, comentarios y recomendaciones pertinentes sobre las operaciones examinadas.

La Auditoría Interna en el ejercicio de su actividad procura un enfoque proactivo, de efectividad y alineado con los objetivos estratégicos, mediante la prestación de sus servicios de auditoría y preventivos, de manera que, la aportación de su valor en el logro de esos objetivos se materializa en cambios positivos y mejoras implementadas por la Administración Activa, en respuesta a las recomendaciones, asesorías y advertencias emitidas.

Unidad de Planificación Institucional (UPI): Esta unidad es un área de asesoría responsable de la planificación institucional, amparada al Sistema Nacional de Planificación, según Ley 5525 y la normativa vigente; es decir, de los planes, políticas, programas, sistemas, procedimientos y métodos para la gestión del Instituto, a través de la coordinación sectorial del Plan Nacional de Desarrollo (PND), la planificación operativa, la coordinación de autoevaluaciones de control interno y

riesgos, el análisis administrativo, la evaluación de la gestión, la cooperación internacional y los estudios especiales.

Tiene por objetivo brindar asesoría a la Presidencia Ejecutiva y dar acompañamiento técnico a las demás unidades del ICT en las actividades relacionadas con la planificación, control interno de la institución, análisis administrativo y cooperación internacional, para apoyar el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, fortaleciendo los procesos para una gestión transparente y una rendición de cuentas.

Gerencia General: La Gerencia General es la responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la institución, ya que es la encargada de ejecutar todas las actividades relacionadas con la organización, funcionamiento y coordinación de las diferentes dependencias del ICT, de acuerdo con las resoluciones emitidas por la Junta Directiva, así como por la normativa vigente.

Se encarga de establecer y difundir las políticas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la buena administración de los recursos humanos, materiales, financieros. A su vez, suministra información periódicamente a la Junta Directiva y se encarga de velar porque se ejecuten los acuerdos y resoluciones que esta dicta. Al mismo tiempo, asesora a la Junta Directiva en materia de planeamiento y desarrollo turístico, mercadeo, gestión turística, administración, finanzas y otros, proponiendo las acciones pertinentes necesarias, en pro de alcanzar los objetivos institucionales establecidos.

Asesoría Legal: En esta unidad se concentra la atención a todas las necesidades de asesoría en materia legal de la institución, así como de los clientes externos que así lo requieran. Tiene por objetivo brindar asesoría y apoyo legal a las distintas dependencias del instituto, así como de los clientes externos que así lo requieran.

Las principales labores de la Asesoría Legal son:

Asesorar en materia jurídica a los diferentes órganos colegiados que componen el instituto, las distintas dependencias de este, así como de los clientes externos que así lo requieran.

Tramitar y dar seguimiento a los distintos procesos judiciales en los que es parte el instituto -apoyada en la coordinación de las dos unidades que integran la Asesoría legal, Unidad Gestión Jurídico-Procesal y Unidad Gestión Jurídico-Administrativa- y ser responsable de la revisión de requisitos legales en distintos trámites.

Departamento de Tecnologías de Información: De sus funciones generales se desprenden planear, coordinar, ejecutar, controlar y supervisar todos los aspectos del desarrollo de tecnologías de información que requiere el Instituto, en tres grandes subprocesos: soporte a usuarios, ingeniería de sistemas y administración de plataforma y redes.

Dirección Administrativa Financiera: Administrar en forma óptima los recursos financieros y físicos, así como el Talento Humano, los cuales dan soporte al quehacer institucional de manera eficiente y eficaz, así como el manejo de los sistemas administrativos internos, aplicando estrategias que procuren un uso eficiente de los mismos, bajo los principios de transparencia, legalidad y un uso racional de los recursos.

El Director, mandos medios y todos sus socios laborales tienen la responsabilidad de proveer los recursos materiales y financieros, de igual forma realizar los procesos de reclutamiento y selección adecuados para dotar de capital intelectual a las diferentes unidades que integran el ICT, para poder cumplir con los objetivos y metas institucionales. Es decir, debe estructurar equipos de trabajo adscritos a sus áreas para garantizar que los procesos transversales se den en toda la Institución, garantizando en forma oportuna todas las soluciones técnicas dentro de su alcance.

Departamento Administrativo: Administra adecuadamente los recursos de la institución, con el fin de maximizar su utilización, de manera que las diferentes áreas cumplan con sus funciones, en estricto apego a la legislación vigente.

Vela por el adecuado aprovechamiento de los recursos financieros y administrativos, mediante el apoyo oportuno a las áreas sustantivas de la institución.

Tiene por objetivo proporcionar los servicios de apoyo para coadyuvar en el cumplimiento de las labores institucionales, conservar en buen estado los bienes muebles e inmuebles y establecer medidas para garantizar la integridad física de funcionarios y visitantes, mediante la mejora continua de los edificios.

Departamento de Proveeduría: Constituye la unidad técnica con las competencias que le confiere la normativa para la conducción de los procesos en materia de Contratación Administrativa que requiere la Institución, así como para realizar los procesos de almacenamiento y distribución o tráfico de bienes y distribución de bienes y de levantamiento y confección del inventario permanente de todos sus bienes

Entre sus actividades sustantivas se pueden destacar:

- Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y supervisar las actividades relativas a la adquisición, la administración y el suministro de bienes y servicios que se requieren para el buen funcionamiento del Instituto.
- Realizar la contratación de bienes y servicios, de acuerdo con el presupuesto y las distintas modalidades de contratación y pago vigentes.
- Suministrar, en forma oportuna, los bienes y servicios a las distintas unidades de la Institución, de acuerdo con las necesidades y el presupuesto.
- Elaborar el plan de adquisición institucional y darle seguimiento.
- Llevar el control de activos institucionales.
- Asesorar y apoyar a las unidades en los trámites pertinentes de la normativa institucional en materia de utilización de fondos públicos.

Departamento de Gestión de Talento Humano: Es el responsable de gerenciar los procesos necesarios para dirigir el talento humano en el Instituto Costarricense de Turismo, partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño, las recompensas y el bienestar general de los funcionarios, todo en aras de velar por la productividad, la transparencia y el logro de los objetivos y metas institucionales.

A continuación, se detallan los componentes de los Subprocesos de Trabajo de Recursos Humanos:

- Nivel estratégico: Conformado por la Jefatura y la Coordinación. Considera la existencia de la planificación del recurso humano activo, a corto, mediano y largo plazo, que priorice las necesidades cuantitativas y cualitativas, basado en herramientas de diagnóstico que incorporen de forma central las prioridades y orientaciones estratégicas con una correcta gestión presupuestaria.
- Nivel funcional: Responsables por la ejecución de las funciones y operaciones propias de los subprocesos, relacionados específicamente con el Empleo, Organización del Trabajo, Desarrollo, Compensación, Relaciones Laborales y Servicios de Personal, conformados para el ejercicio de las etapas y funciones que cada uno de ellos debe desarrollar, así como el contingente de la función de apoyo del nivel estratégico necesaria.

Departamento Financiero: 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, dirigidas a la consecución de metas de la entidad, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promueva la eficiencia y eficacia del control de gestión, evalúe las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, considerando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Departamento de Administración Tributaria: Mediante resolución G-415-2007 del 16 de febrero de 2007 y G-0620-2019 de 22 de marzo 2019, la Gerencia General con base en las facultades que le confieren en el artículo 32, inciso j) de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo y los numerales 99 y 103 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, delega en la jefatura del Departamento de Administración Tributaria, las funciones de carácter tributario de la institución, excepto en el establecimiento de los límites para disponer el archivo de deudas tributarias en gestión administrativa o judicial.

Dentro de las funciones que ejerce el Departamento de Administración Tributaria, se encuentra la de recaudar, fiscalizar y controlar la percepción de impuestos que

percibe el ICT: Impuesto 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales; Impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales; Impuesto de \$15,00 por el ingreso a Costa Rica vía aérea, mediante boleto adquirido en el exterior.

Dirección de Mercadeo: Esta área tiene como propósito ejecutar todas aquellas acciones de mercadeo y promoción definidas por la institución, así como el seguimiento de las mismas. Tiene por objetivo ejecutar actividades relacionadas con la promoción de Costa Rica como destino turístico, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Departamento de Publicidad e Investigación: Este departamento tiene por objetivo atender las actividades relacionadas con la publicidad nacional e internacional, la investigación de mercados y productos; así como, con el seguimiento y evaluación de la efectividad de las campañas promocionales. Como funciones sustantivas, se detallan:

1. Publicidad Internacional en medios digitales y tradicionales.
2. Publicidad Nacional en medios digitales y tradicionales, Patrocinios nacionales e internacionales, Apoyo a Cámaras y asociaciones y otros.
3. Sitio Web.
4. Digitales: redes sociales, contenido y analítica.
5. Material promocional (producción y/o reproducción)
6. Turismo de Reuniones.
7. Apoyo a nuevos productos.
8. Subproceso de Investigación de Mercados:
 - Investigación de Mercadeos
 - Generación de Información estadística varia
 - Actividades relativas al Plan de Mercadeo

Departamento de Promoción: Este departamento tiene por objetivo ejecutar actividades relacionadas con las relaciones públicas, el manejo de información, la elaboración y distribución de material publicitario.

1. Atención de viajes de familiarización de agentes y prensa internacional
2. Relaciones Públicas Internacionales
3. Relaciones públicas nacionales
4. Actividades relativas a la Administración y entrega de material promocional y souvenirs.
5. Actividades relativas a apoyo hospedaje y tiquetes aéreos (Ley 6990)
6. Subproceso de Alianzas estratégicas y Eventos Internacionales:
 - Campañas y Apoyos Cooperativos
 - Estrategia para para la promoción de Costa Rica entre los actores de la industria turística internacional.
 - Ferias y eventos internacionales.

Dirección de Gestión Turística: Tiene por objetivo de dirigir las funciones de los departamentos de Gestión Turística, Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Servicio al Turista, Oficinas Regionales y la Unidad de Atracción de Inversiones, con el propósito de desarrollar acciones sustantivas que incentiven el desarrollo de la industria turística, promuevan la inversión en el país y mejoren la calidad del producto turístico. Todo lo anterior, para buscar satisfacer las necesidades de los turistas y empresarios turísticos en pro del desarrollo del país. En conjunto con otras unidades de la institución, esta Dirección trabaja con el objetivo de incrementar el turismo en el país, fomentando el ingreso y la grata permanencia de los visitantes extranjeros que buscan descanso, diversiones o entretenimiento. Además, promueve la construcción y mantenimiento de lugares de recreo para uso de los turistas, mantiene y coordina la relación interinstitucional por medio de convenios de cooperación suscritos con entidades como municipalidades, ministerios, instituciones autónomas, con el propósito de unir esfuerzos corporativos que permitan la construcción y/o remodelación de sitios aptos para el disfrute de los

visitantes nacionales e internacionales, además de contar con espacios para el ofrecimiento de información turística.

Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística: El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística se orienta hacia el tema de responsabilidad ambiental y social desde el estado, como una forma de contribuir a que el desarrollo de la actividad turística se lleve a cabo dentro de un marco de sostenibilidad en lo económico, social, cultural y medioambiental, que permita el mejoramiento de la calidad de vida de nuestra población.

Tiene por objetivo velar por el desarrollo de los procesos de certificaciones en turismo en todos los sectores en los que se tenga una norma vigente, por el programa Bandera Azul Ecológica, la aplicación del Código de conducta contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, el Plan de Gestión Ambiental Institucional, y el fomento de la responsabilidad social turística como prácticas habituales dentro de las empresas del sector.

Departamento de Gestión y Asesoría Turística: El propósito fundamental de esta área es suministrarles a los distintos clientes, información y asesoramiento sobre aspectos relacionados con la inclusión de diversas empresas y actividades en el campo turístico y con trámites referentes a incentivos en materia fiscal, entre otras, de acuerdo con la reglamentación, políticas y estrategias vigentes. Por otra parte, se encargará de la ejecución de programas de competitividad en el campo turístico. Suministrar a los distintos inversionistas y empresarios, información y asesoramiento sobre aspectos relacionados con el sector turismo y efectuar los trámites para atender las solicitudes de los mismos de acuerdo con las reglamentaciones, políticas y estrategias vigentes.

Unidad de Atracción de Inversiones: La unidad de Atracción de Inversiones es la encargada de atender a todo posible inversionista en el ámbito turístico en el país. También tiene a su cargo las relaciones con líneas aéreas y con las empresas operadoras de cruceros.

Busca promover el desarrollo sostenible de la oferta turística en coordinación con el crecimiento de los canales de acceso de turistas, excursionistas y cruceristas que visitan el territorio nacional para la generación de oportunidades de desarrollo económico y social en Costa Rica.

El trabajo de la Unidad de Atracción de Inversiones se dirige a los empresarios turísticos nacionales y extranjeros interesados en invertir en el país a fin generarle valor agregado al producto que se ofrece el turista que visita el destino.

La Unidad de Atracción de Inversiones del Instituto Costarricense de Turismo cuenta con tres áreas a nivel de generación de inversión para el país, atracción de líneas aéreas, atracción de cruceros y atracción de infraestructura turística.

Departamento de Oficinas Regionales: El propósito de las mismas fue la creación y establecimiento de una serie de Oficinas de Servicios Turísticos del ICT en el territorio nacional, tendentes a hacer más accesibles los servicios a empresarios y clientes o usuarios en todo el territorio nacional. También, busca el mejoramiento de la capacidad institucional para implementar procesos de dirección, obtención de información y acompañamiento, requeridos según los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Turismo Sostenible, los Planes Generales de uso del Suelo y Desarrollo Turístico, el Plan Estratégico Institucional y en general con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.

Departamento de Servicio al Turista: Este departamento tiene como objetivo brindar información y asistencia al sector turístico, así como desarrollar programas que contribuyan con la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros y hagan más placentera su estadía en el país o en las regiones que visita.

Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR): Se encarga de las labores ordinarias de Gestión de todo el Centro de Convenciones, visto este desde la óptica de infraestructura, de operación, de contratación y de convenios interinstitucionales, de comercialización, entre otros. Lo anterior, dado que es un activo del ICT, para el cual se contrata la administración y

a este Departamento también le corresponde la fiscalización del contrato de administración.

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.

Departamento de Planeamiento Turístico: Ejecuta actividades que se relacionan con la elaboración, actualización y seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo turístico y demás planes y políticas. Tiene por objetivo ejecutar actividades relacionadas con la elaboración y seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo Turístico y demás planes y políticas que integran este.

Unidad de Análisis de la Información: Analiza y procesa la información de otras instituciones para realizar los análisis estadísticos de la entrada de turistas al país por los diferentes puertos de entrada.

Elabora informes sobre proyecciones de la actividad turística que se requieren para la planificación y el seguimiento a nivel institucional como de los empresarios turísticos.

Se encarga de mantener actualizada la información del Sistema de Planta Turística Institucional, los atractivos turísticos y los sistemas de información que se diseñaron de manera personalizada para la administración de la información a nivel institucional y de país. Además, confecciona el anuario estadístico.

Unidad de Control e Inspección de la Zona Marítimo Terrestre: Realizar la revisión del componente técnico que se incluye en los expedientes de concesiones que remiten las municipalidades costeras para que ICT emita el aval institucional, para la posterior inscripción de la concesión en el Registro Público, utilizando la

información de los planes reguladores vigentes y demás información oficial remitida al ICT.

Utilizar sistemas diseñados para los procesos de revisión de expedientes de concesiones, emplea 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.

Departamento de Desarrollo: El Departamento de Desarrollo Turístico tiene como objetivo principal, impulsar programas que contribuyan a promover mayores niveles de calidad y competitividad, la generación de capacidades locales y el desarrollo turístico sostenible en las diferentes unidades del planeamiento del país. En este sentido, se desarrollan procesos de trabajo orientados a la divulgación e implementación de planes turísticos, el desarrollo de capacidades locales con municipalidades y cámaras de turismo, la capacitación y acompañamiento para la consolidación de MIPYMES turísticas y el impulso para el desarrollo de nuevos productos (turismo rural, bienestar, social, náutico y convenciones).

Comisión Institucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT): Su naturaleza jurídica es de órgano desconcentrado en grado máximo, adscrito al ICT, está compuesta además por representantes del MOPT, MINAE, INVU y SALUD (Artículo 6 de la Ley). Es el órgano técnico especializado en el desarrollo de proyectos de marinas y atracaderos turísticos.

Como parte de sus atribuciones, ejecuta las actividades necesarias para el control, fiscalización y vigilancia en la concesión, construcción y operación de este tipo de proyectos en el país. Tiene como una de sus principales funciones asesorar técnicamente a las Municipalidades sobre este tema.

Polo Turístico Golfo de Papagayo: El Proyecto Turístico Golfo de Papagayo comprende un área aproximada de 1.658 hectáreas, además de la zona pública, inscrita a nombre del Estado Costarricense bajo la administración del Instituto Costarricense de Turismo (en adelante, ICT), con el fin primordial de atraer el

turismo nacional e internacional, aprovechando al máximo los recursos turísticos de esa región.

Por lo tanto, el ICT, mediante la Oficina Ejecutora, se encarga de la ejecución y desarrollo del proyecto, para lo cual tiene la facultad exclusiva de dirigir, coordinar, administrar y controlar el desarrollo del citado proyecto. Se destacan, además, dos grandes actividades que esta responsabilidad conlleva: una consiste en la concesión de los terrenos adquiridos para el desarrollo de proyectos turísticos, y la otra, en la construcción de obras de infraestructura pública que permiten que dicho desarrollo se consolide. El Consejo Director del PTGP constituye un órgano adscrito a la Junta Directiva del ICT.

3.2. Recursos Humanos:

El Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un total de 317 plazas, de las cuales un 93% se encuentran ocupadas⁸. El siguiente cuadro muestra la cantidad de plazas ocupadas, vacantes y eliminadas en el período del 2022 al 2023, y se puede observar que en el período no se han creado plazas nuevas.

Cuadro No.12: ICT Distribución de plazas 2022-2023

	2022	2023	
Plazas	Cantidad	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	285	295	93%
Vacantes	27	22	7%
Total	317	317	100%

Fuente: ICT, Departamento Gestión de Talento Humano, 2022.

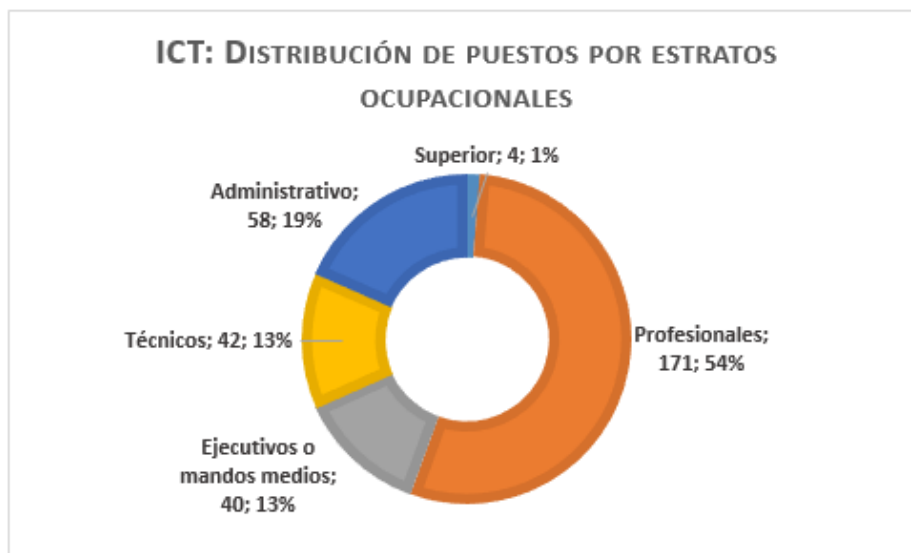
Elaboración: Unidad de Planificación Institucional, Acuerdo No.13261 tomado por la Autoridad Presupuestaria, en sesión ordinaria No.03-2022 del 28 de marzo del 2022 y comunicada mediante oficio STAP-0332-2022.

Para el año 2022, se mantiene la autorización de los mismos 317 puestos, según acuerdo No.12969 tomado por la Autoridad Presupuestaria, en sesión ordinaria

⁸ Las plazas aprobadas mediante oficio STAP-0332-22, están vacantes, porque los concursos para llenarlas están en trámite.

No.03-2022 del 28 de marzo del 2022 y comunicada mediante oficio STAP-0332-2022, distribuidos en los siguientes estratos ocupacionales: (Anexo 1)

Gráfico No. 02



Fuente: ICT, Departamento de Gestión de Talento Humano, 2022

En el ICT hay un total de 28 clases de puestos y las plazas están distribuidas según se observa en el siguiente cuadro, extraído del Organigrama Ocupacional que se adjunta (Anexo 2); asimismo, se adjunta el listado de los puestos ocupados, por clase, con los salarios brutos (Anexo 3).

Cuadro No.13: ICT Cantidad de plazas según clase de puestos (Al 2023)

#	Clase de puesto	Cantidad Plazas
1	Asesor Legal	1
2	Asesor Planificación	1
3	Asesor Profesional	4
4	Asistente de Turismo 1	2
5	Asistente de Turismo 2	1
6	Asistente Gerencial Administrativo	1
7	Auditor Interno	1
8	Contralor de Servicios	1
9	Coordinador de Unidad	17
10	Director	3
11	Director Ejecutivo	2
12	Ejecutivo de Turismo 1	32
13	Ejecutivo de Turismo 1 TI	2
14	Ejecutivo de Turismo 3	123
15	Ejecutivo de Turismo 3 TI	7
16	Gerente General	1

#	Clase de puesto	Cantidad Plazas
17	Gestor de Turismo 1	6
18	Gestor de Turismo 1 TI	2
19	Gestor de Turismo 2	33
20	Gestor de Turismo 3	3
21	Jefe de Departamento	14
22	Jefe de Departamento TI	1
23	Oficinista	1
24	Presidente Ejecutivo	1
25	Secretaria de Actas	1
26	Secretaria Ejecutiva	38
27	Subgerente de Mercadeo	1
28	Trabajador Operativo	17

Fuente: ICT, Departamento de Gestión de Talento Humano, 2023

Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

3.3. Cambios en la Estructura Organizacional:

Para este período no se dieron cambios en la estructura organizacional de la Institución. El último cambio de la estructura se registra en el año 2021 que, mediante oficio MIDEPLAN-OF-0391-2021 se aprobó la reorganización parcial para incluir la Unidad de Atracción de Inversiones dentro de la Dirección de Gestión Turística, con base en el estudio técnico dado mediante oficio DGT-504-2020, el criterio técnico dado en oficio PL-158-2020 y los oficios de aprobación acuerdo de Junta Directiva SJD-006-2021 y DM-020-2021.

4. Capítulo: Metas trazadas y logros alcanzados.

En esta sección del informe se presenta un resumen de las metas trazadas por la actual Administración en el primer año de gestión, tanto a nivel estratégico como operativo, así como los principales logros.

4.1. Metas trazadas

A nivel estratégico, en el 2022 se presentaron 5 metas en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, de las cuales 2 corresponden a la generación de divisas por el turismo y el aumento de llegadas de turistas; 2 más se refieren al posicionamiento de Costa Rica en turismo de reuniones y gestión de integral de destinos turísticos.

Para el 2021, y la última fue el Proyecto de Inversión Pública para concluir la Construcción de la Delegación de la Política Turística en Papagayo.

Cabe señalar que en el ICT se trabaja con un alineamiento directo desde las líneas de acción Plan Nacional de Turismo (PNT) 2022-2027, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Anual Operativo (PAO). A su vez, los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP) 2023-2026 y los sectoriales se encuentran alineados con los planes estratégicos y el Plan Anual Operativo, dado que éste último contiene las metas operativas por medio de las cuales se ejecutan las acciones estratégicas.

En el Plan Anual Operativo del 2022 se formuló un total de 92 metas distribuidas en los tres programas presupuestarios, y el programa 2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo” es el aglutina la mayor cantidad de metas sustantivas a través de las cuales el ICT presta sus servicios institucionales a los usuarios; el programa. Para el 2023 se formula un total de 102 metas distribuidas en los tres programas, según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 14: ICT Metas del Plan Anual Operativo 2022-2023

PROGRAMA	METAS 2022	METAS 2022
1. Dirección Superior y Administración	33	43
2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico	55	55
3. Polo Turístico Golfo Papagayo	4	4
Total	92	102

Fuente: ICT, Informe de Seguimiento de Metas del PAO 2022 y Plan Presupuesto 2023.

Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

En el Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2022, se presenta información general relativa al cumplimiento de las metas programadas para el período. Entre los elementos más importantes del informe se destacan:

Al hacer una radiografía de la Institución en general, se concluye que se dio un cumplimiento físico general más bajo de la expectativa del 100% al final de año, pues el promedio institucional fue de 93.3% de cumplimiento.

Infograma No.1



A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración Superior, presenta un desarrollo promedio por meta con un peso de 91.5.9% en el cumplimiento. Algunas metas se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en el Depto. Administrativo y la Proveeduría. Sin embargo, podría considerarse como un cumplimiento relativamente sano en sus metas.

El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, presenta el cumplimiento más alto, con un 94.9%. Sin embargo, podría considerarse como un cumplimiento sano en sus metas. Desde el punto de vista programático, el Programa 2 es el que lleva el mayor peso en metas,

ya que contiene un total de 55 metas, del total de 92 metas que componían el PAO del 2022.

Por su parte, el Programa 3, de la Oficina Ejecutora del Proyecto Golfo Papagayo, mostró el logro más bajo de metas, con un 88.5%.

De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan cumplimientos significativos en la gestión institucional que se detallaron para cada una de las metas. En este contexto, se observó que las metas con cumplimiento de medio a alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento igual o mayor al 80% son 85, lo que representa un 92.39%, de acuerdo con lo esperado para el periodo, entre ellas están las metas que dependen de la demanda y las acciones son todas atendidas en el periodo.

En cuanto a las acciones estratégicas de la Institución y que forman parte de los compromisos del PND, la Institución programó un total de cinco metas en el PAO del 2022, las cuales mostraron un cumplimiento general razonable, de acuerdo a lo esperado; sin embargo; por la crisis financiera de la Institución se desestimaron varios proyectos de inversión. De las metas del PND que mantuvieron vigencia para el 2022, se cumplieron de acuerdo a la nueva programación.

En el PAO del 2022 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.3.6.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual muestra cumplimiento superior al 100%, porque ya se llevó a cabo una cantidad de actividades de sensibilización superior a lo programado. Esta meta de Código de Conducta está vinculada al Plan de Acción de la Política de Persona Joven, al igual que la meta 1.3.6.6. que muestra un cumplimiento del 100% en el Programa de Turismo Social, dado que ya se llevó a cabo la acreditación de 36 empresas al Programa. La meta vincula al Convenio ICT-INAMU es la 1.3.6.7 del Programa Red Sofía, que registra un 90% de cumplimiento.

4.2. Principales logros alcanzados en esta Administración.

La presente Administración se propuso objetivos inmediatos y concretos enfocados en recuperar el espacio cedido ante la crisis compleja impuesta por el COVID y mejorar la competitividad y posicionamiento de excelencia como destino sostenible:

- Recuperación de los niveles de llegadas de turistas internacionales previo a la crisis por pandemia a la mayor brevedad posible (2023).
- Establecer programas de financiamiento para el salvamento y recuperación de empresas afectadas por la crisis por COVID, a través de Banca para el Desarrollo.
- Desarrollar y visibilizar el aspecto social de la sostenibilidad turística.

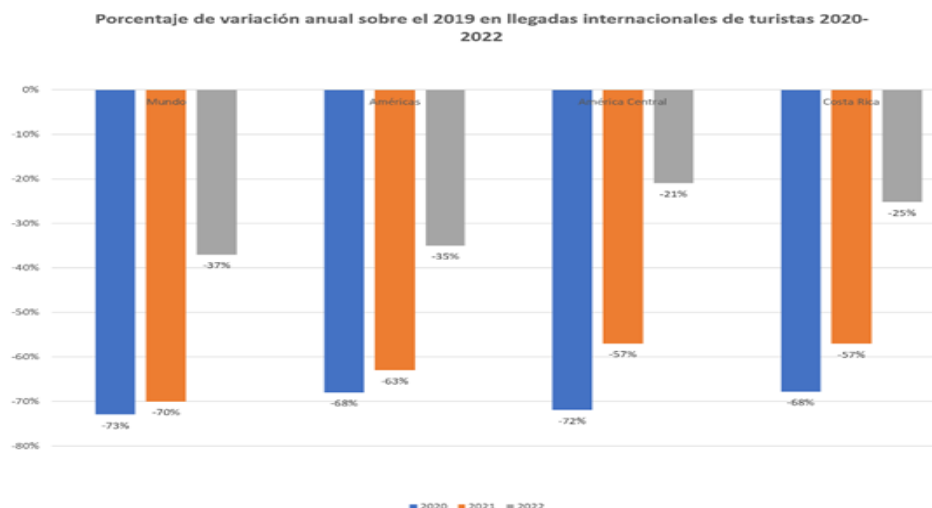
Lógicamente, que el camino la recuperación del turismo aun sin terminar la crisis sanitaria, generó otros desafíos y variedad de necesidades de los empresarios, ayuntamientos e institucionalidad pública, se atendieron en la medida posible los recursos disponibles.

A continuación, se ofrecen datos y observaciones testigos de los buenos resultados alcanzados en un año de administración y en el contexto del lema del Gobierno Chaves Robles: TRABAJANDO, DECIDIENDO, MEJORANDO.

La recuperación del turismo en Costa Rica ha sido más rápida que en otras regiones del mundo. Al 2022, Costa Rica alcanzó 2 349 537 turistas por aire, tierra y mar, equivalente al 75% de la cantidad de turistas del año pre pandemia. La vía aérea es

la principal ruta de entrada al país (90%) y la que mejor se ha recuperado logrando 87.6% de los turistas del 2019. El país recupero 3 de cada 4 turistas, de ahí que el Gobierno continuará haciendo grandes esfuerzos para superar la brecha que nos dejó el COVID, a la mayor brevedad posible.

Gráfico No.3



El aeropuerto internacional Juan Santamaría recupero el 80% de los viajeros del 2019, llegando a la cifra de 1 455 928 turistas en el año 2022, mientras que el aeropuerto Daniel Oduber Quirós contabilizó 661 579 turistas y registro un incremento del 10.4% respecto al 2019. El total de la oferta de asientos de avión disponibles para visitar el país durante el 2022 fue de 3 791 201, a través de 27 aerolíneas operando.

Desde Estados Unidos, principal mercado emisor, ingresaron 1 252 469 turistas, es decir cerca de del 98% de la cantidad que ingreso en el 2019 (además, se recuperó la atracción de todas las aerolíneas norteamericanas que operaban en el país antes de la pandemia. Del mercado de turistas canadiense nos visitaron 171 033 turistas, con un incremento de 121 116 turistas con respecto al 2021. Mientras que del mercado europeo arribaron 410 832 turistas por la vía aérea, equivalente a un 93% de los viajeros pre pandemia.

Según datos del Banco Central de Costa Rica (BCCR), durante el 2022 el turismo genero \$3 131.3 millones de dólares.

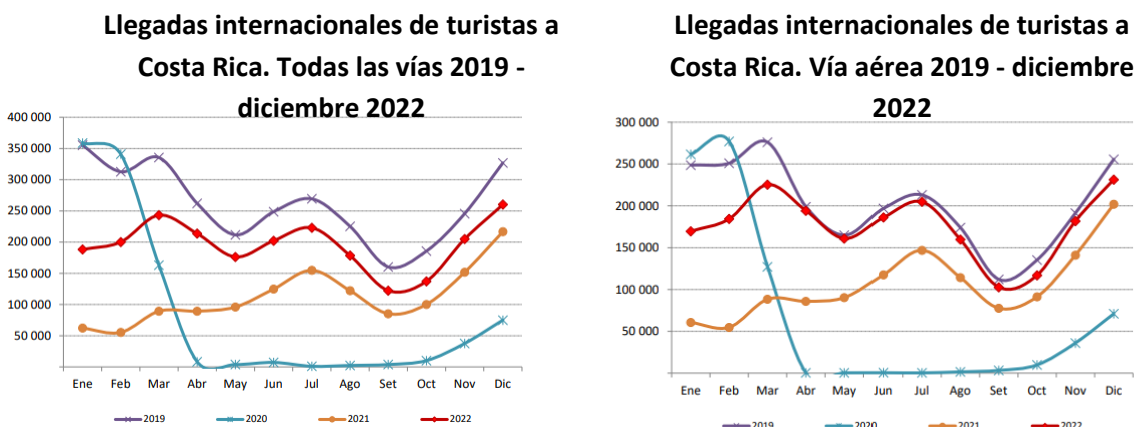
4.2.1 Destacada Recuperación Turística Pos pandemia

4.2.1.1 Llegada internacional de turistas

Uno de los principales retos planteados por la institución era lograr alcanzar la cantidad de turistas llegada de turistas que se tenían para el año 2019, no se alcanzaron, pero se dio un aumento muy significativo, que representa un gran avance en el proceso de recuperación a partir de la pandemia por Covid-19.

Durante el año 2022 se realizaron grandes esfuerzos para la promoción del país. La cantidad de turistas que ingresaron por la vía aérea 2 117 960; mientras que, por todas las vías, las llegadas de turistas registro 2 349 537 turistas, en el siguiente gráfico se muestra la relación de crecimiento 2022 frente a los años de pandemia, tanto por todas las vías como exclusivamente la vía aérea.

Gráfico No.4



Fuente: ICT en <https://www.ict.go.cr/>

Como se aprecia en el cuadro, marzo fue el mes con mayor visitación 225 411 y el mes con menor visitación fue setiembre con 102 705.

La meta del periodo para este año 2022, según PNDIP, era de 1 579 666 turistas por vía aérea y fue superada con la llegada de 2 117 960 turistas de diversas partes del mundo. Lográndose un 134%.

El resultado positivo se explica debido a la visitación de turistas del mercado estadounidense fue de 852 182 (equivalente a una variación del -2.4% de los

turistas que ingresaron en 2019). También por el levantamiento de restricciones y el proceso de vacunación en el mundo que da más seguridad para viajar.

El 2022 dejó excelentes resultados en la recuperación del turismo tras la pandemia, pues la variación porcentual entre el 2022 y el 2019, fue de -12.4% en los registros de vía aérea y de -25.2% agregando todos los puertos de entrada al país. De ahí el ICT continuará haciendo todo a su alcance para sobrepasar los registros del 2019 en el presente año 2023.

4.2.1.2 Generación de divisas por concepto de turismo

El aumento en la llegada de turista conlleva una relación proporcional con la generación de divisas.

Para el año 2022, según datos del Banco Central de Costa Rica, la generación de divisas por concepto de turismo fue de 3 131, 3 millones de dólares.

Cuadro No.15
DIVISAS POR CONCEPTO DE TURISMO
(CIFRAS EN MILLONES DE \$E.E.U.U.)
2000-2022

AÑO	Divisas	Divisas + Gasto de los cruceiristas
2000	1 435,6	1 454,3
2001	1 296,2	1 314,1
2002	1 276,5	1 297,7
2003	1 416,0	1 442,2
2004	1 596,6	1 628,3
2005	1 839,9	1 868,8
2006	1 894,3	1 908,1
2007	2 244,7	2 259,5
2008	2 549,0	2 561,5
2009	2 011,6	2 029,5
2010	2 233,5	2 246,1
2011	2 409,2	2 422,9
2012	2 517,2	2 529,1
2013	2 919,4	2 928,1
2014	2 986,7	2 996,3
2015	3 258,9	3 266,5
2016	3 640,4	3 648,4
2017	3 645,4	3 656,0
2018	3 762,7	3 768,6
2019	3 980,1	3 988,5
2020	1 324,6	1 328,4
2021	1 716,6	1 716,9
2022	3 131,3	3 137,3

Nota:
Según el Organismo Mundial del Turismo (OMT), los excursionistas o cruceiristas, no se consideran ni contabilizan como turistas por no pernoctar en el territorio nacional y permanecer en él 12 horas o menos. El gasto realizado por ellos tampoco se incluye en las divisas por concepto de turismo.

Fuente: BCCR, Departamento de Estadística Macroeconómica.

4.2.1.3 Conectividad aérea

El Área de Atracción de líneas aéreas, tiene como propósito incentivar el crecimiento del número de turistas que ingresan por vía aérea a Costa Rica desarrollando una red de conexiones que permitan un mayor alcance de cobertura global para asegurar el incremento en la llegada de turistas, por medio del continuo análisis de la industria, incremento de frecuencias de vuelos, negociación de nuevas rutas que permitan conexiones con mercados potenciales, fortalecimiento de las relaciones actuales, búsqueda activa de nuevas relaciones estratégicas y negociaciones conjuntas con los inversionistas, acompañamiento personalizado y participación en misiones comerciales y ferias internacionales.

El ICT cuenta desde el año 2006 con una estrategia de atracción de líneas aéreas que promueven la llegada de nuevas empresas, así como el aumento de frecuencias de las ya existentes, todo con miras a aumentar el turismo en el país.

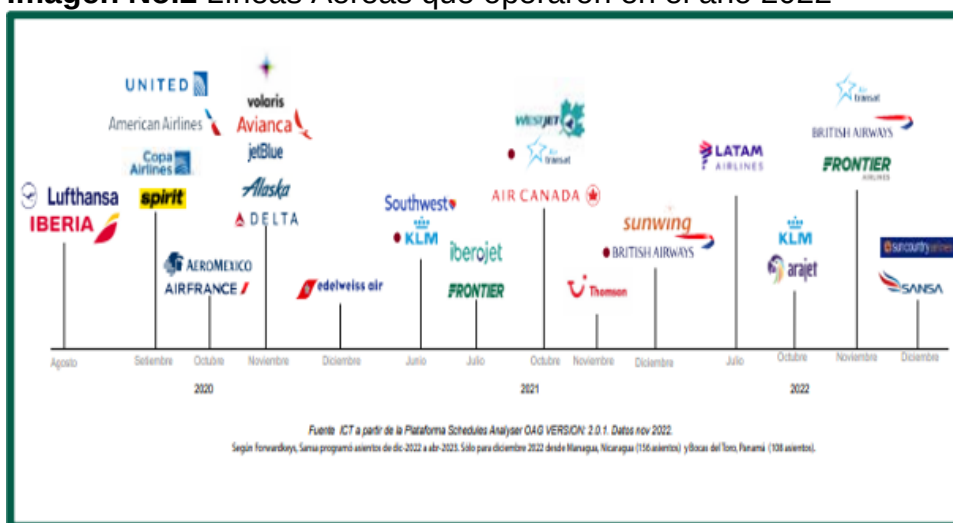


El éxito de dicha estrategia se ve reflejada en las estadísticas de llegadas por vía aérea, las cuales han venido en aumento continuo desde la apertura de fronteras por causa pandemia que impactó al mundo en el año 2020 y que todavía existen repercusiones, se recuperó casi todas las líneas aéreas y rutas que operaban antes de la pandemia, con muy pocas excepciones. Inclusive se logró abrir nuevas rutas y traer una nueva línea aérea desde Estados Unidos.

Esta recuperación se refleja de manera positiva en los dos aeropuertos internacionales (Daniel Oduber, en Guanacaste y Juan Santamaría en Alajuela, principales puertas de entrada al país), debido a la continua comunicación y trabajo conjunto con todos los actores en base a la implementación de la estrategia/país.

A diciembre 2022, el país recuperó una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, así como con los diferentes países de Latinoamérica. La siguiente imagen detalla las líneas aéreas, que estaban operando en el país.

Imagen No.2 Líneas Aéreas que operaron en el año 2022



Mediante la implementación del programa de atracción de líneas aéreas con acciones concretas, como reuniones de negociación y la asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de líneas aéreas, se logró cada vez más abarcar diferentes destinos de Europa, permitiendo mayor accesibilidad de visitar a los turistas el país.

Esta conectividad histórica ha sido casi recuperada en su totalidad, con la excepción de Condor, todas las demás líneas aéreas de conexión a Europa han regresado. Inclusive se ha logrado que dos de ellas conecten de forma triangulada con el Aeropuerto Daniel Oduber, mejorando la conectividad entre Europa y Guanacaste. La siguiente imagen detalla la frecuencia de operación de líneas aéreas:

Línea aérea	Inicio	Diciembre 2022						
		L	K	M	J	V	S	D
Iberia	3-ago-20							
Deutsche Lufthansa AG	5-ago-20							
United Airlines	3-sep-20							
American Airlines	9-sep-20							
Copa	10-sep-20							
Spirit	10-sep-20							
Aeroméxico	17-oct-20							
Air France	31-oct-20							
Avianca	1-nov-20							
Jetblue	1-nov-20							
Delta	2-nov-20							
Alaska	20-nov-20							
Volaris	24-nov-20							
Wingo	4-dic-20							
Edelweiss	23-dic-20							
Southwest	6-jun-21							
Evelop / Iberojet	13-jul-21							
West Jet	2-oct-21							
Air Canada	9-oct-21							
TUI Airways	24-nov-21							
Sunwing	20-dic-21							
LATAM	1-jul-22							
Arajet	8-oct-22							
KLM	31-oct-22							
Air Transat	1-nov-22							
British Airways	1-nov-22							
Frontier	15-nov-22							
Sansa	2-dic-22							
MN Airlines LLC - Sun Country	3-dic-22							

 Operación
  Estimado reactivación
  Sin operación

Así mismo, se realizaron 85 reuniones con las diferentes líneas aéreas que operan actualmente en Costa Rica, así como renegociación de regreso de aerolíneas, aumento de frecuencias y reuniones de coordinación con los diferentes actores involucrados en la operación aérea en el país.

Se realizaron reuniones estratégicas (Presidencia, Embajadores, IATA (Asociación de transporte aéreo internacional, por sus siglas en inglés), Agencias de Relaciones Públicas de ICT, ministros de Turismo de otros países), que permitieron analizar y concretar acciones que promuevan la apertura de nuevos destinos. Así mismo, se llevaron a cabo 8 reuniones de posible negociación de campañas cooperativas y seguimiento de campañas con el departamento de Mercadeo de ICT. Se participa de manera presencial en Feria Internacional de Turismo (FITUR), World Travel Market (WTM), World Routes, World Tourism and Travel Council (WTTC) Arabia Saudita, Routes Americas, Total Airlines.

4.2.1.4 Financiamiento a empresas turísticas (banca para el desarrollo)

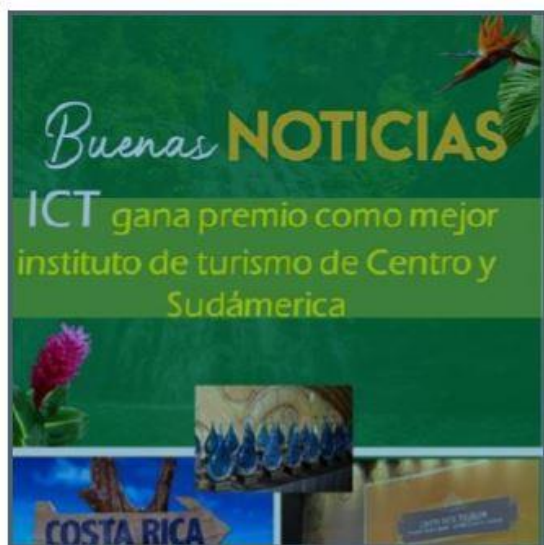
El Programa de Apoyo a la PYME Turística, implementado en el 2022, es una iniciativa del Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD), el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), orientado a impulsar la reactivación económica en el sector. Este programa dispone de recursos que ejecutan diversos operadores financieros. Pueden acceder al financiamiento personas físicas y jurídicas las pequeñas empresas de hoteles y hostales, restaurantes de zonas turísticas, tours operadores, transportistas del sector y proveedores locales, entre otros, de acuerdo con los requisitos adecuados a los beneficiarios del Sistema de Banca. Consiste en una modalidad de garantía mediante la figura de aval de riesgo compartido, que cubre hasta un monto máximo en colones y en dólares. Para avales en colones el monto máximo a financiar será de ₡100 millones de colones, con un plazo máximo de 15 años y un costo de 1.10% anual. Por su parte, en dólares, el monto máximo es de \$155 mil dólares, con un plazo máximo de 15 años y un costo de 1.15% anual.

Aun cuando el sector turístico requiere de más apoyo para su recuperación y expansión como motor de la economía costarricense, el acceso al crédito adecuado a las necesidades de las empresas turísticas constituye un aporte significativo del Estado. Pensando en esas micros y pequeñas empresas turísticas que conforman un 87% del sector, fue el motivo por el que se desarrolló el “Programa de Aval de Cartera para el Sector Turismo”.

4.2.1.5 Reconocimientos internacionales

- **ICT gana premio como mejor instituto de turismo Centro y Sudamérica.**

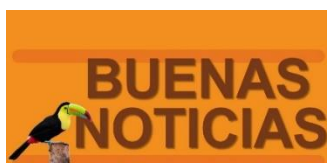
El ICT fue escogido como el mejor Ministerio de Turismo de Centroamérica y Sudamérica en la gala de los "Baxters Agents Choice Awards", la ceremonia se realizó el 23 de junio del 2022 en Toronto Canadá.



- El galardón de "Empresa distinguida en eficiencia energética".

Esta distinción se logró gracias a las acciones de eficiencia energética implementadas por el ICT en 2022. Algunas de las acciones aplicadas fueron: limpieza de las lámparas, utilización de luminaria LED, priorización de equipos eficientes, chequeos periódicos por parte del Departamento Administrativo para que los equipos estén apagados.

Se unen los esfuerzos por concienciar a la familia ICT mediante materiales informativos, entre otras acciones. La Comisión Ambiental del ICT, continuará con su labor para promover el uso adecuado del recurso energético de acuerdo con el Plan de Trabajo 2023.

 BUENAS NOTICIAS ICT recibió el galardón de: "Empresa distinguida en eficiencia energética" 	Nuestra Institución obtuvo un reconocimiento por su eficiencia energética. El galardón lo otorgó la Compañía Nacional de Fuerza y Luz. Esta distinción se logró gracias a las acciones de eficiencia energética implementadas por el ICT en el 2022. Algunas de las acciones aplicadas fueron: limpieza de las lámparas, utilización de luminaria eficiente LED, priorización de equipos eficientes, chequeos periódicos por parte del Departamento Administrativo para corroborar que los equipos estén apagados.	 Se unen además, los esfuerzos por concienciar a la familia ICT mediante materiales informativos, entre otras acciones. La Comisión Ambiental del ICT continuará con su labor para promover el uso adecuado del recurso energético de acuerdo con el Plan de Trabajo 2023. <i>¡Los instamos a seguir aportando en el correcto uso del recurso con el fin de procurar el ahorro energético!</i>
---	---	--

- **Galardón en turismo solidario**

Este premio al Turismo Sostenible y Social en Iberoamérica 2022 se otorgó en León, Guanajuato, México y se eligieron en tres categorías a las mejores prácticas en turismo social y sustentable a nivel internacional: Turismo Ambientalmente Responsable, Turismo Solidario y Turismo Socialmente Responsable.

- **Premios Eventex**

Tres galardones de oro en las categorías de; “Centro de convenciones”, “Recinto de Eventos Híbridos y “Proveedores de People’s Choice”. Galardón platino como “Recinto Sostenible”, estos fueron los premios que recibió la instalación.



- **Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático**

Se compartió con orgullo la noticia de la obtención de la **Bandera Azul Ecológica en la categoría de Cambio Climático** por parte de las Oficinas Regionales del Instituto Costarricense de Turismo, así como la sede central.

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



4.2.1 Gestión Estratégica Institucional

4.2.2.1 Fortalecimiento del posicionamiento turístico del destino (mercadeo)

Para promover a Costa Rica como destino turístico sostenible diferenciado en los principales mercados de interés, así como para el mercado interno, durante el año 2022 se realizaron importantes esfuerzos que contemplaron publicidad, campañas de comunicación y relaciones públicas para diferenciar al país de cualquier otro destino.

Como parte de las acciones implementadas se destacan:

1. Publicidad internacional: Only the Essentials, una campaña publicitaria en USA/Canadá, Campaña en Europa, Acciones estratégicas con Agencia Publicidad USA. Promoción de turismo bienestar con Wellnes day, Murales en las ciudades de Nueva York y Los Ángeles.

Se destacan las campañas publicitarias durante el Mundial de Fútbol de Catar 2022, que permitieron promocionar a Costa Rica en mercados de interés como el Reino Unido, Alemania y España, como resultado de la negociación con los medios que contaban con los derechos de retransmisión otorgados por la Federación Internacional de Fútbol Asociado (FIFA). Además, se realizó publicidad en medios

digitales en Estados Unidos y Canadá, y mercados europeos, en la plataforma de la FIFA.

Por otro lado, se desarrolló un mini sitio dentro del portal web visitcostarica.com pensado para las personas interesadas en utilizar Costa Rica como sede de su teletrabajo o nómadas digitales, y se recibieron en total 24.507 sesiones en el año, con una duración media de 02:20 minutos por sesión, de las cuales el 57,6% corresponden a visitas desde Estados Unidos, el 10,9% a visitas desde Canadá, y el 2,7% a visitas desde Reino Unido.



2. Turismo interno: Campaña Vamos a Turistear (VAT 2022), redes sociales con mensajes genéricos e impulsando parques nacionales. Además, Día mundial del turismo, Mundial fútbol Catar, en medios comunicación masiva, 6 acciones publicitarias (visita Limón, Catarata Leona, Cabuya, Bajos del Toro, Bahía Drake y Sarapiquí y 4 acciones publicitarias con proyección internacional (Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, materiales FUTUROPA, redes sociales en México y exposición fotos México). Web VAT.
3. Turismos reuniones: 6 acciones de atracción de eventos: participación en Motivation Luxury, International Mining Experts (IMEX) Frankfurt, FIE expo Latin America, World Meeting Forum Los Cabos, Motivation Luxury Summit en la Patagonia y Feria IMEX Las Vegas.
4. Atención 213 periodistas y/o agentes de viaje y/o mayoristas de USA, Canadá, Europa y Latinoamérica (Giras).

5. Ejecución de 143 acciones de Relaciones Públicas con Agencias en USA y Canadá, Europa y México para el manejo de imagen del destino.
6. Ejecutados 91 proyectos especiales de Relaciones Públicas en Europa.
7. Realizadas 14 campañas cooperativas con empresas como Iberia, World 2Meet, Avoris, Travel Concept y Edelweiss.
8. Completados 37 proyectos dirigidos a actores de la cadena de comercialización turística en los mercados prioritarios.
9. Fortalecimiento de imagen mediante 4 ferias o eventos internacionales en Europa, Latinoamérica, EEUU, específicamente FITUR en Madrid, WTM Latinoamérica en Sao Paulo, WTM Londres, United States Tour Operators Association (USTOA) Conference y Marketplace en Austin.
10. Envío de material promocional al exterior.
11. Promoción turística a través la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA por sus siglas en inglés)



Stand de Costa Rica feria WTM 2022



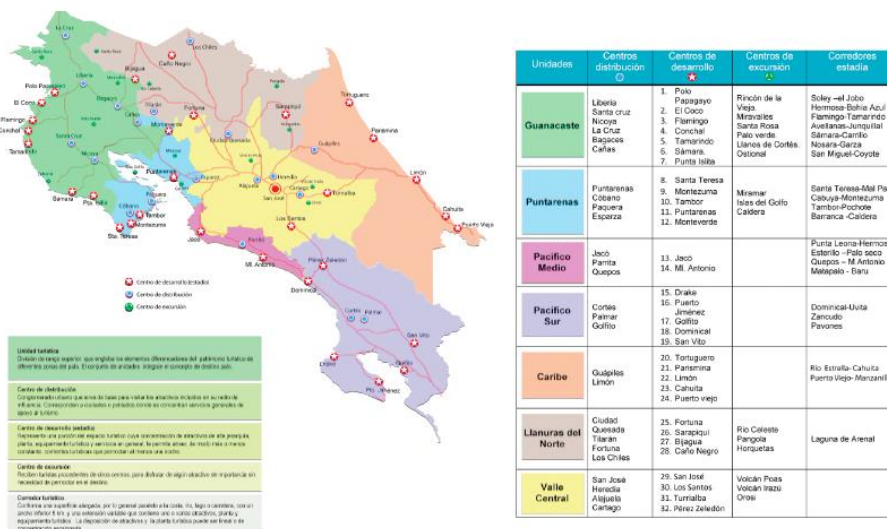
Empresas sector privado WTM 2022

4.2.2.2 Planificación turística: en centros de desarrollo, Zona Marítimo Terrestre (ZMT), planes potencialidades en cantones y actualización del PNT 2022-2027

El programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos está diseñado para fortalecer el proceso de gestión local, brindando acompañamiento e información clave para la toma de decisiones a las organizaciones del desarrollo local, para que lideren los procesos y las articulaciones necesarias en torno al fortalecimiento de la actividad turística en el corto y mediano plazo, y el desarrollo de una ruta de acción para implementar estrategias y acciones que fortalezcan y hagan más competitivo el destino.

El programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos se diseñó para fortalecer el proceso de gestión local del turismo, brindando acompañamiento a las organizaciones locales para que lideren los procesos e impulsen las articulaciones necesarias para fortalecer la sostenibilidad, la inclusión y diferenciación como elementos claves del desarrollo. El Plan Nacional de Turismo tiene el país dividido en 32 Centros de Desarrollo, como lo detalla la siguiente imagen:

Imagen No.3



Durante el año 2022 se realizaron los Planes Integrales de

- La Fortuna
- Tortuguero
- Parismina
- Limón Centro
- Cahuita
- Puerto Viejo

También se realizaron dos procesos de planificación turística en los cantones de La Cruz y Tilarán que finalizaron con la entrega de los planes por parte del señor ministro a los Concejos Municipales. El proceso de seguimiento a la implementación se inició en el año 2022 y se continuará en el 2023.

4.2.2.3 Sostenibilidad turística (código conducta, Red Sofía, CST, BAE)

Uno de los principales retos planteados para el año 2022 al inició de esta administración es darle un impulso muy poder identificar el accionar de la institución en el tema social es por eso que se han realizado las siguientes acciones:

Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística:

Este es un programa sistema gestionado con requisitos, procedimientos de gestión definidos que otorga la Certificación CST a empresas y organizaciones participantes según su grado de cumplimiento y desarrollo de una gestión integral sostenible, según sea su actividad, lo que le genera diferenciación y competitividad del producto o servicio turístico que ofrece a sus clientes, asimismo, potencia y posiciona comunidades como destinos turísticos sostenibles.

El Estándar CST es la herramienta técnica de evaluación que guía a las empresas y organizaciones turísticas a desarrollar una Gestión Integral Sostenible, y les permite demostrar los esfuerzos realizados en sostenibilidad como modelo de desarrollo, y de esta forma, según el puntaje obtenido pueden certificarse con la CST, alcanzando el nivel Básico o Élite. La CST ha continuado posicionándose en el sector turístico mediante el desarrollo de “Talleres Técnicos” en modalidad virtual, convocando empresarios de la industria con actividades de hospedaje, tour

operación, auto rentistas, parques temáticos, gastronomía, transporte turístico, instituciones u organizaciones, aguas termales y spa, áreas protegidas; para conocer el proceso de certificación, la plataforma y el intercambio de experiencias que contribuyen a facilitar la interpretación de criterios e indicadores de cada uno de los ámbitos que contempla el Estándar CST: gestión empresarial, impacto social, económico y cultural, impacto ambiental e indicadores específicos.

Durante el año 2022, 283 empresas mostraron su interés la CST, en los 12 talleres virtuales introductorios al programa, lo que representa un incremento del 65% de participación en comparación con el año 2021. Asimismo, 63 empresas se registraron efectivamente en la plataforma CST, 25 empresas más que el año anterior. Los talleres permitieron alcanzar 411 personas, propiciando un mayor acompañamiento del empresariado turístico que se ha propuesto el objetivo de obtener y/o mantener la Certificación para la Sostenibilidad Turística.

Se ampliaron opciones de capacitación mediante el acceso al curso virtual asincrónico de la CST, disponible 24/7 en la plataforma www.ictcapacita.go.cr. desde el mes de junio 2022, 28 personas han llevado el curso virtual.

A partir de mayo del año 2022, se ha brindado un acompañamiento más directo con la persona empresaria para facilitar la comprensión y atender consultas al implementar o renovar la CST, permitiendo el acompañamiento de 73 empresas durante el año.

Durante el año se auditaron 71 empresas solicitantes de la certificación, de las cuales 58 lograron alcanzar la CST aprobadas por la CTV-CST, 53% de ellas con nivel elite (31) y 47% con básico (27).

La meta estimada de certificaciones en 2022 se superó en un 16% más de lo estimado. La meta inicial se estableció en 50 procesos de certificación y se sobrepasó con 8 empresas más. La cantidad de empresas certificadas en 2022 aumentó un 87% en comparación con el año 2021. El 17% de las certificaciones otorgadas durante el 2022 corresponden a empresas certificadas por primera vez (10) y el 83% renovaciones de la antigua norma y/o del Estándar CST (48). En lo

que respecta a ubicación geográfica, el 50% del total de empresas certificadas en 2022 se ubican en el Valle Central, un 24% en Guanacaste, 9% en Puntarenas, 9% en la Zona Norte, 5% se ubica en el Pacífico Central y el 3% en Pacífico Sur.

Turismo social con integridad:

Se realizó una evaluación del Programa de Turismo Social con integridad y se realiza un replanteamiento de este, para darle un mayor soporte institucional y el de poder proyectar las diversas labores que realiza la institución en el tema social. Durante el año 2022 se galardonaron 33 organizaciones participantes del programa, se efectuaron un taller virtual y dos presenciales. Los talleres presenciales nos permiten renovar el acercamiento con las empresas y medir el comportamiento del programa después de dos años atípicos por pandemia. Lo anterior con el fin de contribuir al fortalecimiento de la sociedad por medio de los proyectos propuestos de las empresas participantes. Por lo tanto, la consecución del cumplimiento del programa permitió alcanzar la meta planteada y galardonar al 91% de las empresas inscritas en el periodo.

Se espera en el año 2023, lograr la implementación y fortalecimiento del programa, con adecuación de la estructura y acciones concretas contempladas en un Plan de Acción. Abarcando una coordinación institucional tanto con el sector público como con el privado.

Una de las acciones importantes dentro de esta estrategia social, está el Programa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial (ESCNNA) asociada a viajes y turismo, es una iniciativa de turismo responsable que se enmarca desde la esencia misma del modelo de turismo sostenible promovido por Costa Rica.

Su objetivo es desestimular y denunciar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.

Durante el año 2022 se superó la meta planteada respecto al número de actividades de sensibilización, se realizaron 18 talleres virtuales y presenciales, alcanzando una

participación de 383 personas asistentes, se logró un aumento del 77% en asistencia comparado con la participación de 216 personas durante el año 2021.

Adicionalmente, se continuó promoviendo el curso virtual gratuito y autogestionado sobre Trata de Personas para personal de turismo, de la mano con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), con el fin de reforzar la capacitación de empresas que son parte del programa y del sector turismo en general. Por otra parte, bajo la colaboración de la Fundación PANIAMOR, se recibió apoyo al programa mediante la coordinación y financiamiento, talleres virtuales y material impreso con miras a fortalecer la labor del programa.

Un total de 14 empresas y organizaciones se encuentran incorporaron al programa Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes durante el año 2022.

También en este marco social se cuenta con el Programa Red Sofía que tiene como propósito promover la equidad de género en la industria turística, las buenas prácticas de seguridad turística, fomenta el ingreso y la grata permanencia las turistas en el destino. Nace en el marco del convenio de apoyo institucional entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU); asimismo, se encuentra estrechamente ligado al Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 5, el cual busca la igualdad entre los géneros para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible. En el año 2022 su metodología fue actualizada y modificada para un relanzamiento del programa a partir de agosto del año mencionado.

El objetivo del programa es sembrar el compromiso en cada persona de nuestra comunidad turística sobre la importancia de fomentar la igualdad de género en la industria turística costarricense, minimizar la violencia contra las mujeres y propiciar ambientes seguros para las turistas, como un eje del turismo responsable, sostenible e inclusivo; lo anterior mediante el curso de capacitación disponible para

todas las personas y organizaciones que deseen formar parte de la RED SOFIA. Al cierre del 2022 se lograron capacitar 152 personas del sector turístico costarricense, donde hubo representantes de 72 empresas, esto mediante talleres virtuales, y presenciales en distintas zonas del país

Se contó con la participación de 72 empresas durante los talleres, 37 empresas participaron en los dos talleres virtuales y 35 en los cinco talleres presenciales llevados a cabo en la zona del Caribe en coordinación con el INAMU.

La institución cuenta también con el programa de Bandera Azul Ecológica (BAE) Categoría Playas, que promueve la organización de comités locales en las comunidades de zonas costeras, con el propósito de buscar la conservación de espacios naturales y el desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública costarricense.

El abril de 2022 se realizó la entrega de galardones a 140 comités de playas participantes en el programa durante el año 2021. Durante el periodo 2022 se inscribieron 154 comités de playas, se realizaron tres visitas a cada zona en coordinación con las Oficinas Regionales; asimismo, se recopilaron las propuestas y recomendaciones de los encargados de oficinas regionales para seleccionar las playas que optan por la bandera azul en su respectiva categoría, y se coordinaron las reuniones requeridas con la representante del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) para realizar las visitas para toma de muestras y análisis de aguas. El AyA es la institución aliada para el desarrollo del programa, así como, las demás instituciones que conforman la Comisión Nacional del Programa BAE a nivel país.

4.2.2.4 Turismo Náutico (marinas y atracaderos turísticos)

En el 2022 la Administración priorizó la atención del turismo náutico para el desarrollo social económico en las aras de influencia donde operan las marinas y atracaderos turísticos (principalmente costeros). Es así como, se concretaron los siguientes logros:

- Promoción de la actividad de turismo náutico.
- Se actualizó el Manual sobre la Pesca Deportiva en Costa Rica.
- Se creó normativa especial sobre el Régimen de condominios en concesiones de marinas y atracaderos, Reforma al Reglamento de la Ley 7933 publicado en el Alcance N° 102 de La Gaceta N° 94 del lunes 23 de mayo de 2022.
- Se cuenta con el Decreto para el otorgamiento de la licencia de charteo por parte del ICT. Publicado en el Alcance N° 166 a la Gaceta N° 148 del 05 de agosto de 2022.
- Se aprobó Reforma al Reglamento de la Ley 7744. Publicado en el Alcance N° 233 a la Gaceta N° 207 del 31 de octubre del 2022.

Al 2022, el país cuenta actualmente con seis marinas turísticas operando conforme a la Ley 7744 donde se ofrece alrededor de 900 puestos de atraque y se atiende un promedio de 600 embarcaciones turísticas y de recreo para un crecimiento de un 7%. Además, en el 2022 se resolvieron con apego a plazos y requisitos 20 proyectos de marinas y atracaderos turísticos.

4.2.2.5 Programa de apoyo a la seguridad turística

De conformidad con el artículo 4) inciso a de la Ley Orgánica del ICT, que indica como finalidad institucional el fomento al ingreso y la grata permanencia en el país de los turistas que busquen descanso, diversión y entretenimiento, por lo que es necesario procurarle asistencia, información y orientación, para hacer su estadía un hecho memorable.

Uno de los aspectos para lograr esa grata permanencia, es el cumplimiento de los convenios suscritos con otras instituciones del Estado, para el mejoramiento de la seguridad turística.

Durante el período 2022, se dio continuidad a los distintos convenios de cooperación suscritos entre el Instituto Costarricense de Turismo e instituciones como el Ministerio de Seguridad Pública y la Benemérita Cruz Roja Costarricense.

Con el Ministerio de Seguridad durante el año 2022 se hizo entrega de 1400 uniformes para ese Cuerpo Policial. Actualmente se cuenta con 285 Policías Turísticos distribuidos en los principales Centros de Desarrollo Turístico del País. La siguiente imagen muestra algunos de los policías en ejercicio.



Con la Cruz Roja Costarricense, durante el 2022, se dio continuidad al convenio de cooperación suscrito en el 2019 con la Benemérita Cruz Roja Costarricense, para mejorar las condiciones de seguridad y vigilancia en las playas que representan un mayor nivel de riesgo por sus condiciones geomorfológicas, que generan fuertes oleajes o corrientes de resaca y que a al mismo tiempo, son muy visitadas por turistas nacionales y extranjeros.

Este convenio representa una inversión anual de alrededor de 300 millones de colones destinados principalmente al pago de salarios y avituallamiento, de 25 Guardavidas.

Durante este período, se realizó un total de 266,421 prevenciones, 547 rescates efectivos y 157 maniobras de primeros auxilios a bañistas.



Adicional, se suscribió un nuevo convenio con la Asociación Mar a Mar de Costa Rica con la finalidad de colocar rotulación en la ruta denominada el camino de Costa Rica, que se extiende por 280 kilómetros desde Parímina hasta Quepos. Es una ruta inspirada en el modelo del Camino de Santiago de Compostela en España y su objetivo aparte de observar la riqueza paisajística y turística, es ofrecer una alternativa económica a cada uno de los poblados por los que atraviesa.



La inversión institucional es de ₡ 15.000.000, que serán utilizados en el diseño, elaboración y colocación de rótulos de información a lo largo de toda la ruta

También en el tema de desarrollo de seguridad para el turista se tiene el programa de señalamiento preventivo en playas con presencia de corrientes de retorno (resaca). Durante el 2022, se realizó la instalación de 60 rótulos de prevención sobre corrientes de retorno en 35 playas del Caribe y del Pacífico, con la finalidad de prevenir las muertes por sumersión. Este nuevo diseño de señales, aparte de consejos generarles e interpretación de los colores de las banderas; ofrece la posibilidad de mediante un código QR descargar un video en inglés y español, con información amplia sobre las características de las corrientes de retorno y qué medidas adoptar para liberarse de una corriente de esta naturaleza.

Esta labor se realizó en conjunto con la Universidad Nacional y la Cruz Roja Costarricense, eligiéndose las 35 playas con mayor visitación y presencia de corrientes para la instalación de estas nuevas señales. Para estos efectos, la institución invirtió la suma de ₡17.000.000. (diecisiete millones de colones).



4.2.2.6

4.2.2.6 Programa Marca País

El programa de marca país, es un servicio brindado por el ICT desde el año 2013, es llevado a cabo mediante el “Proceso de licenciamiento de uso de marca país”, consiste en la evaluación de normas y prácticas empresariales, toma en cuenta criterios de sostenibilidad turística. Lo cual les da a las empresas un valor único en el contexto internacional y les brinda beneficios relacionados a la competitividad, posicionamiento y diferenciación, lo cual genera un impacto positivo en la sociedad.

A través del licenciamiento de uso de marca país se le da a la empresa autorización para utilizar el logo “Somos Esencial Costa Rica” con enfoque corporativo, publicitario y eventos.

Durante el 2022, se aprobaron 37 nuevos licenciamientos de uso de marca país, así como 76 renovaciones a empresas ya existentes, para un total de 113 empresas atendidas en relación con el proceso de licenciamiento de uso de marca país.

En conjunto con el Departamento de Certificaciones de Sostenibilidad y Responsabilidad Turística, se otorgaron por primera vez, reconocimientos a empresas licenciatarias de Marca País.

4.2.2.7 Atracción de inversiones

Tiene como objetivo promover el desarrollo sostenible de la oferta turística en coordinación con el crecimiento de los canales de acceso de turistas, excursionistas y cruceristas que visitan el territorio nacional para la generación de oportunidades de desarrollo económico y social en Costa Rica. Por lo que en el ámbito de acción se trabaja para atraer líneas aéreas, empresas operadoras de cruceros y el desarrollo de infraestructura para generar incremento del ingreso de turistas y valor agregado al producto que se ofrece el turista que visita el destino.

La atracción de líneas aéreas a diciembre 2022, Costa Rica recuperó una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, así como con los diferentes países de Latinoamérica. El éxito de dicha estrategia se ve reflejada en las estadísticas de llegadas por vía aérea, las cuales han venido en aumento continuo desde la apertura de fronteras por causa pandemia que impactó al mundo en el año 2020. Se ha recuperado casi todas las líneas aéreas y rutas que operaban antes de la pandemia, con muy pocas excepciones. Inclusive se logró abrir nuevas rutas y traer una nueva línea aérea desde Estados Unidos. El total de asientos disponibles durante el 2022 fue de 3 791 201 sillas de avión.

La atracción de inversiones en infraestructura turística tiene como propósito incentivar el incremento de la inversión y reinversión en la Industria Turística que se alineen con el modelo Turístico de Costa Rica. Actualmente se atienden 66 nuevas oportunidades de inversión en nuestro país, y están siendo atendidas; con inversionistas procedentes de distintas regiones como medio oriente, Canadá, Estados Unidos, México, Japón, Rusia, Chile entre otros.

Con respecto a la atracción de líneas de cruceros, se tiene como propósito incentivar un mayor ingreso de divisas para la generación de oportunidades de

desarrollo económico en los destinos de cruceros en Costa Rica que durante la temporada terminada en agosto 2022, recibió 109,945 pasajeros y 149 embarcaciones de cruceros por todos sus puertos, incluyendo las costas Caribe y Pacífica.

4.2.2.8 Convenio de Cooperación Internacional con el Reino de Arabia Saudita

Se iniciaron las gestiones institucionales para establecer un convenio de cooperación económica con el Gobierno de Arabia Saudita, que permita la restauración, conservación y mantenimiento del Parque Natural en la Isla San Lucas.

Se elaboró y firmó el Memorando de Entendimiento para la Cooperación en Turismo entre el Ministerio de Turismo del Reino de Arabia Saudita y el Instituto Costarricense de Turismo.

Se estima un presupuesto de \$15.065.000,00 que contempla aspectos como puesto de control de accesos, centro de visitantes, reforzamiento estructural de las celdas existentes, restauración del edificio principal, restauraciones de antigua cafetería y librería para habilitarlos como museos o espacios de recreación durante las visitas, entre otras, que promoverán el turismo y contribuirán al desarrollo socioeconómico de la población de Puntarenas.

4.2.3 Nuevas Estrategias en Implementación

4.2.3.1 Plan Maestro de turismo en ZMT en Limón

Como parte de la elaboración del Plan Maestro se han realizado distintas reuniones de coordinación con los ministerios e instituciones involucradas entre las que se encuentran: Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA), Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), Instituto de Desarrollo Rural (INDER) y se avanzó en la redacción del documento que respalda el plan para ser revisado por dichas instancias. Además, se presupuestaron los recursos necesarios para la

contratación de requerimientos del plan que incluyen los diseños de los anteproyectos de los atracaderos, plan regulador y planes de renovación urbana, entre otras, que se incluirán como parte del estudio de prefactibilidad que se inscribirá en el Banco de Proyectos de Inversión Pública del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

4.2.3.2 Turismo para todas las personas (proyecto de turismo para todos)

En Costa Rica, el Turismo Social se concibe como un derecho universal, mediante el cual se garantiza el acceso al descanso, recreación, ocio, tiempo libre, por parte de segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad. Al respecto el ICT ha trabajado el programa Turismo Social con Integridad, desde el 2018, con excelentes logros llegando agrupar 36 empresas turísticas, fundaciones, ONG's y organizaciones públicas, con el propósito de desarrollar programas, proyectos y actividades para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, validando el derecho de todo ser humano al ocio y recreación a través del turismo, bajo principios de inclusión y accesibilidad.

La presente Administración impulsará un proyecto sobre aportes sociales al turismo, que incluirá diversas estrategias de consolidación del programa original conocido como Turismo Social con Integridad. El programa se identifica con el concepto de turismo para todas las personas, enfocándose en temas de comercio justo, turismo responsable y sostenible, turismo accesible, turismo social y turismo para todas las personas.

Los ejes estratégicos incluirán cuatro temas básicos para poner en funcionamiento y fortalecer la iniciativa durante el 2023 y 2024:

- Gestionar acciones para la recreación de grupos organizados bajo el programa de turismo social con integridad.
- Adecuar los atractivos turísticos propiedad del ICT con diseño universal.
- Generar información especializada sobre turismo social.

- Incluir criterios de universalidad y accesibilidad en la gestión institucional.

Ejemplo de lo anterior es la inauguración de Playa Panamá en el Golfo de Papagayo, como la primera playa accesible cuyas instalaciones serán supervisadas por personas funcionarias del ICT de la Oficina Regional Guanacaste, ubicada en la misma localidad. Incluye un cambiador inclusivo, pasarelas retráctiles y sillas anfibias, con lo que el país ya cuenta con 13 playas con condiciones de accesibilidad y 3 cambiadores inclusivos.

4.3. Proyectos de Inversión Pública (PIIP) 2022-2023

Dentro de un convenio establecido con el SINAC, el ICT presupuestará anualmente \$1.500.000 (millón quinientos mil dólares), con el fin de financiar la contratación de obras, bienes y servicios para la atención turística en las Áreas Silvestres Protegidas priorizadas, bajo la administración del SINAC, y para el 2023 adicionalmente se priorizará la construcción del puente en sendero Carrara en el Monumento Nacional Guayabo y la reparación del Sendero Punta Catedral en el Parque Nacional Manuel Antonio.

El objetivo del convenio es promover mecanismos de coordinación, interacción, cooperación y reciprocidad entre ambas Instituciones, mejorando las condiciones de igualdad y equiparación de oportunidades, cuando las condiciones lo permitan, en cuanto a obras, bienes y servicios para las Áreas Silvestres Protegidas que reciben visitación turística autorizada, de forma que se incentive el turismo y se brinden las condiciones adecuadas a los turistas nacionales y extranjeros que las visitan.

4.3.1 Parque Nacional Volcán Tenorio

Como parte del trabajo interinstitucional entre el ICT y el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), a través del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) se prevé la construcción del Sendero Misterios del Tenorio, centro de recepción, oficina de guías y otras obras complementarias con el Parque Nacional Volcán

Tenorio. En el año 2022 se logró la viabilidad ambiental para las obras, lo que permite continuar avanzando con el proyecto.

4.3.2 Mejoras en Parque Nacional Isla San Lucas: Proyecto Nuevo Atracadero

Desde la Dirección de Gestión Turística se destinaron los recursos para la elaboración del diseño del “Nuevo Atracadero en el Parque Nacional Isla San Lucas” mediante una contratación administrativa adjudicada a la empresa Valdesol S.A. y para noviembre del 2022 entregó los planos constructivos, especificaciones técnicas, presupuesto detallado y cronograma de obra. Para el 2023 se acompañará el proceso de la viabilidad ambiental ante la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).

4.3.3 Muelle Turístico de Puntarenas:

En el año 2022 se suscribió el convenio entre el ICT y la Municipalidad de Puntarenas donde se da en Administración el Muelle Turístico de Puntarenas al ICT, por un periodo de 20 años, prorrogable por otros 20 años.

Para este año 2023, se va a realizar la contratación para la reparación del muelle tender existente para el mantenimiento correspondiente y así habilitar el muelle turístico para el embarque y desembarque de las embarcaciones que realizan actividades turísticas en el Golfo de Nicoya promoviendo la reactivación económica de las zonas costeras y de las empresas turísticas. Además, se espera iniciar la remodelación del muelle para habitar más puestos de atraque para embarcaciones.

5. Capítulo: Créditos, demandas judiciales, viajes de jerarcas y contrataciones.

En este apartado se informa sobre los créditos que ha asumido la Institución, así como los procesos o demandas judiciales, los viajes que han realizado los jerarcas durante el período y contrataciones

Respecto a las modificaciones salariales, se realizaron las decretadas por el Gobierno en año 2022 y lo que va del 2023.

5.1. Créditos asumidos:

Respecto a los créditos asumidos por el Instituto Costarricense de Turismo, se informa que no se asumió ninguna deuda de crédito público en el período del 2022-2023.

Respecto a las modificaciones salariales, se realizaron las decretadas por el Gobierno en año 2022 y lo que va del 2023.

5.2. Procesos o demandas judiciales:

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 del ICT. En el siguiente cuadro se resumen las demandas que se enfrentan al año 2023.

Cuadro No.16: ICT Demandas enfrentadas (Al 2023)

TIPO DE JUICIO	CANTRIDAD
Juicios Monitorios (Cobro Judicial)	162
Juicios de Tránsito	3
Juicios Laborales	9
Juicios Agrarios	1
Juicios Penales	23
Juicios Contenciosos CPCA	41
Acciones de Inconstitucionalidad, Amparos y Habeas corpus	6
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	3
Convenio Preventivo de Acreedores	7
Diligencias de Información Posesoria	3

Fuente: ICT, Asesoría Legal, Memoria Anual 2022.

Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

Por otra parte, el ICT han promovido demandas en materia de recaudación de tributos, la gran mayoría por acción de cobro de impuestos del 5% sobre boletos internacionales, algunos rezagados por impuesto del 3% sobre hospedaje, por alquiler de inmuebles del ICT, otros por pagos de más a funcionarios y otros por incumplimientos.

Cuadro No.17: ICT Demandas por tributos (Al 2020)

TIPO DE JUICIO	CANTRIDAD
Arreglos de Pago	2
Juicios Activos	162
Juicios terminados	9
Juicios con sentencia firme	78
Nuevas demandas	2

Fuente: ICT, Asesoría Legal, Memoria Anual 2022.

Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

5.3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados:

Sobre los procesos de contratación, se informa de los procesos de contratación adjudicados al mes de abril de 2023. Cabe señalar que el ICT ha utilizado la plataforma SICOP durante el período, solamente en casos muy calificados se realizaron contrataciones fuera de línea (en su mayoría las contrataciones internacionales), pero siguiendo las disposiciones de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Las contrataciones se distribuyen en,

Contrataciones Directas en plataforma SICOP Licitaciones Abreviadas en plataforma SICOP, Licitaciones Públicas Nacionales en Plataforma SICOP.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de las contrataciones al mes de febrero de 2023 (Anexo 4):

Cuadro No. 18: ICT Contrataciones Adjudicadas (2022-2023)

Tipo de Contratación	Procesos adjudicados /contrato	Procesos desiertos/ infructuosos	Sin efecto	Rescisión de contrato	En trámite/ Evaluación	Objetado
Contratación Directa CD	92	18	--	--	3	--
Procedimiento por excepción PX	2	2	--	--	--	--
Licitación Reducida LD	4	--	1	--	--	--
Licitación Abreviada LA	10	6	1	--	7	--
Licitación Menor LE	--	--	--	--	1	--
Licitación Nacional LN	2	--	--	--	2	--
Licitación Mayor LY	2	--	--	--	--	1
Total	104	24	1	1	11	1

Fuente: ICT, Departamento de Proveeduría, reporte de contrataciones 2022-2023.

Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

Las contrataciones que se dieron fuera de línea tienen que ver con gastos de logística, pago de espacios y construcción de Stand en países donde se participó en eventos internacionales, así como campañas cooperativas con empresas internacionales, así como publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta y fue un total de 19 contrataciones (Anexo 4).

5.4 Viajes realizados por jerarcas y jefaturas

En el año 2022 se dio poca salida de funcionarios institucionales al exterior, porque ya hay muchas actividades que se llevan a cabo desde la virtualidad. Se contabiliza un total de 36 viajes al exterior, de los cuales 6 fueron realizados por el Ministro

Ministra de Turismo William Rodríguez, 3 por el Gerente General y el resto por Jefaturas de la Institución. (Anexo 4)

6. Capítulo: Limitaciones u obstáculos encontrados

Este período del 2022-2023 ha sido de franca recuperación para el sector turístico y por ende un año de importantes logros producto del trabajo institucional; no obstante, dentro de las limitaciones que se podrían citar es la conectividad, porque a pesar de que se ha recuperado la gran mayoría de las rutas que se tenían antes de la pandemia, se podría contar con más líneas aéreas de diferentes partes del mundo que podrían permitir una mayor afluencia, dado que la infraestructura de los aeropuertos internacionales permiten contar con más vuelos de llegada y salida, de lo que tenemos actualmente.

Otro aspecto que ha limitado el trabajo institucional es la ejecución de obra pública, que se ve limitada por la dificultad de la elaboración e inscripción de los proyectos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, dada la complejidad que implica la elaboración de los perfiles, la coordinación interinstitucional y la tramitología para la ejecución de las obras. Asimismo, la aplicación de la regla fiscal limita la utilización de recursos en la construcción de obra pública, a pesar de contar con el contenido presupuestario, producto del ingreso de tributos por el aumento en la llegada de turistas y el aumento en la compra de boletos aéreos internacionales.

7. Capítulo: Retos, objetivos e inversiones visualizadas.

Como principal reto, el trabajo institucional se dirige a fortalecer el sector turismo, mediante acciones que permitan recuperar y mejorar la cantidad de turistas que visitan el país, por lo que el principal desafío es llegar a recuperar y sobrepasar la visitación que tuvo el país antes de la pandemia por COVID 19. Asimismo, como desafío es la recuperación y superación de la conectividad aérea que se tenía en el año 2019.

Por otra parte, el Programa de Turismo Social con Integridad, que se trabaja desde el año 2018, constituye un importante desafío en el accionar institucional al promover acciones que permitan el acceso a la actividad turística a segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad. De manera que las empresas que se incorporan en el programa, desarrollen acciones que permitan a personas en condición de vulnerabilidad, hacer turismo y disfrutar tiempo de esparcimiento. Esto se da dentro de un nuevo concepto de trabajo que incluye criterios de universalidad y accesibilidad en la gestión institucional para la integración de empresas en el programa.

En materia de Inversión Pública, el convenio ICT-SINAC (MINAE) permitirá llevar a cabo proyecto de mejoramiento de áreas de conservación y parques nacionales, con lo cual se podrá mantener en condiciones óptimas la infraestructura de estos sitios tan visitados por los turistas nacionales e internacionales, u con ello un efecto multiplicador de encadenamientos en las zonas aledañas, que permite el crecimiento socioeconómico de las comunidades. Asimismo, el ICT a través del Polo Turístico Golfo de Papagayo tiene el gran reto de dotar de infraestructura a la región de Guanacaste para la dotación de agua potable y con ello avanzar en el desarrollo de los proyectos turísticos de la zona.

Como se señaló más atrás, la Institución tiene ahora el gran reto de desarrollar los proyectos de infraestructura que se han planteado, como el del Parque Nacional Volcán Tenorio, que ya se encuentra debidamente inscrito en el BPIP de MIDEPLAN.

Principales desafíos en cuanto al financiamiento a empresas turísticas

El sector turismo como motor del desarrollo, deberá continuar con los procesos de lograr fomentar el acceso al crédito para más mujeres. También se requiere una coordinación con el Sistema Bancario Nacional, para negociar las condiciones más idóneas para lograr la mayor cantidad de mujeres en este tipo de iniciativas.

El ICT en coordinación con el Sistema banca para el desarrollo, deberá continuar apoyando en la capacitación para el acceso al crédito, dar a conocer a través de

diversos medios informativos la oferta de crédito disponible para atender necesidades del sector, pero en especial para reducir la brecha entre hombres y mujeres.

Actualmente dentro de la plataforma ICT-Capacita, las personas pueden tener acceso a información sobre trámites y procedimientos de acceso a crédito de Pymes en el Sector Turismo, esta información se actualizará y capacitará en la medida que se den cambios en el entorno.

8. Capítulo: Conclusión

El período 2022-2023 constituye para el sector turismo un camino a la recuperación después de la crisis vivida luego de la pandemia y con ello el trabajo realizado por el Instituto Costarricense de Turismo ha venido dando sus frutos. La implementación de una hoja de ruta con las principales líneas de acción del trabajo institucional permitió lograr la recuperación de la industria turística durante el tiempo de pandemia, contar con casi todas las líneas aéreas con las que se contaba en el 2019 garantizando una adecuada conectividad, así como la generación de divisas que genera una derrama económica generando ingresos tanto a las empresas turísticas directas como a aquellas que tienen relación indirecta con la actividad turística, a través de los encadenamientos en las diferentes zonas del país.

El posicionamiento turístico del país se fortaleció por medio del trabajo institucional durante el período y se logró la exposición del país por medio del Campeonato Mundial de Fútbol, el desarrollo de campañas internacionales y la participación en eventos y ferias internacionales. El desarrollo de la Campaña Vamos a Turistear ha permitido aumentar la visitación del turismo interno a las diferentes zonas del país.

El trabajo institucional en otras áreas también permitió la recuperación del turismo como el Programa de Gestión Integral de Destinos, la planificación del territorio por medio de los planes reguladores y el resguardo de la zona marítimo terrestre y no hay duda que el Plan Maestro de Limón, será muy importante para el planeamiento

de territorio en el Caribe. Se continuó con el trabajo de atracción de inversiones y las certificaciones, las acciones de sensibilización en los programas de sostenibilidad, el Programa de Bandera Azul Ecológica categorías playas, CST, la implementación de la Red Sofía, el Código de Conducta y el programa ambiental institucional.

También se dieron importantes logros en el servicio al turística y seguridad, por medio del trabajo interinstitucional y los convenios con Seguridad Pública para el apoyo de la Policía Turística, convenio con la Cruz Roja Costarricense para el programa de Guardavidas, así como el convenio con la Asociación Mar a Mar para la rotulación de seguridad en lugares turísticos.

Asimismo, la labor institucional ha sido destacada por medio de varios reconocimientos, como mejor Instituto de Turismo de Centro y Sudamérica, la mejor institución de mayor eficiencia energética por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, el Galardón en Turismo Solidario por el Programa de Turismo Social, los premios Eventex otorgados al Centro de Convenciones y el otorgamiento de la Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático.

El desarrollo de obra pública para el mejoramiento de sitios turísticos y las acciones para el financiamiento de la Banca para el Desarrollo a las empresas turísticas constituyen los desafíos más importantes que pueden contribuir a una mayor recuperación de la actividad turística.

Finalmente, la rendición de cuentas de esta informe muestra que el uso de los recursos se hace en apego a las disposiciones normativas y se ha logrado el aprovechamiento de los mismos en el desarrollo de los planes institucionales y la promoción turística del país.

Lista de Anexos

-  Anexo 1 STAP-0332-2022 ICT Acuerdo 13261 cantidad de puestos autorizados 2022
-  Anexo 2 Organigrama Funcional a noviembre 2022
-  Anexo 3 Clasificación de puestos y salarios 2023
-  Anexo 4 Contrataciones 2022-2023