

COMUNICADO DE ACUERDO

SJD-029-2018

24 de enero de 2018

SUSTITUIR

Licenciado
Víctor Quesada Rodríguez
Departamento de Planificación

Asunto: Informe de Cumplimiento de Metas PAO y PND ***2017.

Estimado señor:

En Sesión Ordinaria de Junta Directiva N° 6013 Artículo 5, inciso V (A), celebrada el día 22 de enero de 2018, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

SE ACUERDA:

A) Dar por recibido el oficio N° PL-008-2018, suscrito por la Unidad de Planificación, referente al Informe de Cumplimiento de Metas PAO y PND ***2017.

B) Instruir a la Administración coordinar la implementación de las recomendaciones del Informe N° PL-008-2018, con el propósito de mejorar la dirección, el desempeño y fortalecer la capacidad de gestión institucional en cumplimiento de los objetivos institucionales.

C) Instruir a la Administración para que comunique el Informe N° PL-008-2018 a los Entes externos que corresponda y al personal del ICT, para aprovechar el seguimiento en la mejora de la gestión institucional y rendición de cuentas.

ACUERDO FIRME

Atentamente,



Licda. Hannia Ureña Ureña
Secretaria Junta Directiva



C: MBA. Mauricio Ventura Aragón, Ministro de Turismo
Dr. Alberto López Chaves, Gerente General
Lic. Fernando Rivera Solano Auditoría Interna
Lic. José Francisco Coto Meza, Asesor Legal
Consecutivo
Expediente

HUU/SHM/*SJD-029-2018*/24-01

19 de enero de 2018
PL-008-2018

Señores
Junta Directiva
Instituto Costarricense de Turismo
Presente

Asunto: Informe anual de cumplimiento de metas del PAO programadas para el año 2017.

Estimados señores:

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, en las Normas 2.2.3, inciso h) y Norma 4.3.1.5 inciso b) del Manual de Normas Técnicas de Presupuesto Público de la Contraloría General de la República (N-1-2012-DC-DFOE, R-DC24-2012), así como en cumplimiento del Manual de Procedimientos de Formulación y Seguimiento al PAO y POI (a nivel Institucional), adjunto se remite el "Informe Anual de Cumplimiento de Metas contempladas en el PAO 2017 del ICT", con corte al 31 de diciembre de 2017, para su consideración y remisión a la Contraloría General de la República, STAP y MIDEPLAN, estas dos últimas a más tardar el 31 de enero 2018.

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

Asimismo, contiene una recopilación de la autoevaluación acumulada al final del año por unidad y a nivel programático, un resumen del cumplimiento en el marco de cada plan y un apartado de conclusiones y recomendaciones.

Entre los elementos más importantes del informe (resumen) se destaca:

1. Al hacer una radiografía de la Institución en general, se puede concluir que se ha dado un cumplimiento físico de metas alto, pues el promedio institucional fue de 89.6% de logro, pero con una disminución de 5% respecto al año 2016. Por programa, en el Programa #2 que contiene las acciones sustantivas donde se aglutinan la mayoría de los servicios del ICT muestra un cumplimiento del 95,1%, mientras que la debilidad se sigue encontrando en el Programa #3 (Proyecto Golfo de Papagayo), ya que logró un cumplimiento de apenas 35.5%. En este último caso, la tendencia se viene arrastrando en varios de los últimos años, pero registra un nivel mayor respecto al año 2016. Lo anterior, según indica la Unidad, se debe a que sus metas implican la construcción de obras e infraestructura pública en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, cuya ejecución a menudo requiere estrecha coordinación

interinstitucional, por lo tanto, continúan obras sin terminar y por ende los pagos sin ejecutar.

2. Entre las metas de más bajo cumplimiento: cabe señalar que de las 99 metas con las que se terminó la gestión al final del año 2017, solamente 3 metas no se ejecutaron del todo, las cuales 1 corresponde al Programa 1 (de la DAF y 2 al Programa 3 (Proyecto Golfo de Papagayo) y 9 más terminaron con un avance inferior igual o inferior al 70%, de las cuales 5 corresponden al Programa 1 (Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Depto. Administrativo y Depto. Ingresos), 3 son del Programa 2 (Dirección de Gestión, Atracción de Inversiones) y 1 en el Programa 3. Además, se presentan 2 metas en el rango de cumplimiento de 61% a 80%, que corresponden al Departamento de TI y a la Unidad de ZMT.
3. Respecto a los proyectos inscritos en el Plan Nacional de Proyectos de Inversión Pública para el 2017, se cuenta con un portafolio de once proyectos inscritos en el BPIP de MIDEPLAN, de los cuales siete de ellos son de infraestructura y los otros para adquisición de bienes duraderos, siendo el CNCC y el proyecto de remodelación de sitios turísticos administrados por el ICT los que registran mayor desarrollo. Otros como lo relacionado con la compra de equipos de bienes duraderos y software, los cuales fueron ejecutados en un 100%. No obstante, los que más llaman la atención son los proyectos de infraestructura en Papagayo (Accesos al Polo y Sede de Policía), el Atracadero y el de Mejoramiento en Parques Nacionales, a cargo de la Dirección de Gestión, por cuanto su avance al IV trimestre siguen reflejando rezago al siguiente ciclo presupuestario.
4. En el PAO 2017 se tienen catorce metas vinculadas a las metas del PND 2017-2018; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN para medir el avance del PND, a continuación se presentan algunas conclusiones básicas:

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo (metas 1.3.6.1, 1.3.6.2 de Investigación y Evaluación, así como 1.3.4.1 y 1.3.5.1 de Promoción), registraron entre ellas:

- Un promedio de cumplimiento del 111% en el mercadeo al turismo internacional (metas 1.3.6.1, y 1.3.4.1)
- Un promedio de cumplimiento del 109% entre las metas dirigidas al el mercadeo al turismo nacional (metas 1.3.6.2 y 1.3.5.1)
- Tanto en el plano internacional como en lo nacional, el cumplimiento físico sobrepasa lo esperado.

En tanto, sobre las metas asignadas a la Dirección de Gestión, se registraron logros que superaron el 100% de lo programado:

- Un promedio de cumplimiento superior a lo planeado en la meta relacionada con temas de Sostenibilidad (1.4.2.1), con un avance superior al de 100%, superando lo esperado anualmente en el PND.
- Del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (meta 1.4.6.1), El avance general ponderado del Proyecto CNCC a diciembre 2017, es de un 83,69% y representa un cumplimiento del 99,7% de las actividades previstas para el 2017. La ejecución Económica del proyecto asciende a \$18.476,7 millones y equivale a un 82% de ejecución presupuestaria. Mientras que el avance físico de las etapas contempladas en el proyecto construcción del Centro es de 84%.
- En la meta 1.4.1.2 de Servicio al Turista, relacionada con el tema de seguridad turística, se registra un cumplimiento del 120%, de acuerdo a lo esperado.
- En la meta 1.1.11.1 del Departamento de Gestión, relacionadas con la Declaratoria Turística y el Manual de Categorización, se registra un promedio de cumplimiento físico que supera el 100%, superando lo esperado.

Respecto a las metas asignadas a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, se registró:

- En el Departamento de Planeamiento, una ejecución física del 100% en la meta 1.5.2.3 de planes reguladores y de un 100% en la meta de las rutas turísticas (1.5.2.4).
- En las metas del Departamento de Desarrollo, muestran un grado de cumplimiento del 100% en las metas 1.1.18.3, 1.1.18.4 y 1.1.18.6.

Complementariamente, la Matriz de seguimiento de indicadores al PND 2017, registra un avance “de acuerdo con lo programado”, para completar las metas a diciembre de 2017, sin evidenciarse obstáculos significativos.

5. En el PAO del 2017 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.4.2.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual sobrepasó el cumplimiento físico esperado, la cual supera el 100% de cumplimiento.
6. En cuanto al cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de la Auditoría Interna, se presentó un reporte del 2015 al 2017, para un total de 276 el ICT muestra un cumplimiento del 72.4%, con 76 recomendaciones y sugerencias en proceso de cumplimiento y ninguna pendiente. Respecto a las recomendaciones de la CGR se

emitieron 9 entre el 2014 y el 2016, de las cuales se han cumplido 6 y el resto están proceso de o parcialmente cumplidas. Es criterio de la Auditoría Interna que la implementación de acciones y procedimientos en la implementación de las recomendaciones ha ayudado a mejorar la gestión.

7. Desde el punto de vista presupuestario, la ejecución global de la Institución en el 2017, según datos del Proceso Financiero, muestra un comportamiento más rezagado que el cumplimiento físico, porque el ICT alcanzó ejecutar solamente un 76% del presupuesto aprobado y actualizado, tomando en consideración el presupuesto de remuneraciones, el cual muestra un aumento de 16% respecto al año anterior, cuyo efecto se da por la etapa constructiva del CNCC. El presupuesto operativo muestra una tendencia de ejecución levemente inferior, con un 73.7%, pero también aumentó respecto al año anterior en un 23%.

A nivel programático, el Programas #1 muestran una ejecución global (presupuesto aprobado y actualizado total) con un nivel de ejecución relativamente bajo, con un 65.6% y el Programa 2 un nivel relativamente alto con un 82.7%; el Programa 3 muestra el nivel más bajo, con un 30.7% del total y teniendo presupuesto en todas las metas, y ejecutó recursos solo en la primera y tercera metas, pero este último aumentó respecto al año 2016.

Asimismo, hay partidas que se deben dejar en el presupuesto hasta el final del año aunque los recursos no se utilicen porque sus movimientos son muy inciertos, pues se ejecutan de acuerdo a la demanda como las publicaciones en La Gaceta, los gastos de la Asesoría Legal en procesos judiciales, las indemnizaciones, contingencias, gastos de viaje al interior y al exterior del país y todas las relacionadas con mantenimiento.

8. En cuanto al presupuesto operativo, las tendencias varían en el Programa 1 y el Programa 2, pero se mantienen con un aumento respecto al año anterior. Es importante señalar que algunas unidades señalan la limitación o atraso de algunas de sus acciones por diversas circunstancias que se apuntan en el informe, sobre todo cuando intervienen actores de otras instituciones, además de contrataciones que no lograron finiquitarse, gastos accesorios presupuestados que no se necesitaron pero que deben mantenerse con contenido porque dependen de la demanda y otras. Entre las justificaciones más significativas mencionadas por las unidades sobre la baja ejecución presupuestaria, están las siguientes:

PRICIPALES JUSTIFICACIONES	UNIDADES QUE MENCIONAN
Contrataciones infructuosas o que no se terminaron de ejecutar.	3
Convenios con terceros que no se pudieron ejecutar o tienen rezago.	2
Partidas que se ejecutan según demanda e inciertas (publicaciones en La Gaceta, gastos de viaje y transporte, gastos en procesos judiciales, mantenimientos, indemnizaciones, prestaciones, emergencias, uso de plataforma MerkLin). Fondo MYPIMES, reembolsos por impuestos.	9
Se gastó menos de lo estimado, pero se cumplieron las metas.	8
Se trata de contratos plurianuales. Proyectos que no se terminaron.	6
Las acciones se trasladaron a otra unidad o se cubrió con recursos de otra dependencia.	3

9. En vista de lo anterior, se incluyen varias recomendaciones que podrían ayudar a la Administración a corregir debilidades que se dieron en el ejercicio del 2017, como la reiteración a las unidades para que consideren algunas metas importantes que deban retomarse como arrastre en el nuevo ejercicio del 2018. Lo anterior, con el fin de lograr una mejor estimación de los presupuestos y la posible redistribución oportuna de los recursos, planificar mejor y agilizar los procesos de contratación, especial atención a los compromisos plurianuales que forman parte del PND y el PAO.
10. Se recomienda inscribir debidamente en el Banco de Proyectos de Inversión de MIDEPLAN aquellos proyectos que se están programando como metas de arrastre para el 2018 en la Dirección de Gestión y el Proyecto Turístico Golfo Papagayo y que se consideran de esta naturaleza por tratarse de obras de infraestructura.

También se recomienda instruir a las jefaturas que deben considerar el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autoevaluación de control interno y la valoración de riesgos (SEVRI), dentro de las prioridades de metas del año 2018, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvaran a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

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

Finalmente, se indica que el presente informe requiere de la aprobación de la Junta Directiva a fin de hacerlo llegar al Órgano Contralor, MIDEPLAN y STAP en el formato requerido por cada instancia, a más tardar el 31 de enero 2018. Se recomienda autorizar la divulgación del informe entre los responsables de llevar a cabo las metas, como parte de buenas prácticas relacionadas con la realimentación para el próximo ejercicio del año 2018.

Atentamente,

Víctor Hugo Quesada Rodríguez
Asesor de Unidad de Planificación Institucional

VHQ/llr

C.

- ✉ MBA. Mauricio Ventura Aragón, Ministro de Turismo
- ✉ Dr. Alberto López C., Gerente General
- ✉ Consecutivo



Instituto Costarricense de Turismo Unidad de Planificación

Informe de Seguimiento del Avance del Plan Anual Operativo (PAO) Al 31 de Diciembre 2017 (Anual)



Costado Este del Puente Juan Pablo II,
La Uruca, San José, Costa Rica
Aparado 777-1000

Teléfono (506) 2299-5800
Extensión 5792
Correo victor.quesada@ict.go.cr

Contenido

JUSTIFICACIÓN:	3
OBJETIVO Y METODOLOGÍA:	3
CAPÍTULO I: AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2017.	5
I. ASPECTOS GENERALES DE LA COMPOSICIÓN DEL PAO	5
II. INTERVALOS DE AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO DE LAS METAS DEL PAO 2017 DEL ICT.	7
III. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE METAS DEL 2017:	8
IV. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2017 POR PROGRAMA Y UNIDAD:	9
V. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #1 Y SUS UNIDADES:	10
• <i>Presidencia Ejecutiva:</i>	11
• <i>Junta Directiva:</i>	15
• <i>Gerencia General:</i>	15
• <i>Auditoría General:</i>	19
• <i>Planificación:</i>	21
• <i>Asesoría Legal.</i>	23
V. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #2 Y SUS UNIDADES:	40
• <i>Dirección de Planeamiento y Desarrollo:</i>	41
• <i>Dirección de Mercadeo:</i>	53
• <i>Dirección de Gestión y Asesoría Turística:</i>	74
• <i>Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)</i>	90
AVANCE FÍSICO PROMEDIO DE LAS METAS DE LA UNIDAD DEL PROGRAMA #3:	92
CAPÍTULO II: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA DEL ICT.	96
CAPÍTULO III: ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA:	99
CAPÍTULO IV: ESTADO DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA	102
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
<i>Conclusiones.</i>	110
<i>Recomendaciones</i>	114
ANEXOS: MATRIZ SOBRE RESUMEN DE AVANCE DE METAS DEL PND 2017	115

Seguimiento trimestral del Plan Anua Operativo 2017

Justificación:

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, la Ley 8292 y las normas 4.5 del Manual de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, emitidos por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-24-2012, y en cumplimiento de la meta 2.1.1.1 de la Unidad de Planificación Institucional, se procedió a elaborar el Resumen Ejecutivo de avance de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2017 del ICT, del período de enero a Diciembre del año 2017.

Objetivo y Metodología:

El objetivo de este documento es presentar información general relativa al avance en el cumplimiento de las metas del PAO 2017, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO 2017. Los datos presentados se sustentan en las autoevaluaciones realizadas por cada Jefatura, las cuales informaron sobre porcentajes de cumplimiento físico e información de ejecución presupuestaria de cada una las metas bajo su responsabilidad, así como sus respectivas observaciones. Adicionalmente, en el Capítulo II, se presentan datos generales sobre el porcentaje de ejecución presupuestaria a nivel programático e institucional, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable, emitido por el Departamento Financiero¹. Finalmente, se incluye un apartado para conclusiones y recomendaciones.

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

El período que comprende el estudio va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, correspondiente a la ejecución anual de metas del PAO 2017.

Contenido general del Informe:

El informe está estructurado de la siguiente manera:

Índice	Descripción de contenido
Capítulo Primero	Aborda el avance de cumplimiento físico y el presupuesto ejecutado de las Metas del PAO 2017 del ICT, acumulado a Diciembre del 2017.

¹ Según datos sobre la ejecución presupuestaria a setiembre de 2017.

Informe de Evaluación del PAO 2017

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

Abreviaturas:

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

Informe de Evaluación del PAO 2017

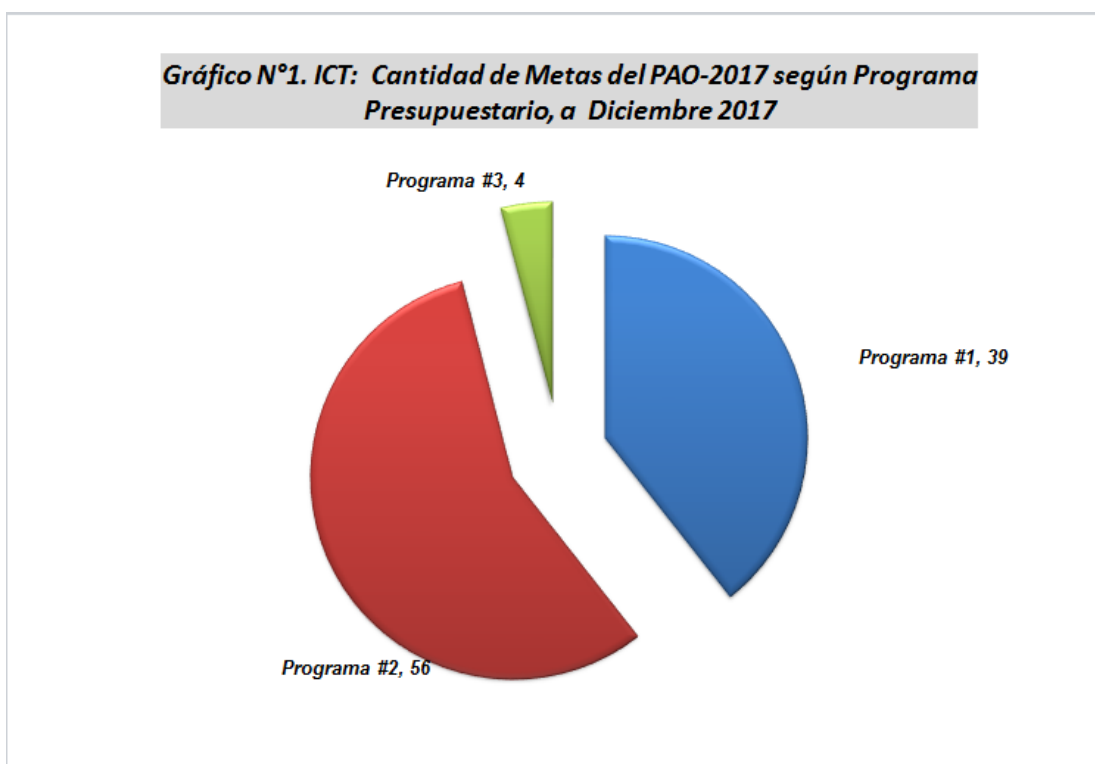
CAPÍTULO I: Avance de cumplimiento físico y ejecución presupuestaria de las Metas del PAO 2017.

i. Aspectos generales de la composición del PAO

A continuación se detalla la cantidad de Metas del PAO 2017 del ICT:

PROGRAMA	CANTIDAD METAS	%
1. Dirección Superior y Administración	39	39.4%
2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico	56	56.6%
3. Polo Turístico Golfo Papagayo	4	4.04%
Total	99	100%

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

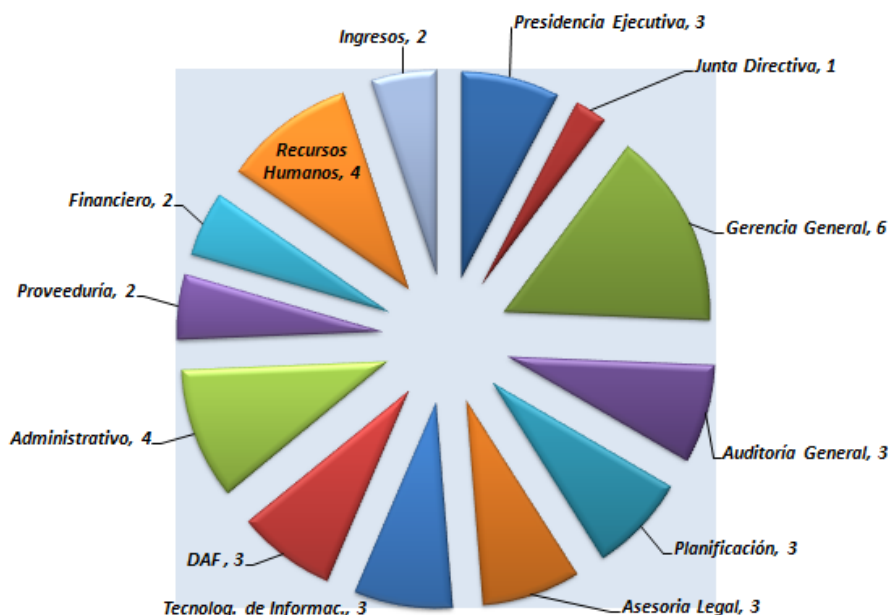


El programa N°2, contiene la mayoría de metas que determinan los servicios institucionales conforme a la funcionalidad orgánica del Instituto e históricamente concentra la mayor cantidad de recursos.

En el Gráfico #2 se muestra la distribución de las 39 metas según las Unidades del **Programa #1**.

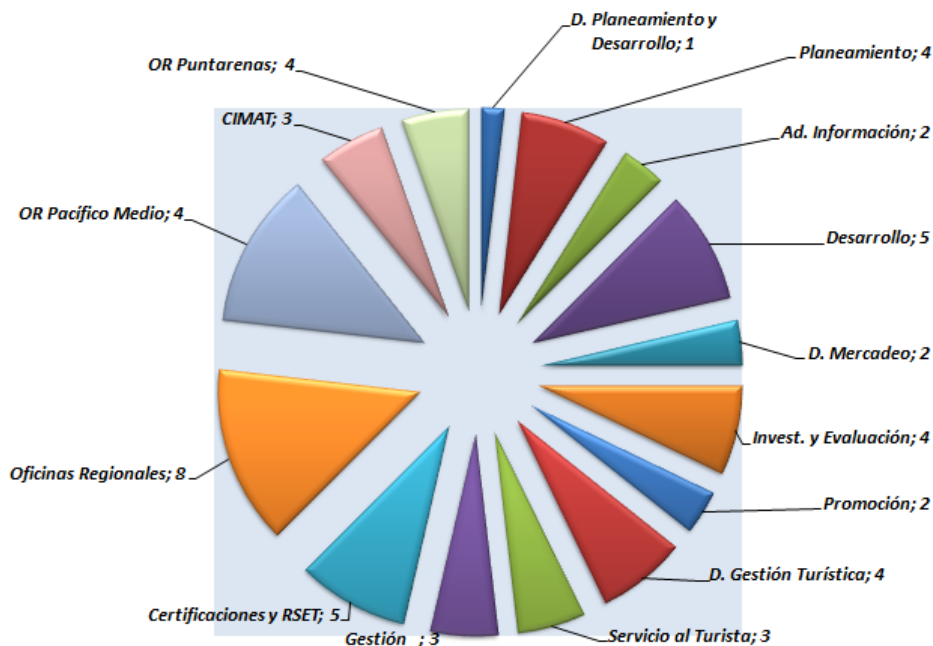
Informe de Evaluación del PAO 2017

Gráfico N°2. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2017 del Programa Presupuestario N°1, a Diciembre 2017



En el Gráfico #3 se presenta la distribución de las 56 metas según las Unidades del **Programa #2**. Es importante indicar que las Direcciones: 1- Mercadeo, 2- Gestión y Asesoría Turística, y 3- Planeamiento y Desarrollo, juntas presentan un total de 53 metas, es decir, el 53.5% del total de metas del ICT.

Gráfico N°3. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2017 del Programa Presupuestario N°2, a Diciembre 2017



Informe de Evaluación del PAO 2017

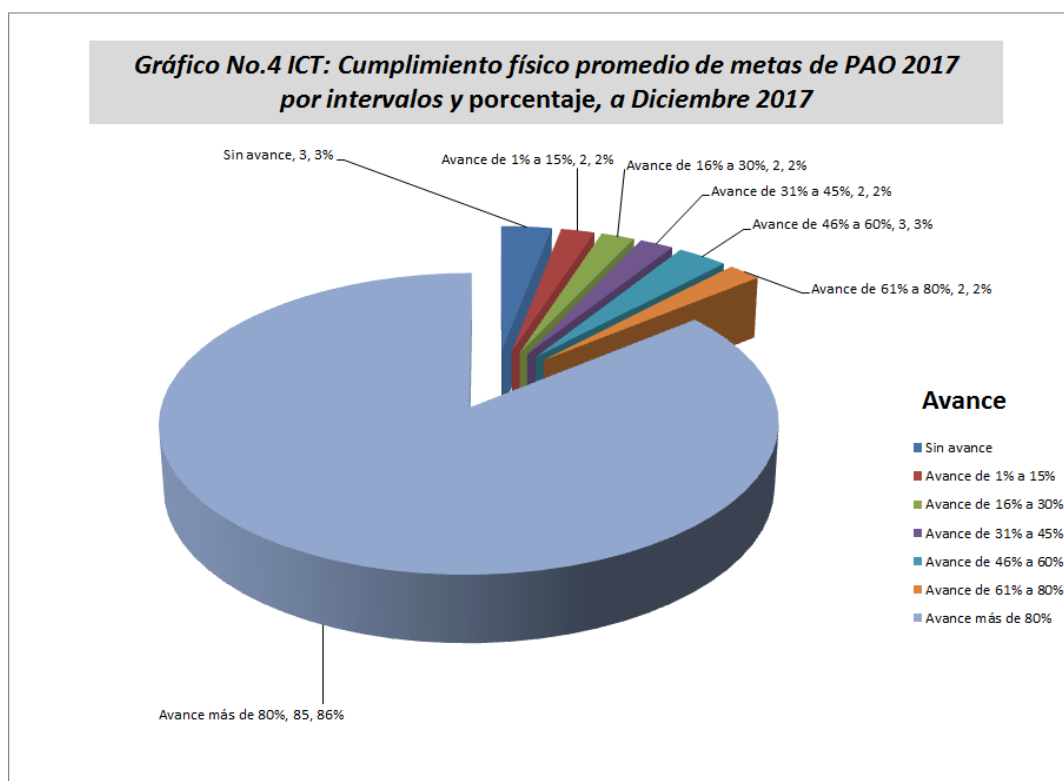
De lo anterior se resalta que, la Dirección de Gestión Turística tiene el mayor número de metas del PAO 2017 con respecto a las otras dos Direcciones del área sustantiva y por ende al resto de dependencias del ICT, concentró el 30.3% de las metas del PAO 2017 (30 metas); le sigue la Dirección de Planeamiento y Desarrollo con un 15% (15 metas) y la Dirección de Mercadeo con un 8% (8 metas); no obstante, cabe aclarar que cada meta de mercadeo internacional y nacional, se compone de una gran variedad de actividades.

La Dirección Administrativa Financiera tiene 17 metas, es decir el 17.2% de la metas del ICT.

Finalmente, en el **Programa #3**, la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con 4 metas, que representa un 4.04% del total de metas del PAO 2017 del ICT.

ii. Intervalos de avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2017 del ICT.

Se muestra en el Gráfico #4, el avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2017 del ICT, por intervalos del período en estudio:



Se observan 3 metas sin avance, con un 0%, que equivalen al 3% de las 99 metas que conforman el Plan del 2017, de las cuales 1 corresponde al Programa 1 (de la DAF y 2 al Programa 3 (Proyecto Golfo de Papagayo). Cabe señalar, que hay una meta en la DAF que presentan un avance de 0%, por tratarse de aplicación de fondos que dependen de la demanda del Fideicomiso Nacional de Desarrollo de MYPIMES.

Informe de Evaluación del PAO 2017

- ☐ Se reportan 9 metas con un avance igual o inferior a 70% (1% a 70%), las que corresponden al 12% del total de metas, de las cuales 5 corresponden al Programa 1 (Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Depto. Administrativo y Depto. Ingresos), 3 son del Programa 2 (Dirección de Gestión, Atracción de Inversiones) y 1 en el Programa 3.
- ☐ Las metas con cumplimiento de medio a alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento mayor de 80% al 100%, son 86, lo que representa un 86%, de acuerdo a lo esperado para el IV trimestre, que es un 100% de cumplimiento. El cumplimiento promedio global de este año fue de 89.6%, el cual disminuyó en un 5% respecto al año 2017.
- ☐ Al 31 de diciembre del 2017, se reportan 70 metas con un avance igual al 100% o más. Cabe señalar que algunas de estas metas se refieren a trámites o solicitudes atendidas en el trimestre, por eso se muestra un avance no acumulado, cuyo recuento se da cada trimestre, como el caso de la Gerencia, Asesoría Legal, Administrativo, Proveeduría, ZMT y CIMAT.

iii. Resumen de cumplimiento de metas del 2017:

Se observa un porcentaje de avance global institucional de 89.6%, lo que muestra un cumplimiento que todavía se puede considerar alto, pues el cumplimiento está en un 11.4% por debajo del 100% esperado para IV trimestre. La mayor parte de las unidades tienen un cumplimiento físico de metas superior al 90%, en el Programa 1 son 8 unidades y en el Programa 2 son 13 unidades.

Entre las unidades que muestran un avance promedio bajo (Menos de 70%), están la DAF con un 66.7%, el Depto. Administrativo con 62.8%, Dirección de Gestión Turística con 67.5%, así como el Proyecto Golfo Papagayo con un 36.5%.

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

En el siguiente cuadro resumen se puede apreciar lo anterior.

# Metas	Programa / Unidad	% Físico Promedio de metas por Trimestre 2017			
		I	II	III	IV

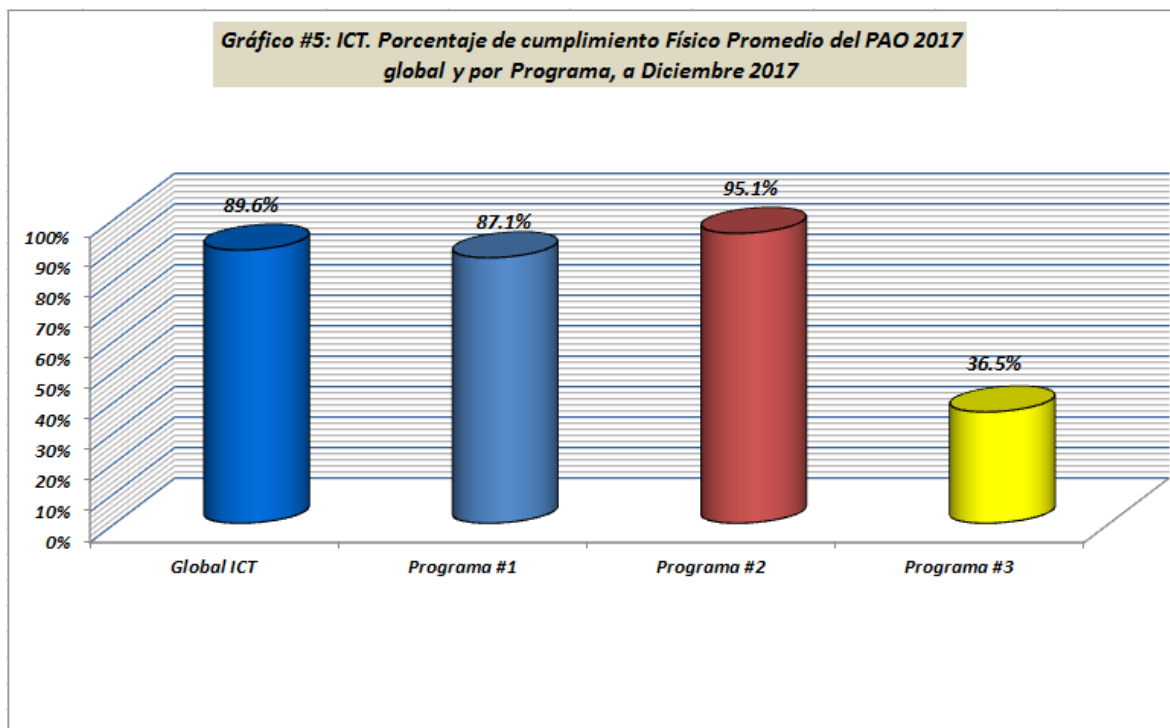
Informe de Evaluación del PAO 2017

39	Programa #1	36,3%	52.5%	69.5%	87.1%
3	Presidencia Ejecutiva	63,8%	57.7%	57.7%	79.7%
1	Junta Directiva	24,0%	47.0%	77.0%	100.0%
6	Gerencia General	56,3%	48.7%	64.6%	82.3%
3	Auditoría General	30,7%	47.0%	73.7%	99.7%
3	Planificación	25,0%	50.0%	83.3%	100.0%
3	Asesoría Legal	66,7%	77.8%	88.9%	100.0%
3	Tecnologías de Información	24,9%	52.5%	70.8%	93.0%
3	DAF /1	14,5%	21.3%	47.0%	66.7%
4	Administrativo	16,7%	35.0%	47.8%	62.8%
2	Proveeduría	92,0%	100.0%	100.0%	100.0%
2	Financiero	32,0%	58.0%	81.5%	100.0%
4	Recursos Humanos	50,0%	55.6%	72.2%	93.8%
2	Ingresos	17,0%	54.9%	69.4%	79.8%
57	Programa #2	28,5%	49.8%	75.1%	95.1%
1	Dir. Planeamiento y Desarrollo	0,0%	0.0%	0.0%	100.0%
4	Planeamiento	21,3%	47.5%	76.3%	100.0%
2	Ad. de la Información	20,0%	37.5%	70.0%	100.0%
6	Desarrollo	19,0%	38.3%	65.0%	100.0%
2	Dir. Mercadeo	12,5%	83.5%	100.0%	100.0%
4	Invest. y Evaluación	18,2%	45.0%	78.0%	95.3%
2	Promoción	24,4%	51.6%	80.3%	100.0%
4	Dir. Gestión Turística	13,3%	30.3%	53.4%	67.5%
3	Servicio al Turista	30,0%	44.2%	73.3%	96.7%
3	Gestión	78,0%	94.0%	100.0%	100.0%
5	Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	37,8%	66.9%	89.3%	100.0%
8	Oficinas Regionales	25,0%	50.0%	75.0%	100.0%
7	Atracción de Inversiones	38,8%	37.1%	76.4%	87.1%
3	CIMAT	51,7%	70.3%	81.7%	100.0%
3	Zona Marítimo Terrestre	25,0%	50.0%	71.7%	91.7%
4	Programa #3 Papagayo	30,1%	32.3%	32.0%	36.5%
4	PTGP	30,1%	32.3%	32.0%	36.5%
100	GLOBAL AVANCE ICT	31,6%	50.1%	71.2%	89.6%

iv. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las metas del PAO 2017 por Programa y Unidad:

Informe de Evaluación del PAO 2017

En el Gráfico #5 se muestra el avance del cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2017, en forma global y programática para el ICT, para el período de estudio. A partir de esta apreciación se observa para el conjunto de metas del PAO del ICT, un porcentaje de avance de cumplimiento promedio² de 89.6%.



A nivel programático, se mantiene la tendencia esperada en los Programas 1 y 2. El Programa #2, denominado Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico registra el mayor cumplimiento de metas con un promedio de 95.1%, cercano a lo esperado al final del año y el Programa #1, registra el siguiente mejor cumplimiento promedio con un 87.1%, y por último el Programa #3 con sola una unidad que muestra un rezago significativo, con un nivel de cumplimiento del 36.5%. El resultado es muy positivo para los dos primeros programas, si se toma en cuenta que el programa #2 aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir³. El Programa 3 que muestra un cumplimiento del 36.5%, aumentó considerablemente el avance si comparamos con los resultados del segundo trimestre del año anterior (26.5% en el 2016).

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

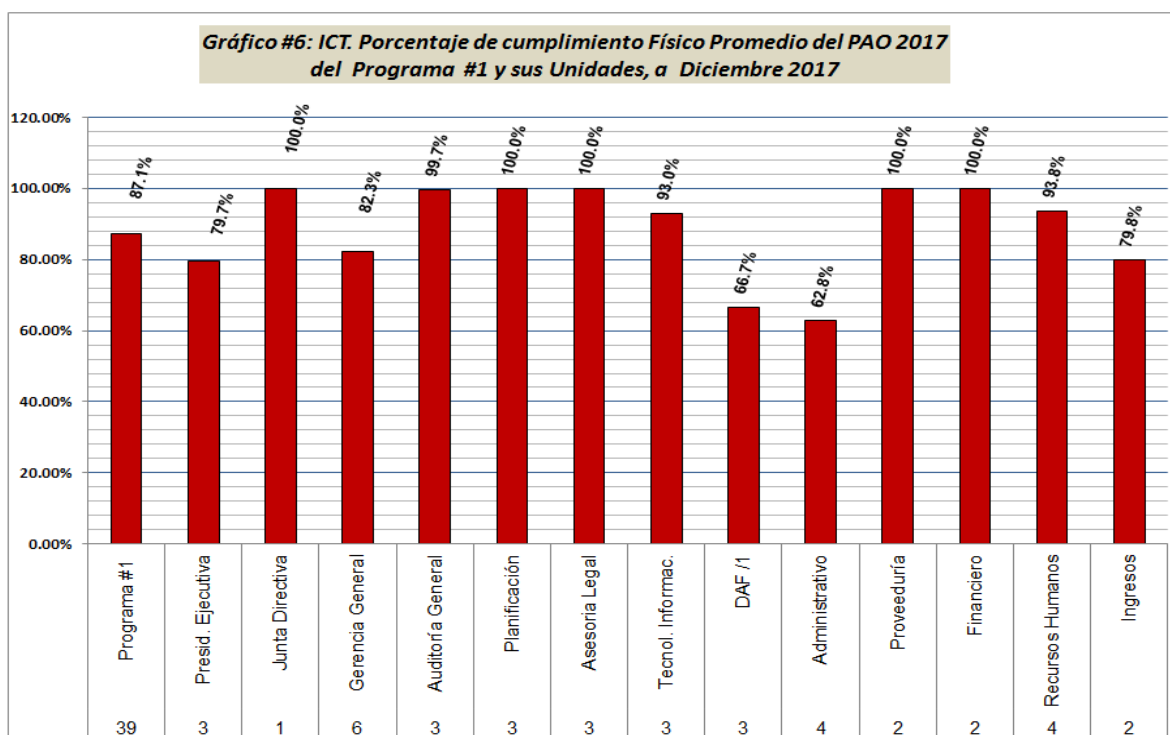
v. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las Metas del Programa #1 y sus Unidades:

² Se calculó el Promedio Simple del avance de las metas incluidas de cada uno de los programas.

³ Cabe señalar que al promedio simple global de 89.6% de avance, cada programa aporta 39.4%, 56.6% y 4% de peso en los programas 1, 2 y 3, respectivamente, obtenidos en forma ponderada a la cantidad de metas de cada uno de los programas.

Informe de Evaluación del PAO 2017

En el Gráfico #6 se presentan los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las 39 metas del Programa #1, que comprende 13 Unidades. Este Programa alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas de 87.1%, levemente más bajo a lo esperado para el IV trimestre. Por otra parte, de las 13 Unidades del Programa N°1, se observa que 8 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas superior al porcentaje de cumplimiento promedio del Instituto y consecuentemente las otras 5 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (89.6%), aunque cabe destacar que la mayoría superó el 50% de cumplimiento de metas. Siendo la DAF y el Departamento Administrativo las unidades con el porcentaje de cumplimiento menor.



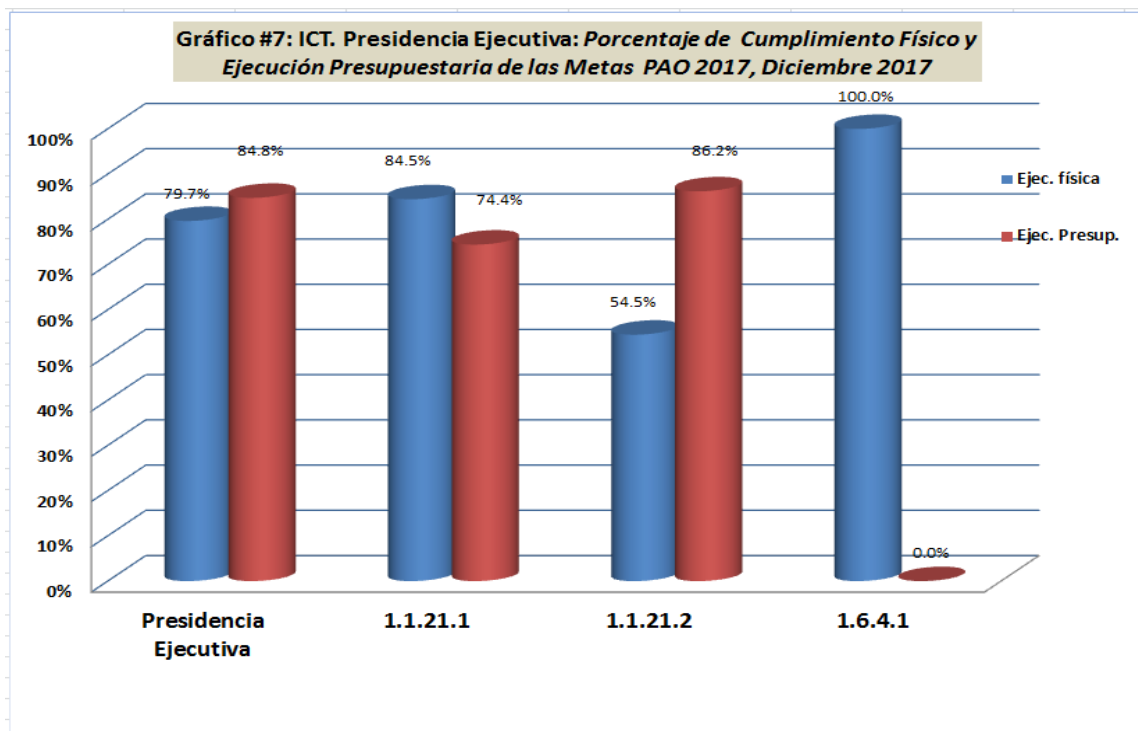
Presidencia Ejecutiva:

La Presidencia formuló 3 metas, pero no se contó con datos de cumplimiento físico por parte de la unidad para el IV trimestre, por lo tanto se mantiene el avance de segundo trimestre. Solo se presenta el avance actualizado en las acciones sobre el tema de cruceros. No obstante, sí se presenta el avance de ejecución presupuestaria con base en el análisis institucional consolidado que realiza la Unidad de Planificación.

Como se observa en el Gráfico No.7 el porcentaje de cumplimiento físico promedio de esta unidad fue de 79.65% al segundo trimestre y la ejecución presupuestaria total de las metas fue de 84.8% al tercer trimestre⁴.

⁴ No incluye remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁵ de las metas de la Presidencia Ejecutiva:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Presidencia Ejecutiva	83.879.804.00	71.094.581.00	84.8%
1.1.21.1 Lograr la realización de al menos el 85% de las acciones para ejercer la rectoría del Sector Turismo, a Diciembre del 2017. (84.45% cumplimiento físico)	10.220.000.00	7.605.335.00	74.4%
1.1.21.2 Lograr la participación en el menos el 55% de los eventos en los cuales se requiera la representación del ICT y el Ministro de Turismo, a Diciembre del 2017. (54.5% cumplimiento físico)	73.659.804.00	63.489.246.00	86.2%
1.6.4.1 Diseñar e implementar una estrategia de ética, a Diciembre del 2017 (50% cumplimiento físico)	-	-	-

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.21.1, la Junta Directiva notificó un total de 418 acuerdos a la Presidencia Ejecutiva, de los cuales se han ejecutado 353, para un total de 84.45%. Quedan 65 acuerdos pendientes de ejecutar.

⁵ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

En cuanto a la meta 1.1.21.2, de los 20 eventos internacionales realizados, el señor Ministro asistió a 6 de ellos:

- 1-USTOA , Hollywood, FL, EEUU
- 2-Sea Trade en Fort Lauderdale, EEUU.
- 3-FITUR en Madrid
- 4-ITB en Berlín Alemania
- 5-WTM- Londres
- 6- EXPOTUR, San José, Costa Rica

Del total se participó en un 30% de los eventos, pero de acuerdo a la meta propuesta de al menos un 55% de participación, se logró cumplir un 54.5%.

Con respecto a la meta 1.6.4.1, mediante oficio G-1039-2017 y en cumplimiento de las recomendaciones Nos. 4.1), 4.2) y 4.3) del informe AI-C-10-2016 “Modelo de Gestión de Ética Institucional”, se remiten a la Junta Directiva, las propuestas finales del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión Institucional de Ética, del Manual de Ética para sustituir el Código de Ética vigente y el Plan Anual del 2017. Dichos documentos se aprobaron en el último trimestre. Se aprobó también el Plan del año 2017 y se ejecutaron actividades de promoción de los valores del ICT, para tal efecto se coordinó lo pertinente con el Departamento de Recursos Humanos.

No se ejecutó el presupuesto asignado, dado que lo poco que se necesitó se cubrió con presupuesto del Departamento de Recursos Humanos.

La unidad presenta en general una ejecución relativamente alta con un 84.8%, aunque se ejecutaron recursos mayoritariamente en la segunda meta, por la participación del señor Ministro en eventos internacionales.

Acciones realizadas en materia de cruceros:

Principales logros alcanzados en la ejecución del programa y sus metas al IV Trimestre de 2017:

- Sesiones de trabajo con la Presidencia Ejecutiva y el Departamento de Desarrollo y Turismo de JAPDEVA para presentar el informe de temporada de cruceros 2016-2017 y establecer la estrategia de trabajo en la operación de cruceros para la Temporada 2017 – 2018, para la atención de pasajeros de cruceros en la modalidad tránsito.
- Sesiones de trabajo con la Presidencia Ejecutiva de INCOP para presentar al sector el informe de temporada de cruceros 2016- 2017 además de establecer la estrategia de trabajo en la operación de cruceros para la temporada 2017- 2018.
- Coordinación del programa de capacitación a los empresarios que atienden el tema de cruceros en las ciudades puerto sobre Servicio al Cliente con la participación de 150 personas tanto en Puntarenas como en Limón.
- Reunión con los representantes de los Ministerios de Turismo de Nicaragua- El Salvador – Guatemala – Chiapas y Acapulco México para la definición de trabajo para la creación de la Ruta Mesoamericana para las líneas de cruceros que navegan en el

Informe de Evaluación del PAO 2017

pacífico, dando como resultado la visita del Crucero Azamara a Costa Rica dos veces al año en la modalidad de Home Port desde el Puerto de Puntarenas y de Caldera.

- Reunión con representante de la empresa privada y el INCOP para propuesta de atención de los cruceros y sus pasajeros durante la estadía en el Puerto, para coordinar la entrega de información acerca de los diferentes tours que realizan y la información referente a sus empresas, en el cumplimiento de las normativas existentes.
- Acuerdos con Ejecutivos de Cruceros para la celebración de talleres en Costa Rica en la temporada baja de cruceros sobre el tema de seguros que deben aplicar los Tour Operadores a los pasajeros de cruceros. Se celebró un taller con la participación de 30 personas.
- Reuniones con especialistas de estrategias para el desarrollo del turismo de cruceros para conocer la experiencia que han tenido en otros puertos para estudiar la posibilidad de llevar a cabo una para el turismo de cruceros en Costa Rica en un mediano plazo, con la información recopilada se establece el cartel de licitación para poder llevar a cabo la estrategia de cruceros para Costa Rica a partir del primer semestre del 2018.
- Reunión con representantes de la Municipalidad y empresarios de Golfito para desarrollo del turismo de cruceros en la zona, se acuerda llevar a cabo un taller de capacitación a los diferentes actores sobre el tema de cruceros y coordinar la participación en la Feria Seatrade en el primer trimestre del 2018.
- Conformación de la Comisión de Seguridad Externa de Cruceros en la ciudad de Puntarenas, se desarrolla el plan de trabajo en conjunto con la Fuerza Pública el INCOP- Ministerio de Salud- Migración- Guardacostas – ICT.
- Sesión de trabajo con el Director del Puerto de Ámsterdam para seguimiento de firma de Memorando de Entendimiento para desarrollo de acciones en los puertos de Puntarenas y Limón.
- Sesión de trabajo con inversionistas españoles que están presentando propuesta al Gobierno para concesionar el puerto Hernán Garrón de Limón y construir un astillero en la Provincia de Puntarenas.
- Participación conjunta ICT- JAPDEVA – INCOP en las actividades internacionales relacionadas con el tema de cruceros para mejorar la presencia del país, se visitó la feria Seatrade en Miami que es la más importante en este nicho de mercado, posteriormente en la Feria de cruceros que se celebra cada dos años en Centroamérica logrando en esta actividad que la próxima reunión se celebre en Costa Rica en el 2019.
- Se logró la impresión de material especializado en el turismo de cruceros.
- Coordinación con las Autoridades Portuarias y la Empresa Privada funciones que han mejorado la calidad en los servicios ofrecidos a los cruceros
- Programa de innovación y mejora de los productos ofrecidos a los cruceristas con la participación de la empresa privada.
- Mejora al Plan de Trabajo de las Comisión de Seguridad atención de cruceros en la Provincia de Limón.
- Plan de capacitación en el tema de desarrollo terminales y para conocer el mercado de cruceros por parte de las autoridades portuarias, se coordinó la visita al Puerto

Informe de Evaluación del PAO 2017

de Cancún- Cozumel - Fort Lauderdale - Mérida por parte de JAPDEVA - INCOP e ICT.

- Participación en el Estudio de Impacto económico del turismo de cruceros en los destinos que se publicará en el II semestre del 2018.
- Aumento en el arribo de cruceros respecto a la temporada anterior.

Junta Directiva:

La Junta Directiva tiene una única meta 1.1.19.1, presenta un avance de cumplimiento físico del 100% y una ejecución presupuestaria de 83.2%.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Junta Directiva	23.150.000.00	19.254.968.00	83.2%
1.1.19.1 Realizar 45 sesiones ordinarias en Junta Directiva y 22 en el Consejo Director de Papagayo a Diciembre del 2017. (100% cumplimiento físico)	23.150.000.00	19.254.968.00	83.2%

Al IV Trimestre del 2017, se realizaron 48 sesiones de Junta Directiva, en la cual se tomaron 418 acuerdos, ejecutándose 353, lo cual representa un 100 % de cumplimiento. Por otra parte en el Consejo Director de Papagayo se realizaron 25 sesiones, se tomaron 261 acuerdos, para un nivel de ejecución de 100 %.

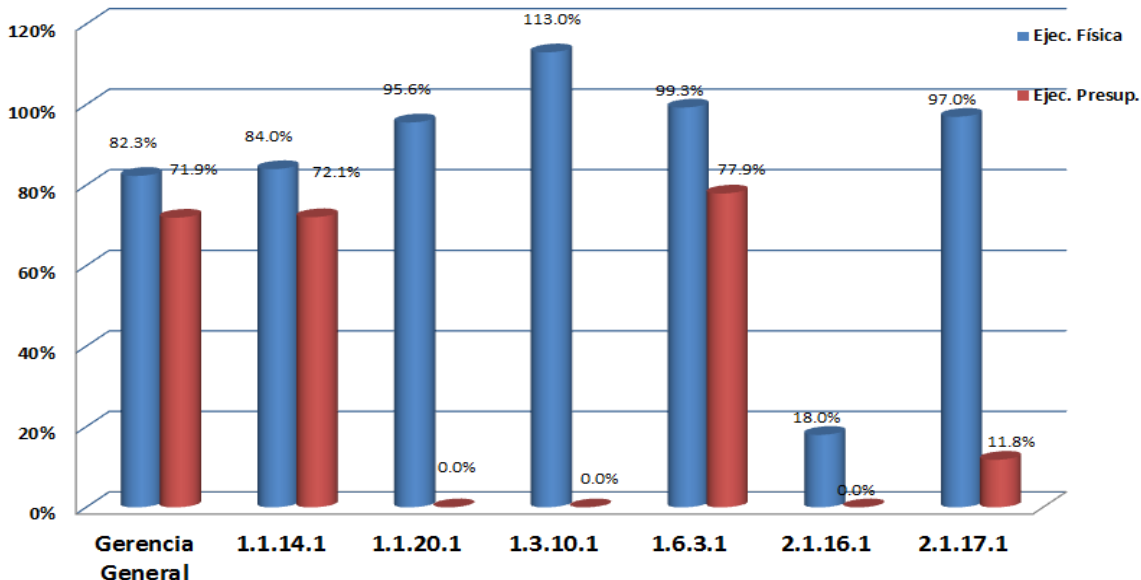
La ejecución presupuestaria de esta unidad es relativamente alta, y los recursos fueron utilizados primordialmente en Actividades protocolarias (para las sesiones de órganos colegiados), impresión encuadernación y otros (para los libros oficiales), así como servicios de transferencia de información (carga electrónica de las actas).

Gerencia General:

La Gerencia General tiene seis metas y como se observa en el gráfico No.8, presenta un avance de cumplimiento físico del 84.48% y una ejecución presupuestaria de 71.9%.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Gráfico #8: ICT. Gerencia General: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2017, Diciembre 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁶ de las metas de la Gerencia General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Gerencia General	23.578.070.00	16.959.065.00	71.9%
1.1.14.1 Instruir el 100% de los acuerdos de Junta Directiva que correspondan a la Gerencia General. (84% cumplimiento físico)	15.733.940.00	11.338.734.00	72.1%
1.1.20.1 Gestionar el 100% de los proyectos que son impulsados desde la Gerencia General, para el cumplimiento la visión estratégica del ICT. (95.6% cumplimiento físico)	-	-	-
1.3.10.1 Generar las capacidades y recursos necesarios para que la Institución pueda ejercer la fiscalización, el control interno y seguimiento de la empresa operadora del CNCC, con el fin de regular el interés público mediante el cumplimiento del 100% de las actividades principales. (113% cumplimiento físico)	-	-	-

⁶ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

1.6.3.1 Dar cumplimiento al 100% de las actividades fundamentales que se establezcan en el Plan de Emergencia Institucional. (99.3% cumplimiento físico)	7.098.000.00	5.532.231.00	77.9%
2.1.16.1 Implementar plan de mejora regulatoria y simplificación de trámites en cumplimiento del Decreto 37045-MP-MEIC, así como de dos planes de mejora, de acuerdo con los resultados obtenidos de la Encuesta Anual de Percepción de Usuarios. (18% cumplimiento físico)	-	-	0.0%
2.1.17.1 Alcanzar una implementación del 44% en el ICT, el SGDE, modelo documental básico electrónico (12 UDS / 27 UDS Total) (97% cumplimiento físico)	746.130.00	88.100.00	11.8%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre el avance de cumplimiento de la meta 1.1.14.1 de la Gerencia General, en cumplimiento a la información que debemos suministrar por avance de meta PAO, destacamos que esta Gerencia General ha realizado un seguimiento efectivo de los contenidos presupuestarios logrando una ejecución acumulada de un 84%.

Se destaca que el porcentaje se consideró a un 100% y no al 85% que se utilizaba años anterior, con ello buscando incrementar la exigencia del cumplimiento de Meta en el 2017. Se tomaron las previsiones presupuestarias de forma oportuna realizando las modificaciones y ejecuciones necesarias que permitiesen una mejora significativa en la ejecución y el cumplimiento de las metas propuestas.

Correspondiente al avance de la meta con corte al 15-12-2017 se tiene 418 acuerdos de junta tomados de los cuales se han ejecutado 353, obteniendo una ejecución de un 84.3%

Respecto a la meta 1.1.20.1, de los proyectos que son gestionados por la Gerencia General, para el año 2017, se obtuvo un avance de esta meta de un 95.6% que corresponde directamente a las gestiones que se han obtenido en los Proyectos que son llevados desde la Gerencia General.

Al respecto detallamos cada uno de los proyectos y su avance acumulado

SIT-ICT- Web 90% solo restando solo implementar Plan Piloto

SGDE-ICT Doc 97% modelo de gestión documental básico

Ruta de Aves 100% Proyecto finalizado

El promedio General de estos tres proyectos nos brinda un porcentaje general alcanzado de un 95.6%, por reportar para esta meta.

En cuanto a la meta 1.3.10.1, de conformidad con el oficio DGT-093-2017 de la Dirección de Gestión Turística, en la que se solicita la reprogramación de la meta del "Proyecto

Informe de Evaluación del PAO 2017

Construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones en el PND-2017-2018, se tiene un avance al cuarto trimestre del 2017 del 113,18% de la meta establecida para el 2017 de 83.95%. Donde el Avance de Obra y Administración corresponde a un 81,78% y 31,40% pertenece a la Ejecución Económica del proyecto de €16.650.3 millones al 18 de diciembre de 2017.

Cabe indicar, que la superación de la meta se debe a que se concluyó en el 100% el proceso de contratación de la Administración del Centro de Convenciones (CNCC); además, se ejecutó en un 100% los imprevistos de la construcción de la obra así como en un 95% de la instalación del equipo de cocina.

En lo que corresponde a la unidad de fiscalización, actualmente funciona una estructura Ad hoc temporal, de igual forma ya se solicitó la creación de una unidad, lo cual consta en contrato de fiscalización.

Con respecto a la meta 1.6.3.1, conforme lo reportado para el año 2017 por la Oficina de Salud Ocupacional, en el avance de la meta en general se pudo realizar la adquisición de algunos implementos de seguridad por ello se indica un cumplimiento de un 98% en este ítem.

En cuanto a capacitaciones fueron realizadas con plena satisfacción logrando en este cometido un cumplimiento del 100%. y en lo que corresponde a la Planificación y ejecución de actividades fue realizado en un 100%.. Finalmente lo que correspondió a la Semana de Salud Ocupacional fue desarrollada completamente.

El avance de esta meta acumulado a diciembre 2017 es de un 99.3%

Unidad	# de Capacitaciones	# de Participantes
Brigadas	4	14
Oficina de Salud Ocupacional	7	1
Comisión Salud Ocupacional	1	6
Total	12	21

Sobre la meta 2.1.16.1, al finalizar el año 2017, la Gerencia General realizó gestiones por parte de la Contraloría de Servicios, previo al nombramiento del titular, en esa línea se logró retomar la mejora regulatoria y la simplificación de trámites que se vinieron realizando en gestiones pasadas.

Puntualmente en relación con el avance del plan de Mejora Regulatoria "Reforma Integral del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas", se reporta un avance del 18%, según información remitida al Ministerio de Economía Industria y Comercio, mediante correo electrónico.

Finalmente respecto a la meta 2.1.17.1, en el proyecto de Sistema de Gestión Documental a diciembre 2017, se logró que 35 unidades del ICT de un total de 36 (incluye Regionales y Órganos desconcentrados) pudiese implementar el modelo básico de gestión documental electrónico, denominado por sus siglas SGDE-ICT, lo que dio un cumplimiento del 97%. Para ello fue necesario cumplir con actividades de capacitación.

Desarrollar un recurso ofimático que permitiese la gestión del documento electrónico.

Ejecutar el presupuesto para dotar a funcionarios de kits de firma digital.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Realizar reuniones periódicas para crear un proyecto de cartel que permita la contratación de SW de gestión documental electrónico en el ICT

Finalmente se presentó a consulta un borrador de Reglamento para regular el uso del certificado y firma digital en la Institución.

La Gerencia General muestra una ejecución presupuestaria relativamente baja con un 71.9%, y sus recursos fueron gastados primordialmente en servicios jurídicos, actividades protocolarias (meta 1.1.14.1), así como en las actividades de capacitación y servicios de ingeniería de la Oficina de Salud Ocupacional.

Acciones relacionadas con el tema de Turismo Rural:

Mediante oficio G-1228-2017 la Gerencia informó sobre la decisión de trasladar la ejecución del programa de Turismo Social Del Departamento de Desarrollo a la Gerencia del ICT. Sobre las actividades que se realizaron este último cuatrimestre 2017 por parte del Despacho de la Gerencia, se tiene lo siguiente:

Se coordinó y organizó el evento que consistió en la traída al país de dos expertos externos en Turismo Social. Estos expertos son miembro activos de la OMT y la actividad se realizó del 19 al 23 de noviembre 2017.

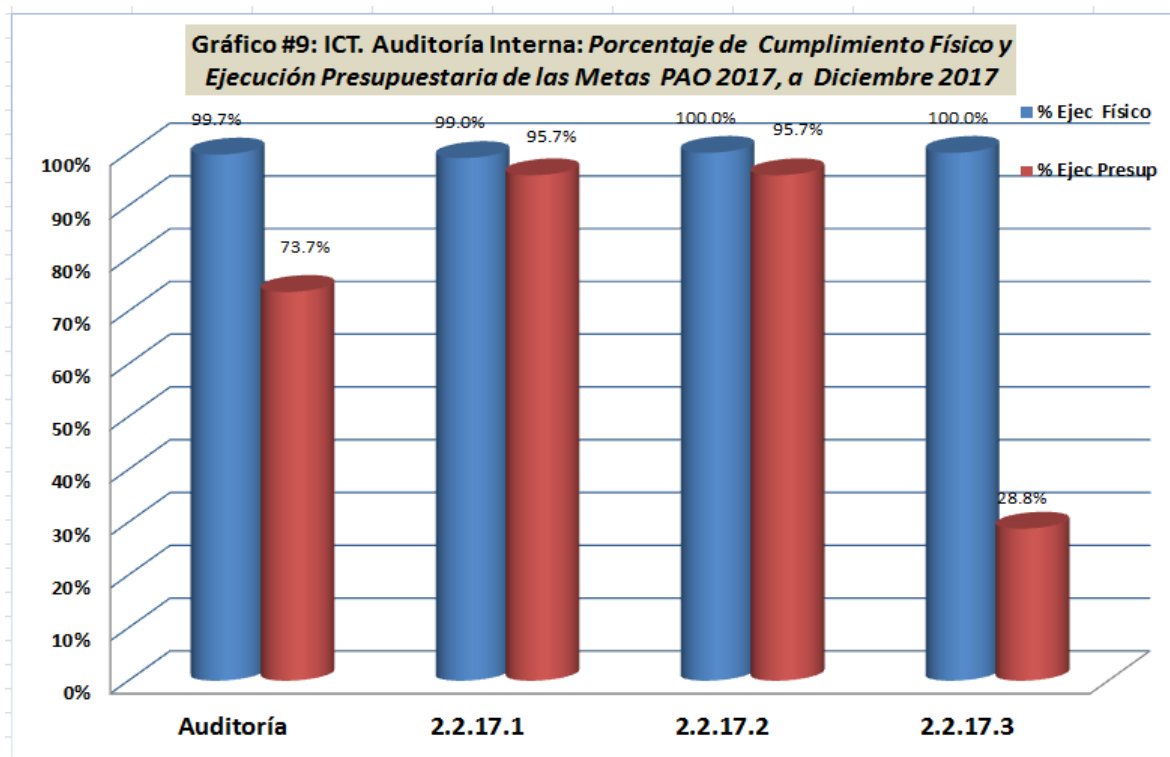
Sobre los alcances del evento:

- ✓ Presentación ante la Junta Directiva de la oportunidad para Costa Rica de ser sede del evento Mundial de la OITS en el año 2019. Quedó el compromiso.
- ✓ Se presentó ante la Junta Directiva el Concepto de Turismo Social.
- ✓ Se presentó a las Jefaturas del ICT el concepto de Turismo Social y sus alcances, además, se les informó sobre la necesidad de verlo como un tema que requiere ser articulado con todas las áreas de la institución que desarrollan temas de interés social.
- ✓ Intercambio de experiencias y conceptos del desarrollo de estrategias en 3 países de América de Turismo Social.
- ✓ Con los miembros de la OITS se logró levantar un marco general de líneas de acción para el año 2018 el cual debe ser valorado antes por la Junta Directiva y se está levantando información relacionada necesaria. Ejemplo, alcances del CST, Ley 7600 y campaña Vamos Turistear, entre otro. Además, de conocer el presupuesto que será asignado.

Auditoría General:

Esta Unidad formuló tres metas, y como se observa en el Gráfico No.9, esta unidad presenta un avance de cumplimiento físico promedio de 99.67%, con una ejecución presupuestaria de 73.7%.

Informe de Evaluación del PAO 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁷ de las metas de la Auditoría General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Auditoría Interna	14.615.000.00	13.993.148.00	95.7%
2.2.17.1 Cumplir a Diciembre 2017 el 100% del PAT. (99% cumplimiento físico)	4.969.100.00	4.757.672.00	95.7%
2.2.17.2 Implementar el 100% de los servicios de Auditoría cumpliendo con la normativa y los estándares de calidad, a Diciembre del 2017. (100% cumplimiento físico)	4.822.950.00	4.617.738.00	95.7%
2.2.17.3 Obtener un 85% de satisfacción en la la percepción del auditado sobre el aporte de la Auditoría a su gestión. (100% cumplimiento físico)	4.822.950.00	4.617.738.00	95.7%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.2.17.1, al IV Trimestre, con la elaboración total de 28,47 servicios de Auditoría, incluidos dentro del PAT, se alcanzaron los objetivos propuestos para la meta 1, durante el IV Trimestre del presente período con una ejecución del 99%.

⁷ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

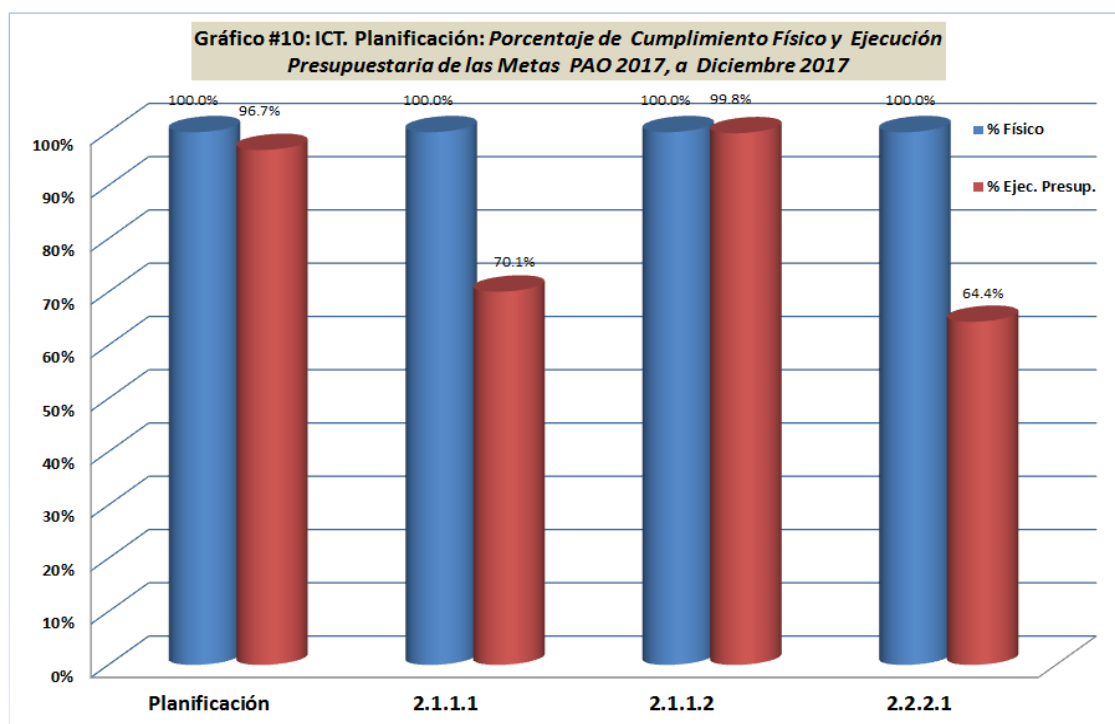
En cuanto a la meta 2.2.17.2, al IV Trimestre, con la emisión total de 10 estudios que cumplieron con el 100% de la normativa (de acuerdo a la normativa y los estándares) se alcanzaron los objetivos propuestos para la meta 2, durante el IV Trimestre del presente período con una ejecución del 100%.

Con respecto a la meta 2.2.17.3, con la calificación superior al 85% propuesto en la meta (100%) sobre la percepción del auditado en los estudios emitidos se alcanzaron los objetivos propuestos para la tercera meta.

En la ejecución presupuestaria, la Auditoría muestra una ejecución alta y así se mantuvo durante todo el año; es decir, que sus recursos fueron utilizados de manera sana según lo planeado.

Planificación:

Dicha Unidad cuenta con 3 metas y según se observa en el Gráfico No.10, presenta un porcentaje de avance de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria⁸ total de las metas de 96.7%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁹ de las metas de la Unidad de Planificación:

⁸ No considera remuneraciones.

⁹ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Planificación	53.359.776.00	51.578.095.00	96.7%
2.1.1.1 Coordinar los procesos institucionales y sectoriales de formulación y evaluación del POI y PND del ICT, y demás requerimientos de entes externos competencia de la UPI, conforme a Lineamientos Técnicos, a diciembre 2017. (100% cumplimiento físico)	979.991.00	686.690.00	70.1%
2.1.1.2 Atender el 100% de solicitudes internas y externas de cooperación internacional (CI) y temas relacionados, para apoyar el cumplimiento del interés institucional, a diciembre de 2017. (100% cumplimiento físico)	48.456.785.00	48.364.590.00	99.8%
2.2.2.1 Coordinar una autoevaluación del sistema de Control Interno (SCI) y SEVRI, según los lineamientos y en cumplimiento de LGCI, a diciembre 2017. (100% cumplimiento físico)	3.923.000.00	2.526.815.00	64.4%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Para la meta 2.1.1.1, se presentó la evaluación del PAO y PND 2016 a los entes competentes. Se divulgó calendario de evaluación del Plan y Programa para formular PAO 2018. Se realizó la actualización del PND ante MIDEPLAN. Se realizaron los seguimientos de PAO IV Trimestre y el informe de la formulación de PAO 2018. Seguimiento y actualización del PND y se realizó el trámite para definir el Plan de Inversión Pública 2018 para enviar y tramitar ante MIDEPLAN.

En cuanto a la meta 2.1.1.2, al primer semestre se trabajó en la formulación de un proyecto para el planteamiento de un plan regional de seguridad turística con apoyo de OEA y financiamiento de Canadá. Asimismo, se concretó el proyecto de cooperación CR-Perú en el tema de Código de Conducta, los peruanos vinieron al país y fueron atendidos en el marco del programa consensuado previamente.

Se atendieron todos los requerimientos hasta que el procedimiento de Cooperación Internacional fue asumido por la Gerencia General en el III trimestre.

Respecto a la meta 2.2.2.1, se actualizaron los Lineamientos del SEVRI y ASCI. Se presentó ante la Gerencia y Junta Directiva el Informe Institucional y el Informe de seguimiento del SEVRI y del ASCI. Se realizó el mantenimiento SYNERGY por parte de la empresa que confeccionó el Sistema.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Análisis Administrativo:

Manuales de Procedimientos al 31 de diciembre 2017: Se recibieron 14 solicitudes en el año, se emitieron 13 criterios positivos (3 de solicitudes de años anteriores), quedaron 3 solicitudes en revisión y se han devuelto 5 con observaciones

Criterio Positivos: CNCC, Mercadeo, UPI, Tecnologías de Información, Servicio al Turista, Financiero, PTGP.

Asimismo, se modificó el Procedimiento Institucional de Formulación y Seguimiento del PAO, se confeccionó el Procedimiento Institucional para elaboración o actualización del PEI, Procedimiento para efectuar modificaciones al PAO, así como los Lineamientos para formulación de objetivos, metas e indicadores para diferentes planes institucionales, modificación a Procedimientos de Cooperación.

Se está trabajando en:

Lineamientos Institucionales sobre Derecho de Petición y Guía Metodológica para el Levantamiento de procesos y Procedimientos, Guía de Gestión de Proyectos.

Reorganizaciones parciales:

Revisión de Propuesta de Creación de la Unidad de Atracción de Inversiones.

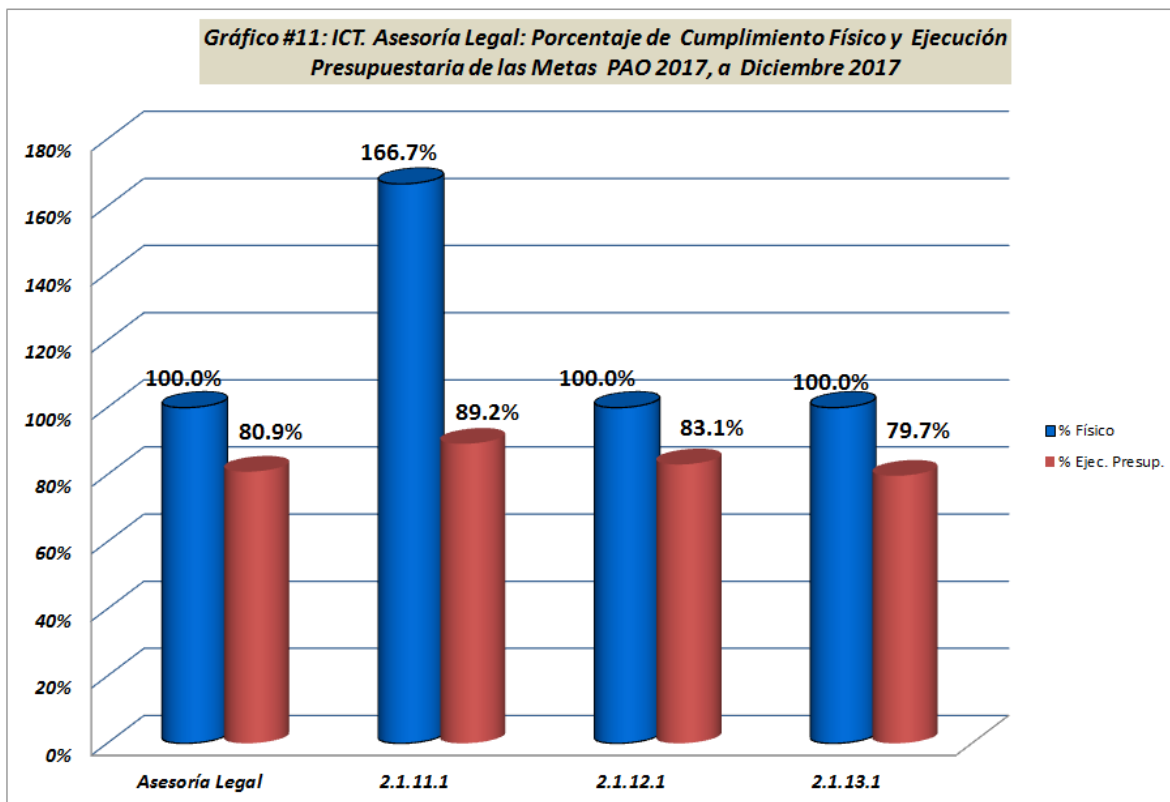
Revisión de propuesta de Creación de la Unidad de Fiscalización del CNCC.

En general, la UPI muestra una ejecución presupuestaria muy alta, debido a que el 90% del presupuesto de la unidad se destina al pago de membrecías de organismos internacionales, OMT y SITCA, cuyo pago se realizó desde el mes de febrero y las demás partidas se fueron ejecutando durante año, inclusive con una redistribución del remanente de las transferencias a organismos internacionales.

Asesoría Legal.

Esta Unidad tiene 3 metas cuyo avance de cumplimiento se presenta en el siguiente gráfico No.11. Se resalta que el avance de cumplimiento físico promedio fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total fue de 80.9%, de las metas de esta Unidad. Cabe señalar que los resultados indican la situación al momento de la evaluación y no constituyen metas cuyo avance sea acumulativo, pues están en función de la demanda de casos que se presenten (consultas o juicios, respectivamente).

Informe de Evaluación del PAO 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁰ de las metas de la Asesoría Legal:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Asesoría Legal	11.350.000.00	9.183.554.00	80.9%
2.1.11.1 Redactar 3 proyectos de modificación a la normativa turística, a Diciembre 2017. (166.66% cumplimiento físico)	600.000.00	535.350.00	89.2%
2.1.12.1 Atender el 85% de las consultas y gestiones que se plantean a la Asesoría Legal, a Diciembre 2017. (100% cumplimiento físico)	2.400.000.00	1.993.833.00	83.1%
2.1.13.1 Tramitar el 100% de los procesos judiciales y administrativos en los que el ICT sea parte, a Diciembre 2017. (100% cumplimiento físico)	8.350.000.00	6.654.371.00	79.7%

¹⁰ No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre la meta 2.1.11.1, durante II trimestre se elaboró un proyecto de modificación a normativa turística: 1) autorización al Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA) para que segregue y done parte de un inmueble de su propiedad al Instituto Costarricense de Turismo, espacio en el que fue construido el Centro Nacional de Congresos y Convenciones. Durante III trimestre se elaboró un proyecto de modificación a normativa turística: 1) Decreto Ejecutivo N.º 40621-S-TUR del día 07 de julio del 2017. Adición al transitorio único del reglamento para la operación de actividades de turismo aventura.

Durante el último trimestre se elaboraron tres proyectos de modificación normativa turística: 1) Proyecto de Ley de Ampliación de la Base Impositiva del Ingreso al Territorio Nacional por la Vía Terrestre, Marítima y Fluvial para la Consolidación y el Fortalecimiento Permanente de las Áreas Silvestres Protegidas. 2) Proyecto Decreto Ejecutivo: Declaratoria de Interés Público y Turístico del Festival de la Luz. 3) Decreto de Creación de la Comisión Costarricense del Sector Artesanal.

PARA UN TOTAL DE 5 PROYECTOS DURANTE TODO EL AÑO 2017.

Por su parte la 2.1.12.1, durante el año 2017 se han atendido el 85% de las 1853 consultas planteadas en esta Asesoría Legal, para un total de 1575 atendidas, de las cuales el 15% restante corresponde a consultas que se encuentran en trámite, asimismo las llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Respecto a la meta 2.1.13.1, durante todo el año 2017 se han iniciado un total de 10 procesos de cobro judicial y 2 procesos contenciosos administrativos, de los cuales se han tramitado el 100% de los procesos.

La Asesoría Legal presenta una ejecución presupuestaria relativamente al con un 80.9%. Pero la unidad ha señalado reiteradamente, que los recursos se mueven de acuerdo a la demanda de acciones requeridas en la Asesoría Legal y muchas de ellas dependen de factores externos tales como Tribunales de Justicia y Administrativos, entre otros.

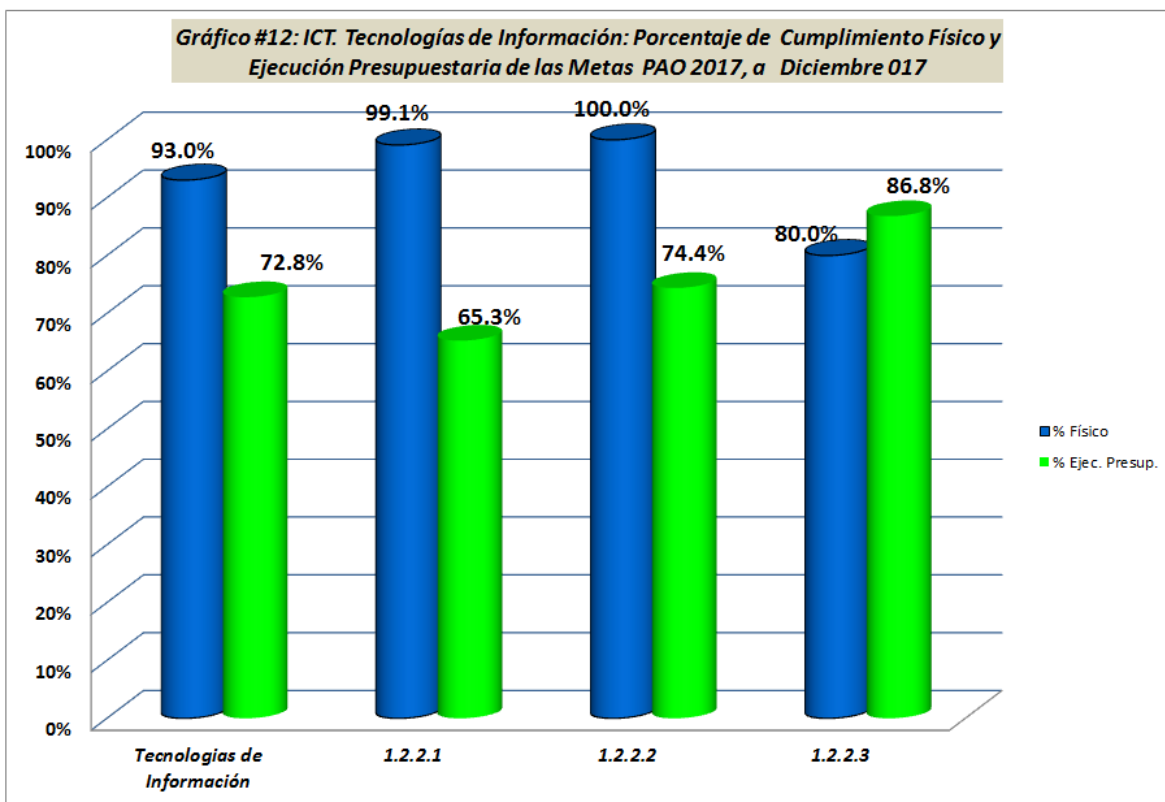


Tecnologías de Información (T.I.):

Esta Unidad presenta 3 metas con un promedio de avance de cumplimiento de 93.04%, como puede apreciarse en el siguiente gráfico No.12 y la ejecución presupuestaria¹¹ total de las metas fue del 72.8%.

¹¹ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria¹² de las metas de la Unidad de Tecnologías de Información:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Tecnologías de Información	250.973.929.00	182.693.178.00	72.8%
1.2.2.1 Mantener en operación la plataforma de tecnología al menos un 97%, incluyendo respaldos de información, mecanismos de continuidad y alta disponibilidad para los servicios de TI, así como firma digital, a Diciembre 2017. (99.11% cumplimiento físico)	69.482.163.00	45.365.247.00	65.3%
1.2.2.2 Adquirir e implementar nuevos equipos, software y herramientas que se ajusten a las necesidades los funcionarios, de información y conocimiento del sector turístico, a Diciembre de 2017. (100% cumplimiento físico)	162.791.766.00	121.094.623.00	74.4%

¹² No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Tecnologías de Información	250.973.929.00	182.693.178.00	72.8%
1.2.2.3 Actualizar los sistemas en funcionamiento de acuerdo con los mantenimientos que se soliciten, así como desarrollar los nuevos sistemas o aplicaciones para el funcionamiento institucional y la disposición de la información, a Diciembre de 2017. (80% cumplimiento físico)	18.700.000.00	16.233.308.00	86.8%

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 1.2.2.1, la plataforma tecnológica estuvo en operación normal el 99.66% del tiempo durante este cuarto trimestre, tomando en cuenta la fecha de corte para la presentación de este informe. Esto significa que el indicador de avance anual de la meta corresponde a un 99.11%.

El monto del presupuesto ejecutado es de 45.365.247 colones aproximadamente, y los recursos se utilizaron primordialmente en mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas. El presupuesto se utiliza según los requerimientos, por lo que la ejecución es relativamente baja.

En cuanto a la meta 1.2.2.2, se cumplió con lo establecido en la meta. Se adquirieron 94 computadoras para la sustitución de igual cantidad de equipos, de acuerdo con el programa de reposición de computadoras por obsolescencia tecnológica. Además se adquirieron licencias de software como SPSS, ArcGis, Autocad, Adobe Profesional, Indesign, y otros.

El monto ejecutado es de ¢121 millones, y los recursos se utilizaron en activos intangibles (licencias), así como Equipo y programas de cómputo. La ejecución presupuestaria fue relativamente baja con un 74.4%.

En relación con la meta 1.2.2.3, durante el año se recibieron 25 solicitudes de mantenimiento y se atendieron 20 solicitudes, para un porcentaje de avance del 80%. Lo anterior además de realizar actividades relacionadas con el desarrollo de proyectos y otros ajustes menores en los sistemas.

A la fecha el presupuesto ejecutado es de ¢16.2 millones para un porcentaje de ejecución relativamente alto con un ¢86.8%, que se utilizaron para el nuevo sistema de Inversiones, por lo que la ejecución es alta.

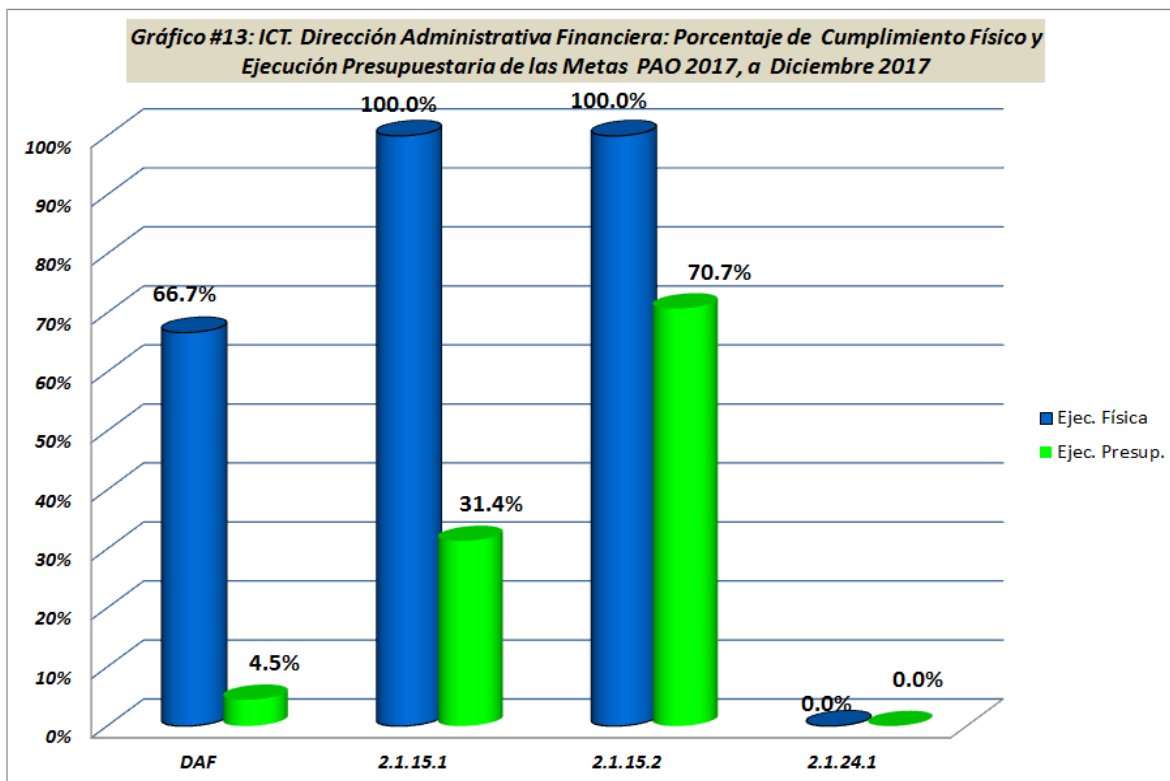
Dirección Administrativa-Financiera:

A continuación se presentan las Unidades agrupadas bajo la Dirección Administrativa Financiera (DAF), el cual en su conjunto presentó un porcentaje de avance de cumplimiento físico promedio de 75.6% para sus 17 metas.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Dirección Administrativa Financiera:

Esta unidad cuenta con tres metas, el avance de cumplimiento físico promedio alcanzó el 66.67% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas fue de 4.5%. En el Gráfico #13 se observan dichos porcentajes para cada una de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹³ de las metas de la Dirección Administrativo Financiero:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total DAF	2.344.151.496.00	104.319.557.00	4.5%
2.1.15.1 Atender los trámites internos, tanto de Oficinas Centrales como Oficinas Regionales, para proveer la mejor satisfacción de los requerimientos de los clientes internos y externos, ofreciendo los mismos de una maneraa eficaz y eficiente, a Diciembre 2017. (100% cumplimiento físico)	305.637.496.00	95.820.200.00	31.4%

¹³ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
2.1.15.2 Proveer los recursos, previa valoración conjunta, para atender los requerimientos de capacitación en las unidades que así lo soliciten, de conformidad con el Plan de Capacitación, durante el año 2017. (100% cumplimiento físico)	12.014.000.00	8.499.357.00	70.7%
2.1.24.1 Fortalecer el Fideicomiso Nacional de Desarrollo (FINADE), según los términos de responsabilidad institucional establecidos en la Ley No.9339 y su Reglamento, mediante transferencia de \$3.5 millones como préstamo al Fideicomiso Nacional de Desarrollo. (0% cumplimiento físico)	2.026.500.000.00	-	0.0%

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.15.1, la ejecución de esta meta en términos de gasto es de un 31.4%, lo cual es razonable tomando en cuenta la naturaleza y la dependencia externa de las partidas a nuestro cargo. En cuanto a los trámites atendidos por la DAF se estima que se han atendido los solicitados, se contabilizan 462 trámites diversos, desde información, asesorías, criterios técnicos y demás, anualmente. Con tal fin se han realizado 253 reuniones (anuales) en total para atender temas internos y externos a la DAF, por lo tanto se estima un avance en la meta de un 100%.

Respecto a la meta 2.1.15.2, con corte al cuarto trimestre, se contabilizan un total de 37 capacitaciones, para un total de 240 horas de capacitación a funcionarios en la DAF, lo cual es razonable de conformidad con el plan establecido previamente y aprobado por la Gerencia General. Se pudo concretar la capacitación más importante en términos económicos y de horas, para todos los auditores de ingresos, con el curso hojas de trabajo electrónicas. El avance de la meta es de 100% a esta fecha. En términos monetarios la ejecución alcanzó un 70.7%

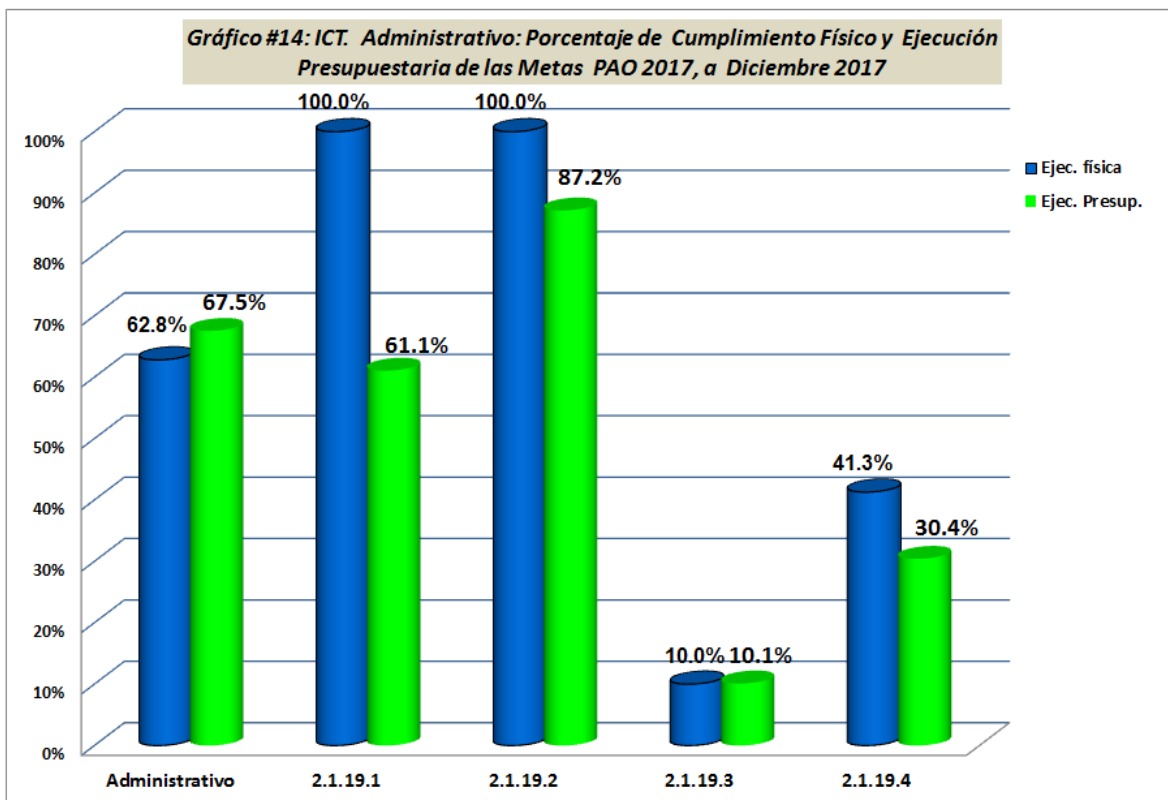
Respecto a la meta 2.1.24.1, se creó con el objetivo de apoyar las MIPYMES turísticas de hospedaje o restaurantes, al amparo de la Ley 9339, para fortalecer el desarrollo turístico, a diciembre 2017. Esta meta depende de una entidad externa que no ha realizado ninguna solicitud de desembolso y por lo tanto no tuvo ejecución durante este trimestre.

Esta Dirección muestra una baja ejecución presupuestaria, debido a que se tienen que incluir algunas partidas que no necesariamente son utilizadas como las indemnizaciones y las ayudas a MIPYMES.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Administrativo:

Las metas del Proceso Administrativo son 4 y alcanzaron porcentajes de cumplimiento físico que se muestran en el gráfico #14. El cumplimiento físico promedio fue de 62.82% y el porcentaje de ejecución presupuestaria fue de 67.5%, de las metas de esta Unidad.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁴ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Administrativo	3.053.141.225.00	2.062.049.529.00	67.5%
2.1.19.1 Disponer de instalaciones mejoradas en el ICT, a través de al menos dos intervenciones de mantenimiento en la infraestructura, a Diciembre 2017 y dotar de equipo a las áreas comunes del ICT. (100% cumplimiento físico)	1.562.803.219.00	954.380.728.00	61.1%

¹⁴ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
2.1.19.2 Proveer el Instituto de los servicios generales, así como de una planta física acorde con las necesidades, para apoyar las labores sustantivas del ICT, por medio de contrataciones oportunas y eficaces que garanticen los servicios durante todo el año. (100% cumplimiento físico)	1.163.966.506.00	1.014.571.481.00	87.2%
2.1.19.3 Atender situaciones de emergencia y gestión del riesgo tanto a nivel institucional como nacional durante todo el 2017. (10% cumplimiento físico)	30.271.500.00	3.058.726.00	10.1%
2.1.19.4 Dotar al CNCC de equipo mobiliario, maquinaria para su óptima operación con el fin de promover la industria turística, a Diciembre de 2017. (41.3% cumplimiento físico)	296.100.000.00	90.038.594.00	30.4%

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.19.1, se considera que se han presentado las SMS y OPS correspondientes en este año, las cuales correspondieron al pago de intereses por la compra del edificio, pago de amortización por la compra del edificio, compra de microondas, mejoras en el edificio principal, adquisición de vehículos institucionales, compra de aires acondicionados, mantenimiento del pararrayos, compra de mobiliario, compra de vacunas, mantenimiento de las multifuncionales, mejoras en el edificio, Doña Ana y Muelle Turístico de Puntarenas. *Valga indicar que la relación presupuestaria no necesariamente coincida con la presentación de estos trámites ya que como ejemplo se citan los mantenimientos de aire acondicionado, mantenimiento de multifuncionales, que se pagan mensualmente. Asimismo, considerar que se canceló la deuda del edificio.*

Respecto a la meta 2.1.19.2, esta es la meta donde se concentran todos los servicios generales que este Departamento brinda. En ese sentido, se ha cumplido con la totalidad de SMS programadas para este año.

Dentro de estas SMS están los contratos por Servicios de fumigación, Manejo de desechos, Servicios de mantenimiento zonas verdes, desodorización de baños, servicios de limpieza alfombras, Limpieza oficinas centrales, limpieza en miradores, seguridad Muelle Turístico y Doña Ana, seguridad Oficinas Centrales, seguridad y vigilancia Miradores, mensajería externa e interna, entre otros.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Asimismo, se presentó la SMS que da soporte al contrato de Servicios Administrados con el ICE, el cual incluye la telefonía IP y la Planta Eléctrica. También se han realizado trabajos de mantenimiento de líneas eléctricas y de reparación de bombas los cuales han sido afrontados por medio de la figura de OPS, además de trámites de compra de materiales para el mantenimiento del edificio.

Esta meta muestra una alta ejecución presupuestaria.

Sobre la meta 2.1.19.3, por ser la meta que atiende las emergencias y considerando que gracias a Dios no se ha declarado ninguna durante los primeros 3 trimestres, pero sí en este último trimestre: Tormenta Nate y la ausencia de agua en el edificio, fue necesario realizar un adelanto de viáticos para uso exclusivo del Señor Víctor Ramírez en atención de las emergencias con turistas durante este lapso de tiempo, además, la compra de agua por medio de la figura de contratación OPS respectivamente.

Lo anterior se respaldada con los movimientos de las partidas presupuestarias que conforman esta meta. A la vez, se aclara que el poco uso de tales partidas "afectan" presupuestariamente la ejecución, pero esta es una meta que se excluye de la programación del gasto a lo interno del Departamento Administrativo por motivos propios de su naturaleza.

Lo anterior se sustenta con la baja ejecución presupuestaria en ninguna de las partidas incluidas dentro de esta meta.

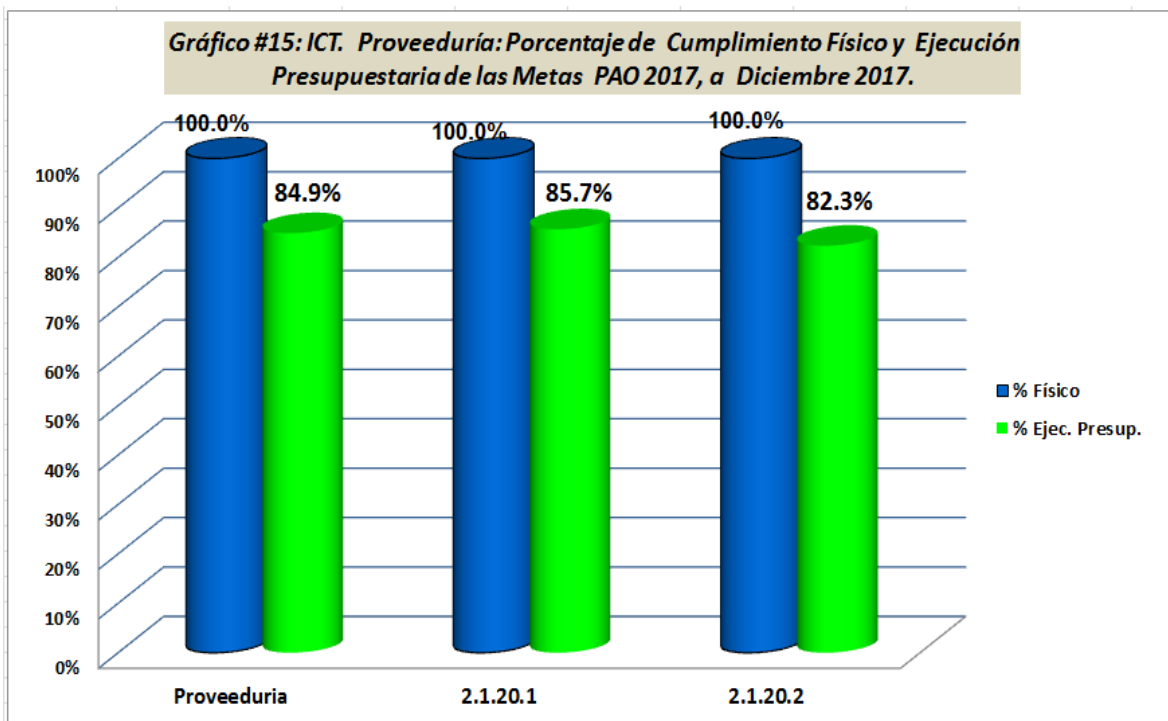
Con respecto a la meta 2.1.19.4, por ser la meta que atiende algunas de las necesidades del CNCC, se informa que este Departamento no recibió solicitud alguna de trámite durante el 1 trimestre. En el segundo trimestre se recibió únicamente la solicitud de trámite para la adquisición de equipo de transporte, se ha iniciado el trámite correspondiente con la Proveeduría. El costo estimado en la SMS fue por un monto aproximado de 116.000.000.00 colones. En el 3er trimestre se adjudicó la contratación y se está a la espera del plazo de entrega del adjudicatario. El porcentaje del 41.29% se calcula tomando en cuenta la totalidad del presupuesto vrs el monto adjudicado hasta el día de hoy. En el IV trimestre se espera gestionar el pago final del contrato de los montacargas, sin embargo, este Departamento está sujeto a la solicitud del trámite por parte de la oficina del Proyecto del CNCC.

En esta meta se muestra una baja ejecución presupuestaria, dado que corresponden a los gastos de equipamiento del Centro de Convenciones que es un proyecto plurianual.

Proveeduría:

La Proveeduría cuenta con 2 metas, las cuales alcanzaron un porcentaje de cumplimiento físico total de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de la meta de 84.9%. En el Gráfico No.15 se muestra la información cumplimiento físico y presupuestario:

Informe de Evaluación del PAO 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁵ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Proveeduría	64.350.000.00	54.626.258.00	84.9%
2.1.20.1 Tramitar oportunamente el 100% de las solicitudes presentadas por las unidades y admitidas por la Proveeduría, durante el año 2017. (100% cumplimiento físico)	49.150.000.00	42.109.646.00	85.7%
2.1.20.2 Proveer a las unidades de los suministros y material de oficina necesario para la realización de sus labores, a Diciembre de 2017. (100% cumplimiento físico)	15.200.000.00	12.516.612.00	82.3%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Tanto las licitaciones como las contrataciones directas, se tramitaron en menos del plazo establecido. Plazo promedio en que se tramitaron las licitaciones abreviadas: 73 días, plazo promedio en que se tramitaron las contrataciones directas: 28.

Las demás modalidades de contratación se tramitan en menos de cinco días.

Durante todo el año se tramitaron 167 SMS, por medio de Contrataciones Directas, Licitaciones Abreviadas y Licitaciones Públicas.

¹⁵ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Se adjudicaron:

154 Contrataciones Directas

12 Licitaciones Abreviadas

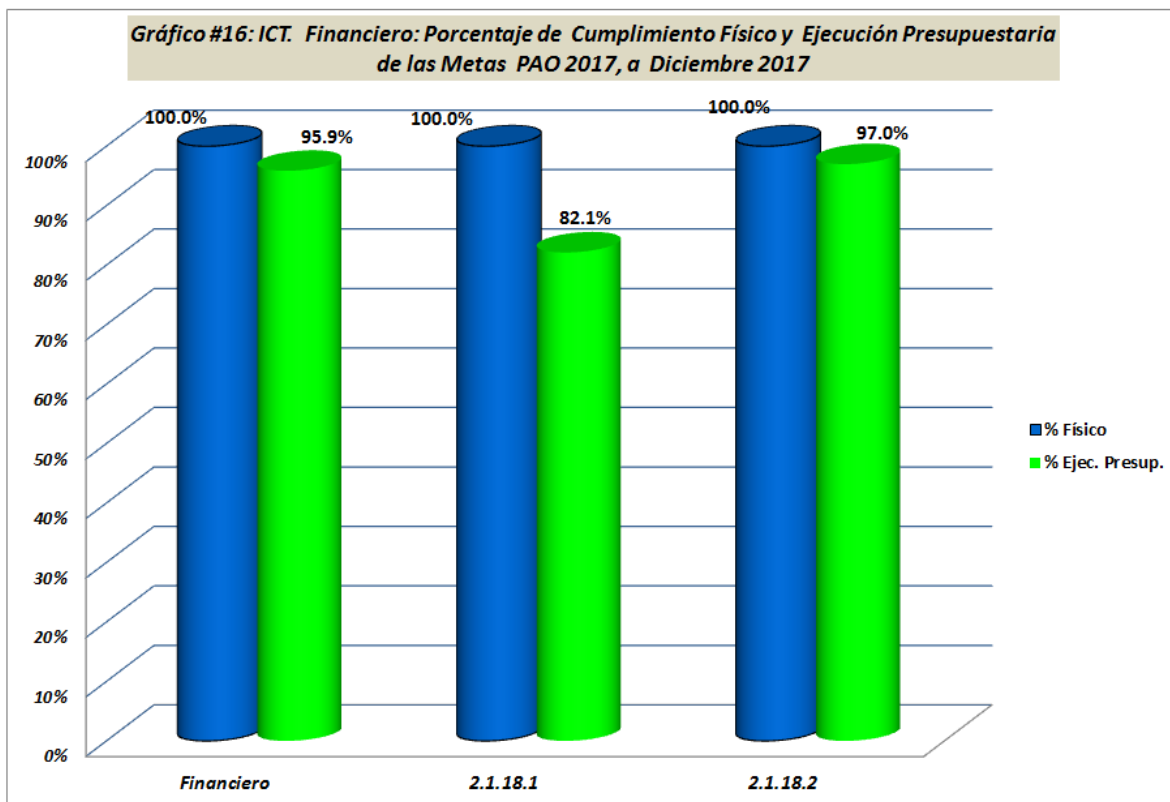
1 Licitación Pública

Respecto a la meta 2.1.20.2, durante el año se recibieron 279 pedidos de las diferentes unidades, los cuales fueron atendidos oportunamente en su totalidad. Es importante mencionar que la Proveeduría actualmente se encuentra a cargo de todas las bodegas institucionales.

La ejecución presupuestaria de esta unidad es alta con un 84.9%, lo que significa que se han venido cumpliendo los planes de compras centralizados según lo programado. Hay algunas partidas que no siempre se utilizan completas como las de información por otros medios y servicio de telecomunicaciones para realizar los trámites de contratación en la plataforma MerLink, dado que depende de las solicitudes de compras o contrataciones que soliciten las unidades del ICT.

Financiero:

El porcentaje de cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas de 95.9%, según se muestra en el Gráfico No.16:



Informe de Evaluación del PAO 2017

Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁶ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Financiero	65.740.735.00	63.018.359.00	95.9%
2.1.18.1 Elaborar 19 informes contables y presupuestales, así como informe de evaluación y liquidación presupuestaria, como parte de la gestión, de conformidad con la normativa vigente, por medio de los datos obtenidos en los sistemas de información, durante el año 2017. (100% cumplimiento físico)	4.991.687.00	4.099.773.00	82.1%
2.1.18.2 Registrar y controlar los recursos financieros asegurando la disponibilidad de fondos para enfrentar las obligaciones e invertir los excedentes de recursos financieros, durante el año 2017. (100% cumplimiento físico)	60.749.048.00	58.918.586.00	97.0%

Principales resultados reportados por la Unidad:

Al IV trimestre se ha presentado a las instancias respectivas diecinueve informes: la ejecución de los meses de diciembre 2016 a noviembre para Junta Directiva, la Liquidación y la Ejecución Presupuestaria 2016, así como el Informe de Ejecución del I, II y III Trimestre 2017, la Evaluación a la Contraloría General de la República y a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria. Los que completan el 100% de la meta.

En lo que respecta a la ejecución acumulada de egresos para el IV Trimestre se ha ejecutado un 82.1%.

En la meta 2.1.18.2, al 31 de diciembre de 2017 los datos del IV trimestre por Ingresos ascendió a ₡7.202.225.002.27 y los Gastos por el orden de ₡ 11.535.858.862.90, razón por la cual no hubo efectivo disponible para invertir, lo que se puede explicar por la cantidad de trámites dados al final de período. *Se toma como un 100% de cumplimiento al final del año, dado que en el tercer trimestre que sí había recursos para invertir se colocó en títulos todo lo que había disponible en ese momento (tenía un avance de la meta en un 75%, de acuerdo a la expectativa).*

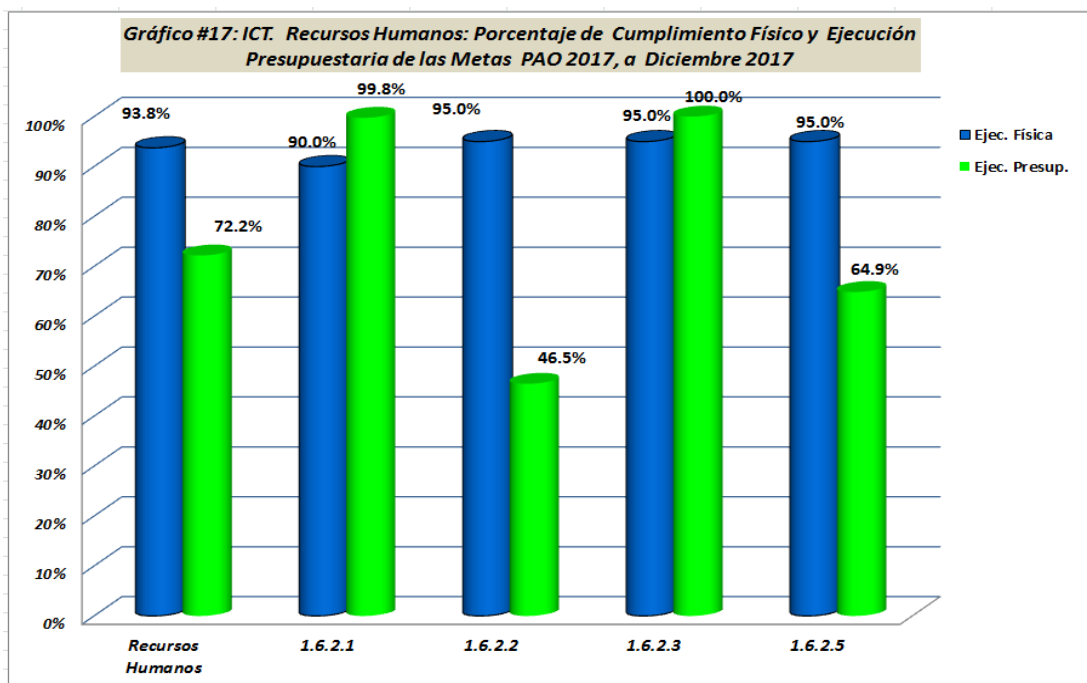
Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria sana, pues se ejecutó el 95.9% del presupuesto.

¹⁶ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Recursos Humanos:

Esta unidad formuló cuatro metas y como se muestra en el Gráfico No.17, el cumplimiento físico promedio fue de 93.75% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de 72.02% de las metas de Recursos Humanos, en la parte operativa.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁷ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Recursos Humanos	41.750.000.00	30.140.682.00	72.2%
1.6.2.1 Implementar un modelo gerencial de gestión por competencias a diciembre del 2017. ¹⁸ (90% cumplimiento físico)	15.190.000.00	15.154.500.00	99.8%
1.6.2.2 Diseñar e implementar una estrategia para el fortalecimiento de la cultura y el clima organizacional, a Diciembre de 2017. (95% cumplimiento físico)	14.062.000.00	6.537.000.00	46.5%
1.6.2.3 Diseñar e implementar una estrategia de comunicación interna, a Diciembre de 2017. (95% cumplimiento físico)	972.210.00	972.210.00	100.0%

¹⁷ No considera remuneraciones.

¹⁸ El presupuesto operativo no incluye las partidas Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y Otras prestaciones que sí habían sido consideradas en los reportes del Departamento Financiero.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Recursos Humanos	41.750.000.00	30.140.682.00	72.2%
1.6.2.5 Resolver eficientemente y eficazmente los trámites administrativos que sean de competencia de Recursos Humanos, a Diciembre de 2017. (95% cumplimiento físico)	11.525.790.00	7.476.972.00	64.9%

Principales logros reportados por la Unidad:

En la meta 1.6.2.1 de este Departamento, se logró en un 90% dado que se finalizó la contratación para el diseño de un modelo de Gestión por Competencias y se recibieron los productos elaborados por la empresa contratada, pero los mismos deben ser revisados por este Departamento para ser presentados a la Gerencia General y la Junta Directiva para su aprobación y posterior envío a la STAP, lo que se espera realizar en el primer semestre del año 2018.

Respecto a la meta 1.6.2.2, se logró diseñar la estrategia para medir el clima organizacional, aplicándose una encuesta donde el resultado evidenciado fue de un 68% de alineamiento, se inició con la elaboración de los planes de mejora de la DAF, Dirección de Mercadeo, Asesoría Legal, Departamento de Tecnologías de Información, Secretaria de Actas y la Gerencia General, con esto se pretende elevar el porcentaje de alineamiento para el año 2018.

Se aclara que en este presupuesto se incluyó la partida para la confección de las camisas institucionales, mismo que no se pudo ejecutar debido a que la modificación que se realizó fue tardía y no se pudo incluir la solicitud ante la Proveeduría Institucional.

En cuanto a la meta 1.6.2.3, se cumplió con las actividades asociadas a esta meta, se publicaron los boletines programados, así como las publicaciones en las pizarras informativas que fueron colocadas en cada piso.

Respecto a la meta 1.6.2.5, se cumplió con la mayoría de las actividades asociadas a esta meta exceptuando la implementación del Plan de Sucesión Institucional que se espera se pueda realizar en el primer semestre del 2018. Las otras actividades asociadas fueron cumplidas en un 100%, se debe tomar nota de que el Programa de Prejubilados se consideró un éxito.

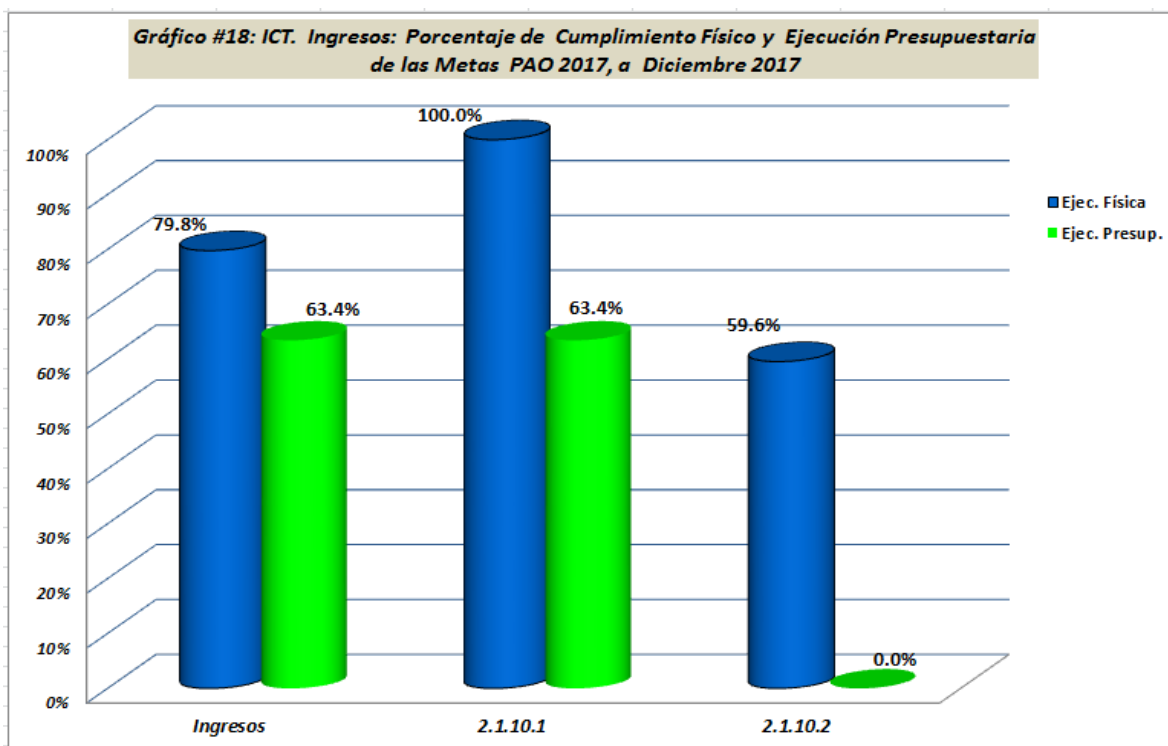
Este Departamento tiene una ejecución presupuestaria relativamente baja (72.2%) y sus recursos se utilizaron primordial en servicios de ciencias económicas, actividades de capacitación y transferencia electrónica de información. Las camisetitas de los funcionarios no pudieron contratarse según lo señalado, quedó pendiente una parte de la capacitación del programa de prejubilados. Además, esta unidad cuenta con partidas que no se utilizan siempre, depende de los requerimientos, como las ayudas a funcionarios, prestaciones

Informe de Evaluación del PAO 2017

legales y otras prestaciones, que se consideran provisiones para cuando se presente la necesidad.

Ingresos:

Esta Unidad formuló dos metas y como se muestra en el Gráfico No.18, se presenta un cumplimiento físico de 79.78%, con una ejecución presupuestaria de 63.4%:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁹ de las metas del Proceso de Gestión de Ingresos²⁰:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Ingresos	12.011.158.00	7.618.929.00	63.4%
2.1.10.1 Lograr recuperar la totalidad de las estimaciones presupuestarias en los ingresos tributarios y no tributarios, a Diciembre de 2017, para ello se consideran un crecimiento del 5% promedio en los ingresos, respecto a los percibidos en el período 2016. (100% cumplimiento físico)	12.011.158.00	7.618.929.00	63.4%

¹⁹ No considera remuneraciones.

²⁰ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

2.1.10.2 Avanzar en el Proyecto SIT-ICT, a Diciembre de 2017. (59.56% cumplimiento físico)	-	-	0.0%
---	---	---	------

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.10.1, al 30 de Noviembre 2017 el avance en la meta del acumulado del periodo es del 100% que considera un crecimiento del 5% sobre la recaudación total del periodo 2016. El porcentaje alcanzado se obtiene sobre la recuperación de las siguientes partidas expresadas en millones de colones: ₡27.620.02 en los ingresos tributarios, sean los impuestos 5% "a", "b" y \$15. Respecto a los ingresos NO tributarios se recaudaron ₡25.72 en alquiler de edificios, ₡42.97 en intereses moratorios y ₡203.91 en otros ingresos. El total presupuestado en estas diferentes partidas incluidas las tributarias y las no tributarias asciende a la suma de ₡27.659.962.572.6, con corte al 30 de noviembre.

EGRESOS: Del presupuesto actual por la suma de ₡12.011.158.00 que incluye modificaciones a la fecha se ha ejecutado la suma de ₡7.618.929.00 que representa un 63.4% del total. La partida de reembolsos usualmente no se agota al final del periodo pero debe presupuestarse para afrontar las solicitudes anuales por este concepto.

Sobre la meta 2.1.10.2, con relación al sistema ICT-DECLARA-WEB se han realizado pruebas a la herramienta que captura los datos de las declaraciones, los cuales han generado resultados positivos; sin embargo, para esta etapa faltan detalles por concluir, entre los cuales está el desarrollo y las pruebas de la rutina que debe hacer TI para bajar los datos de la WEB al sistema local.

Los sistemas locales continúan sin avance debido a que el programador de TI continua con el proceso de NIC's que se encuentra en fase de instalar en producción.

Esta meta no tiene presupuesto asignado.

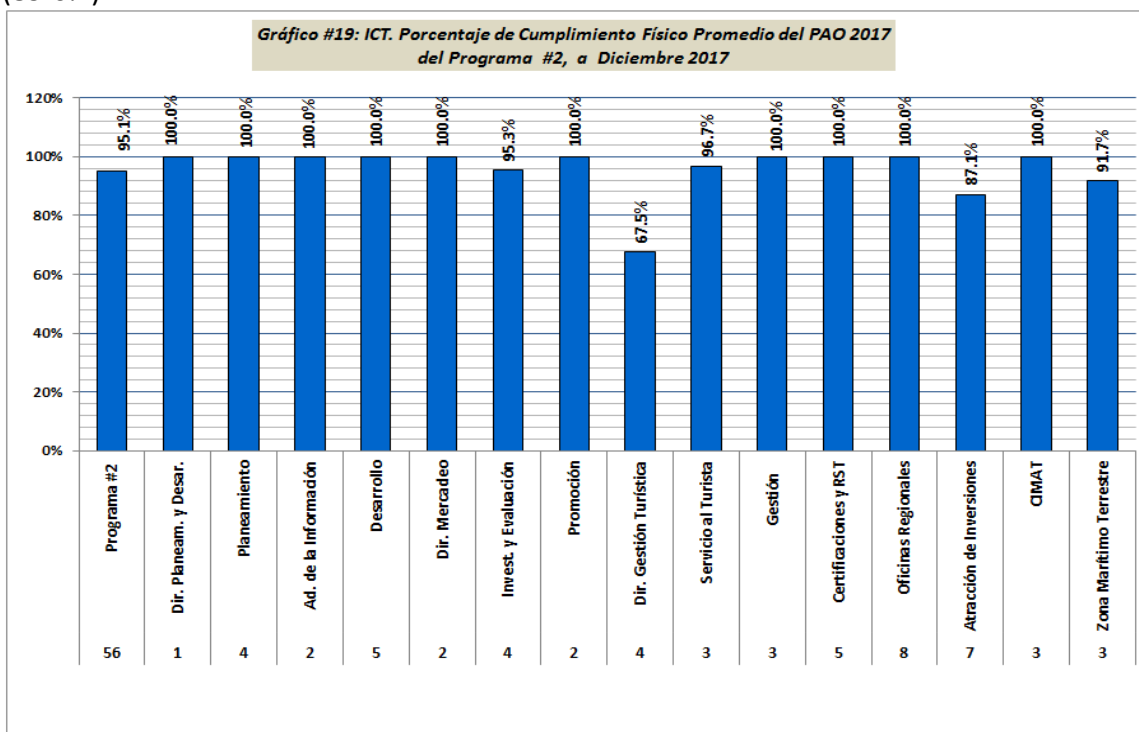
Informe de Evaluación del PAO 2017

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

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

<i>Nombre de la Dirección / Unidad</i>	<i>% de Cumplimiento Físico Promedio²¹</i>	<i>N° de metas</i>
Planeamiento y Desarrollo	98.3	15
Mercadeo Turístico	97.7	8
Gestión y Asesoría Turística	95.2	30
CIMAT	100.0	3
TOTAL	95.1	56

En el Gráfico #19 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 15 Unidades del Programa #2, incluidas las tres Direcciones y la CIMAT. Este Programa alcanzó un porcentaje de avance físico promedio de metas²² de 95.1%. Por otra parte, de las 15 Unidades del programa N°2, 13 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas igual o superior al porcentaje de cumplimiento promedio del instituto y consecuentemente 2 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (89.6%).



²¹Se calcula el promedio con base 100%, pues las metas que exceden el cumplimiento programado se considera como 100%.

²² Total de metas del programa #2 es de 56 metas.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo:

La Dirección de Planeamiento y Desarrollo cuenta con dos Departamentos y dos Unidades en uno de ellos; en general promedio un cumplimiento físico de metas del 98.3%.

Unidad de Dirección de Planeamiento y Desarrollo

Esta Dirección, como sección presupuestal, cuenta con una única meta y al cierre del semestre registra un avance físico del 100%, con una ejecución presupuestaria del 98.3%. Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria²³ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Dirección de Planeamiento y Desarrollo	1.265.183.00	1.243.130.00	98.3%
1.5.3.1 Mantener actualizado el Plan Nacional de Turismo mediante al menos una reunión de seguimiento, a Diciembre del 2017. (100% cumplimiento físico)	1.265.183.00	1.243.130.00	98.3%

Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.5.3.1, se llevó a cabo una reunión para la presentación de los indicadores de resultados del año 2017 del Plan Nacional de Desarrollo Turístico. La reunión fue interna en el ICT convocada por la Presidencia Ejecutiva y para ello se desplegó todo un trabajo de medición de los indicadores contemplados en el plan.

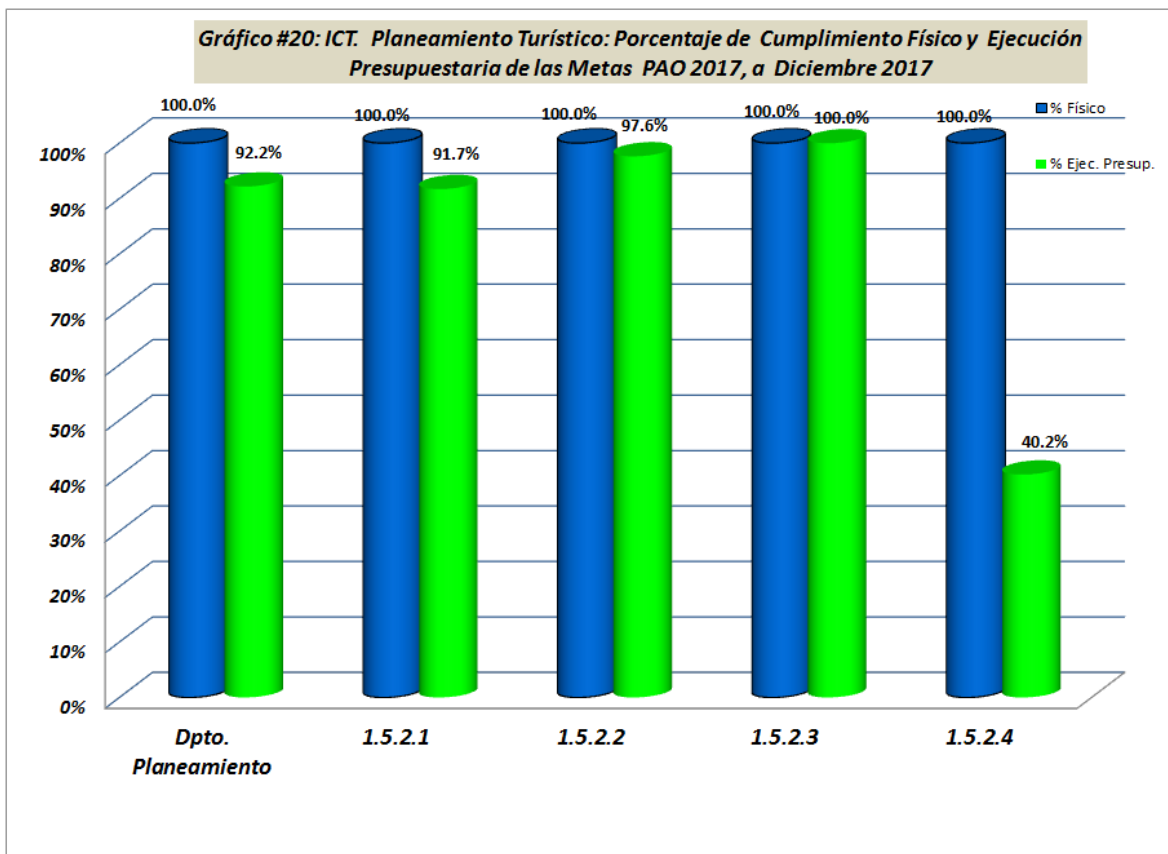
Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria sana, aunque sus recursos se utilizan en el último trimestre del año.

Planeamiento:

Esta Unidad tiene 4 metas y según se muestra en el Gráfico No.20, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de la unidad de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 92.2%.

²³ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁴ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Depto. Planeamiento Turístico	15.875.300.00	14.631.671.00	92.2%
1.5.2.1 Revisar al menos cuatro planes reguladores costeros en la ZMT a Diciembre de 2017, que remitan las municipalidades con jurisdicción costera. (Nota: Este proceso incluye rectificación y ajuste de planes reguladores vigentes) (100% cumplimiento físico)	10.621.953.00	9.740.533.00	91.7%
1.5.2.2 Elaborar cuatro planes de monitoreo turístico en centros de desarrollo a Diciembre 2017, mediante el levantamiento de información y análisis de la misma. (100% cumplimiento físico)	3.892.447.00	3.799.548.00	97.6%

²⁴ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

1.5.2.3 Elaborar cuatro propuestas de planes reguladores costeros en la ZMT distribuidos en Guanacaste, Puntarenas y Limón, de acuerdo al Manual de Planes Reguladores (Nota: Las propuestas serán elaboradas conjuntamente con la municipalidad respectiva y no incluye la preparación de IFAS, mapas hidrogeológicos ni cualquier otra necesidad que no sea de planificación turística) (Meta vinculada al PND, AE 2.1) (100% cumplimiento físico)	910.900.00	910.640.00	100.0%
1.5.3.4 Diseñar un circuito o ruta turística a diciembre 2017, según el PND 2015-2018 del sector turismo. (Meta vinculada al PND, AE 1.5.5) (100% cumplimiento físico)	450.000.00	180.950.00	40.2%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.5.2.1, se da por cumplida con las acciones realizadas, se atendieron solicitudes de la Municipalidad de Esparza, apoyando y orientando el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Tivives. Cabe indicar que dicho proceso fue llevado a Audiencia Pública el 15 de diciembre de 2017. La Municipalidad de Carrillo presentó gestiones para Rectificar y Ajustar el Plan de ZMT de Carrillo, Municipalidad de Osa con el Plan Regulador de Punta Dominical, dando además una pasantía al funcionario encargado de la Unidad de Inspección y Control de la ZMT, con la Municipalidad de Pococí se atendió solicitud para Rectificar y Ajustar el Plan Regulador de Tortuguero. Con la Municipalidad de Nicoya se apoyó el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Sámara. Esta Meta fue superada de acuerdo a lo programado, lo que asegura que estos procesos son beneficiosos para las gestiones de las Municipalidades con jurisdicción costera en su responsabilidad de ejercer la administración de la ZMT.

Sobre la meta 1.5.2.2, se da por cumplida según lo programado. Se elaboraron los Planes de Monitoreo para los Centros de Desarrollo de Drake en el cantón de Osa, Sámara - Carrillo en los cantones de Nicoya y Hojancha, Limón en el cantón de Limón y Cahuita en el cantón de Talamanca. El alcance de estos planes ha permitido extraer información importante del espacio geográfico definido como Centro de Desarrollo para los procesos de trabajo de la Dirección en la toma de decisiones.

En cuanto a la meta 1.5.2.3, se da por finalizada pues se formularon las Propuestas de los Planes Reguladores Integrales de Drake, cantón de Osa, Sámara - Carrillo en los cantones de Nicoya y Hojancha, San Miguel - Coyote en el cantón de Nandayure y Santa Teresa - Mal País en el Distrito de Cóbano, Puntarenas. Todas las propuestas cuentan con la base cartográfica ajustada a los lineamientos del Instituto Geográfico Nacional en cuanto a los mojones y la vialidad disponible en el SNIT, así como el Patrimonio Natural del Estado

Informe de Evaluación del PAO 2017

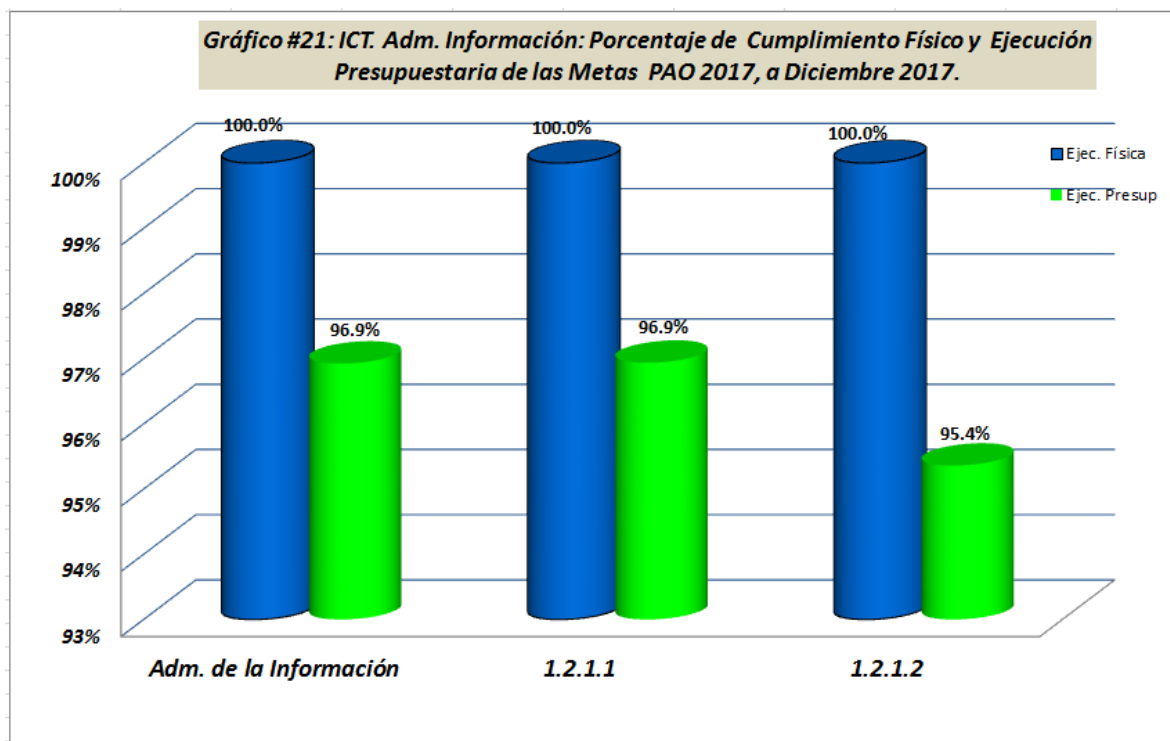
vigente a la fecha. Los documentos fueron trabajados y ajustados al nuevo Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre. Es importante indicar que en el proceso de trabajo cartográfico, se utilizaron imágenes aéreas tomadas con aviones no tripulados (drones) de los Centros donde se trabajó con estas propuestas, esto permitió contar con un mayor nivel de información para el trabajo.

En cuanto a la meta 1.5.2.4, se da por cumplida con la preparación de un documento que contiene el diseño de la Ruta Turística denominada "Ruta Nacional de Turismo Cultural". Dicho diseño consideró una serie de reuniones con diferentes actores entre ellos: sector académico con la participación de Universidades, El Ministerio de Cultura y sector turismo como la Cámara Nacional de Turismo. El documento será la base de trabajo a tomar en cuenta para los procesos futuros según el Plan Nacional de Turismo 2017-2021.

Este Departamento presenta una ejecución presupuestaria alta en la mayoría de sus metas, a excepción de la última meta que solo ejecutó un 40%, pero el monto presupuestado en esta meta es muy bajo y se cumplió al 100%.

Administración de la Información:

Esta Unidad formuló dos metas y según se muestra en el Gráfico No.21, se presenta porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 96.9%.



Informe de Evaluación del PAO 2017

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁵ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Unidad Administración de la Información	181.639.716.00	176.052.968.00	96.9%
1.2.1.1 Realizar al menos 6 estudios estadísticos o espaciales para cuantificar y caracterizar la demanda nacional e internacional, el destino y las empresas turísticas. (100% cumplimiento físico)	180.256.467.00	174.733.912.00	96.9%
1.2.1.2 Desarrollar conceptualmente un sistema integrado de información turística estratégica. (100% cumplimiento físico)	1.383.249.00	1.319.056.00	95.4%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.2.1.1, se realizaron todas las mediciones programadas para la vía aérea, marítima y terrestre de acuerdo con lo planificado, de manera que se obtuvo información turística relevante para el monitoreo de los perfiles de los turistas que visitan el destino. Se agregaron piezas de información relevante y oportuna en materia de hoteles y empleo y se continúa con el monitoreo mensual de las llegadas internacionales por puerto de control migratorio y nacionalidad, lo que contribuye al mantenimiento del indicador histórico de comparación nacional e internacional de llegadas internacionales. Se calculó la segunda fase del Índice de Progreso Social en Centros de desarrollo turístico, lo que generó un segundo lugar en los premios de OMT 2017 y nuevas formas de medir el impacto del turismo en la sociedad.

Con respecto a los 6 estudios, se refieren al conjunto de encuestas, cerca de 11000 en total al año a los turistas por vía de ingreso. Específicamente a turistas en los aeropuertos, se realiza las encuestas a:

- Residentes Juan Santamaría
- No residentes Juan Santamaría
- No residentes Daniel Oduber
- Las mediciones que se hacen en las fronteras
- Residentes Peñas Blancas y Paso Canoas
- No residentes Peñas Blancas y Paso Canoas
- Las mediciones que se hacen en la vía marítima
- Cruceistas en los puertos de Puntarenas y Moín.

²⁵ No considera remuneraciones.

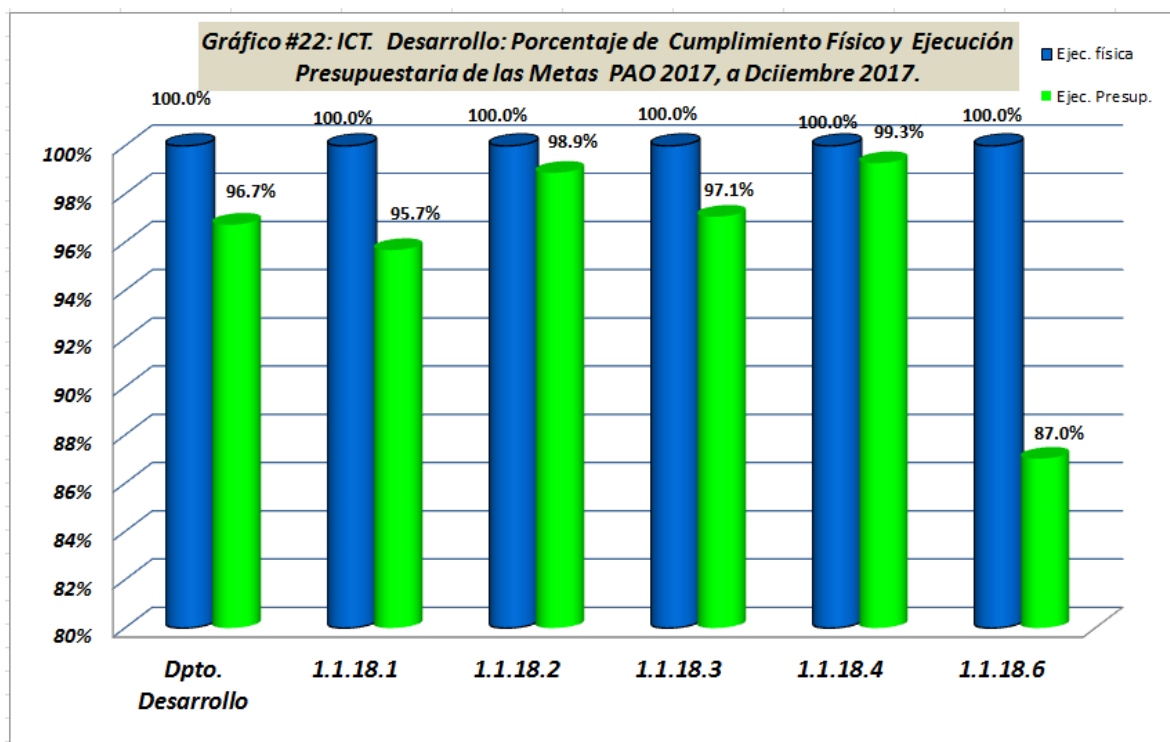
Informe de Evaluación del PAO 2017

Con respecto a la meta 1.2.1.2, el 2017 permitió completar piezas de información estratégica, novedosas y replicables en un segundo año, como es el caso de evaluación de la calidad del destino (Review Pro) y la segunda etapa del Índice de Progreso Social 2017 (con un total de 25 centro de desarrollo turístico monitoreados). Adicionalmente esta información se trabajó localmente con los compañeros de Desarrollo Turístico en los talleres locales, por lo que este pilar de generación estratégica se cumplió al 100%. Adicionalmente se capacitó a los funcionarios de la Unidad en temas de Big Data y manejo de herramientas de información espacial de datos, de manera que se cuenta con los profesionales con la formación atinente y especializada para la trabajar en la consolidación del sistema integrado de información estratégica impulsado por la dirección de Planeamiento y Desarrollo.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria sana, pues se ejecutó el 96.9% del presupuesto.

Desarrollo:

Esta Unidad tiene cinco metas y según se muestra en el Gráfico No.22, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 96.7%.



Informe de Evaluación del PAO 2017

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁶ de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Depto. Desarrollo Turístico	233.956.711.00	226.306.766.00	96.7%
1.1.18.1 Fomentar competitividad del destino turístico, mediante el desarrollo de dos programas para el fortalecimiento de la industria turística en diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre del 2017. (100% cumplimiento físico)	125.915.711.00	120.471.023.00	95.7%
1.1.18.2 Implementación del Programa de atención a las MIPYMES turísticas en diferentes unidades de planeamiento, a diciembre 2017. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.1) (100% cumplimiento físico)	31.800.000.00	31.444.429.00	98.9%
1.1.18.3 Desarrollo del programa de capacitación en Gastronomía costarricense en diferentes unidades de planeamiento del país, a Diciembre 2017, conforme al PND 2015-2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.2) (100% cumplimiento físico)	10.000.000.00	9.706.037.00	97.1%
1.1.18.4 Desarrollo del programa de Artesanías con Identidad en un destino turístico del país, a Diciembre de 2017, de conformidad con el PND 2015-2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.3) (100% cumplimiento físico)	60.441.000.00	60.008.289.00	99.3%
1.1.18.6 Formulación de propuesta de circuitos o rutas turísticas en diferentes unidades de planeamiento del país, a Diciembre 2017, conforme al PND 2015-2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.5) (100% cumplimiento físico)	4.800.000.00	4.176.989.00	87.0%

²⁶ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.18.1, se ejecutaron las siguientes acciones:

Eventos realizados en el primero y segundo trimestres: Curso primeros auxilios en Dota, San Vito, Limón (90 participantes.), Servicio al cliente en: Guápiles, Horquetas, Sarapiquí, Caño Negro, Limón (166 participantes.), Relaciones humanas y Manejo de Conflictos en la lucha, Cariari y Limón (18 participantes.), Curso de Barismo en: Puntarenas (14 participantes.), Curso de Somelier-Vinos en: Heredia (36 participantes.). Curso Actualización Turística en Santa María de Dota y San Vito (59 participantes). Programa Cultura Turística Escolar" CR Aventuras" en escuelas de Sarapiquí, Limón, Carara, San Vito (600 niños), Curso Patrimonio Cultural a empresarios y Municipalidades de Alajuela (35 participantes). Se capacitaron 683 empresarios y actores locales.

Acciones del tercer trimestre. Capacitados: 49 participantes, Taller Relaciones Humanas y Manejo de Conflictos: Colectivos artesanales: 13 Cartago, 12 Limón, 7 Guanacaste, 5 Puntarenas, 5 Golfito, 7 Pacífico Central, 20 Zona Norte. 350 empresarios capacitados Servicio al cliente: 39 Puntarenas, 30 Nicoya, 36 San José, 44 Turrialba, 14 Coronado, 46 Tilarán, 51 Naranjo, 29 Bajos Toro. 112 capacitados-Primeros Auxilios en Puntarenas, Naranjo, San Isidro. 35 participantes. Etiqueta y Protocolo en Naranjo, 15 participantes, Inglés básico artesanas Cartago. Talleres a 60 participantes de municipalidades y cámaras de todo el país en: Divulgación del PNDT 2016-2020, IPS, Review pro, Gestión de productos, destinos, calidad y programas ICT. Talleres de divulgación PNDT, diagnóstico de situación del destino y formulación de Planes de Trabajo con las cámaras y municipalidades de Monteverde, Sarapiquí, Golfito. Giras de evaluación y asesoría de productos con municipalidades y cámaras de Poás y Sarchí. Total de capacitados o asesorados: 561.

Acciones del cuarto trimestre: Capacitaciones: 594 empresarios capacitados (298 mujeres y 296 hombres) en los siguientes temas: Curso Servicio al cliente a 205 empresarios de Jaco, Tortuguero, Cahuita, Heredia, Bahía Drake, Guápiles, Valle Central, Sarapiquí y Upala. Curso -Legislación Turística a 11 Guías de Valle Central. Curso administración empresarial a 16 empresarios de Sarapiquí. Curso-Contabilidad básica a 18 empresarios de Sarapiquí. Curso-Francés básico a 20 empresarios-Valle Central. Curso-Inglés 13 empresarios. Foros de competitividad y patrimonio cultural para 222 empresarios de todo el país y zona de Poás. Talleres de Gestión Turística, PNDT e IPS a 75 empresarios, Cámaras y Municipalidades de Poás, Monteverde y Sarapiquí. Formulación de estrategia "Montaña Viva" para Poas, Poasito, Fraijanes, Sarchí y Bajos del Toro. Organización y realización de Feria Turística "Montaña Viva" Sarchí-Poas en el que participaron 3000 personas. Visitas de Evaluación de Nuevas ofertas turísticas Poas, y Sarchí.

En cuanto a la meta 1.1.18.2 (MIPYMES), se ejecutaron las siguientes acciones:

Primero y segundo trimestres:

Acciones: Capacitación a MIPYMES-Zonas Azules en Nicoya (31 participantes), TR y desarrollo producto para MIPYMES-Canturual-DINADECO (107 participantes), Formulación del Plan para el desarrollo de MIPYMES, TR y destino Bioley (9 participantes), Asesoría en desarrollo de producto y MIPYMES de: Moravia (9 empresarios), Asesoría a MIPYMES y

Informe de Evaluación del PAO 2017

empresas de TR, TRC y MIPYMES para negociación en EXPOTUR. (30 empresarios). Capacitación en TR, TRC y desarrollo de productos a MIPYMES de Piedras Blancas Osa (10 participantes), Visitas de asesoría en TR, MIPYMES, calidad a empresarios turísticos de Puerto Jiménez, Drake, Upala, Bijagua, Guatuso, Bioley, Copey (77 empresarios). Total de MIPYMES, empresas de TR y TRC participantes: 273.

Acciones del tercer trimestre: Capacitación en T.R.-T.R.C. y asesoría sobre desarrollo de productos a 37 empresarios y cámara de la Cruz y a 35 empresarios de Poás y Sarchí (16m/19h), Asesoría en producto a la Cámara y 37 empresarios de La Cruz (12 m/25 h), Turrialba (12m), 22 Sarapiquí (9m/13h), 17 técnicos del MAG en TR, Capacitación y asesoría en producto de TRC a 22 miembros de la Asociación de Turismo de Candelaria-Palmares (19m/3h) Capacitación a 16 miembros de la Asociación de Mujeres Emprendedoras de Tambor en T.R.-T.R.C. y producto turístico(10 m/6h). Asesoría para desarrollo de producto y desarrollo de tour a 7 miembros comunidad de Santa Clara-El Guarco (1m/6h). Capacitación y asesoría sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico a 11 (8m/3h) miembros de la Comisión municipal y a empresarios-Talamanca. Capacitación en Zonas Azules a 28 (11m/17 h) de MIPYMES y Tour operadoras de Nicoya. Total de capacitados o asesorados: 244 personas.

Acciones del cuarto trimestre: Capacitación a 158 MIPYMES turísticas en Desarrollo de Producto, calidad a MIPYMES y empresas de TR y TRC de: Orotina, San Mateo, Jicaral, Cabuya, Quepos, La Cruz, Coronado, Guácimo, Venecia (Mujeres 99 / Hombres 59)

Foro Nacional de Herramientas para la Competitividad de MIPYMES Turísticas (65 participantes, 42 mujeres, 23 hombres).

98 Visitas de asesoría a empresas, MIPYMES en Orotina, San Mateo Jicaral, Cabuya, Quepos, La Cruz, Coronado, Guácimo, Venecia.

Sobre la meta 1.1.18.3 (Programa de Gastronomía):

Capacitaciones: 23 empresarios capacitados en Gastronomía Tradicional Costarricense en Tambor, 13 participantes en Técnicas de coctelería en Puntarenas, 62 participantes en Somelier (cultura del Vino) 24 en Puntarenas, 26 en Liberia, 12 en Limón. 105 participantes en Curso de Barismo en Monteverde, Tilarán, Naranjo y Tamarindo. Total de capacitados: 203.

Se capacitaron 98 cocineros o Cheff en el programa de Gastronomía y Coctelería con Identidad en los siguientes lugares:

- 1-Jacó: 18 participantes (9 mujeres y 9 hombres)
- 2-Los Santos: 25 participantes (13 mujeres y 12 hombres)
- 3-San Carlos: 20 participantes (13 mujeres y 7 hombres)
- 4-Poás: 17 participantes (12 mujeres y 5 hombres)
- 5-Tilarán: 18 (9 mujeres y 9 hombres)

Con respecto a la meta 1.1.18.4 (Programa de Artesanos), acciones desarrolladas:

Acciones del segundo trimestre: Se inició la ejecución del programa de Artesanías con Identidad en San José y Turrialba, se efectuaron 4 sesiones de capacitación en las que participaron 106 artesanos.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Acciones del tercer trimestre: Se efectuaron 6 sesiones de capacitación del programa de Artesanías con Identidad en San José y Turrialba en el que se capacitaron 78 artesanos. Se capacitaron en San José 49 artesanos, 40 mujeres y 9 hombres y en Turrialba se capacitaron 29 artesanos (26 mujeres y 6 hombres). El programa se extiende hasta noviembre del presente año. Total de capacitados o asesorados: 78 artesanos.

Acciones del cuarto trimestre: Se capacitó a 70 nuevos artesanos en Artesanías con identidad: 32 artesanos de San José (30 mujeres y 2 hombres), Artesanos de Turrialba (34 mujeres y 4 hombres)

En cuanto a la meta 1.1.18.5 (Turismo Social), actividades realizadas:

La meta no se toma en cuenta para evaluación de esta unidad en vista de que el programa fue trasladado a Gerencia.

Respecto a la meta 1.1.18.6 (Rutas turísticas), actividades realizadas:

Primer trimestre:

Se efectuaron las siguientes actividades: Análisis y Evaluación sobre propuesta de Ruta de Energías Limpias. Se están evaluando alternativas para el desarrollo de la nueva ruta. Conversatorio sobre rutas de las aves en Moserrat con 14 empresarios de la zona (6 mujeres, 8 hombres). Coordinación con FUTUROPA para gira Fam Press de Ruta de las Aves, Negociación con Avianca para efectuar mercadeo de la ruta de las aves.

Segundo trimestre:

Acciones de Ruta de la Aves: Talleres de capacitación a Guías en avistamiento de aves en Palo Verde y Carara (48 guías). Se efectuó Seminarios educativos de Ruta de la Aves en San Gerardo de Rivas y Puntarenas (68 participantes). Se está trabajó en el levantamiento del diagnóstico y la estructuración de la propuesta de la nueva ruta de TR. La coordinación de la formulación de la misma fue designada por la Dirección a Alberto Sánchez del Depto. de Planeamiento. El equipo de Desarrollo ha contribuido con aportes técnicos e insumos para la elaboración de la misma. Se concluirá su formulación en el II semestre.

Tercer trimestre:

Se efectuó una propuesta borrador de la ruta de cultura rural, se realizaron talleres de consulta con expertos y especialistas, a fin de realimentar la propuesta y ajustarla. Estas labores se implementaron en apoyo al Departamento de Planeamiento Turístico.

Cuarto trimestre:

Se concluye la formulación de la propuesta de Circuito Cultural.

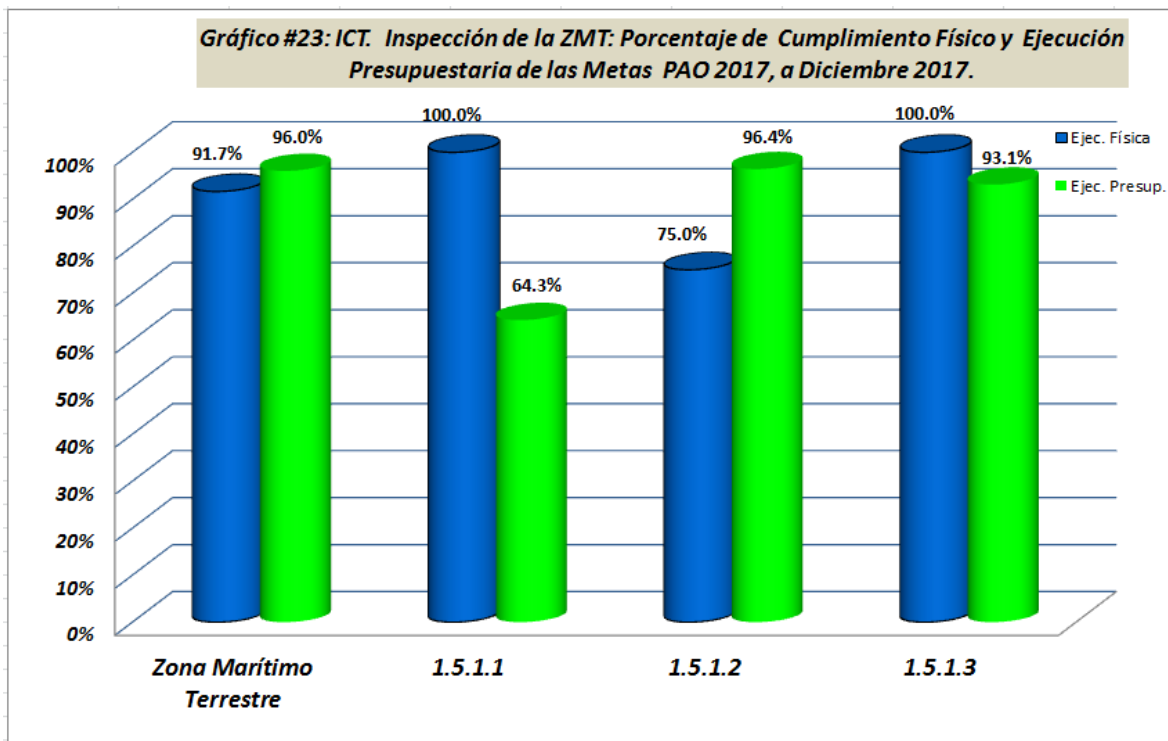
Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria sana, pues se ejecutó el 96.7% del presupuesto.

Zona Marítimo Terrestre:

Esta Unidad tiene tres metas y según se observa en el Gráfico No.23, presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 91.67% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 96%. A

Informe de Evaluación del PAO 2017

continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁷ de la meta de esta Unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁸ de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Zona Marítimo Terrestre	22.530.000.00	21.636.800.00	96.0%
1.5.1.1 Resolver técnicamente el 100 % de los expedientes de concesiones remitidos por las municipalidades y resolver el 100% los trámites de valoración técnica de los planos constructivos de la ZMT. (100% cumplimiento físico)	200.000.00	128.600.00	64.3%
1.5.1.2 Realizar al menos 5 informes de desarrollo de la ZMT por municipalidades en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón. (75% cumplimiento físico)	21.602.379.00	20.830.579.00	96.4%
1.5.1.3 Atender el 100% de las denuncias presentadas. (100% cumplimiento físico)	727.621.00	677.621.00	93.1%

²⁷ No considera remuneraciones.

²⁸ No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.5.1.1, se recibieron 109 expedientes y se han atendido 130 revisiones de expedientes de trámites relacionados con gestiones de concesionarios en la Zona Marítimo Terrestre, remitidos por parte de las Municipalidades respectivas. Se revisó el 100% de los planos constructivos que fueron notificados por el Sistema APC del CFIA.

En cuanto a la meta 1.5.1.2, en los dos primeros trimestres se realizaron visitas de valoración de los sectores: (toma de fotografías aéreas de alta calidad en sectores costeros del país)

a. Caribe Sur.

b. Guanacaste Norte (Cantón La Cruz)

c. Península de Nicoya (Carrillo y Santa Cruz) próxima semana

Se contrató la empresa que realizará el levantamiento por medio de drones, misma que inició su labor la presente semana.

En el tercer trimestre se continuó con el programa de giras de inspección programado a inicio de año. Adicionalmente a las realizadas en el sector de Caribe Sur como en Guanacaste Norte, se realizó la tercera en el sector del Pacífico Medio. Debido a problemas de orden logístico con el tema de disponibilidad de vehículos; así como el inicio de un curso de capacitación en QGIS donde participan los funcionarios Durán y Vargas, se tuvo que reprogramar las dos últimas fechas propuestas.

En el cuarto trimestre, debido a problemas de orden logístico con el tema de disponibilidad de vehículos y choferes, se tuvo que reprogramar las dos últimas fechas propuestas para la segunda y cuarta semana de enero 2018. Se realizaron levantamientos fotográficos de varias zonas de ZMT del país, culminándose la tercera semana de diciembre con los sectores propuestos.

En relación con la meta 1.5.1.3, se atendió el 100% de las denuncias recibidas durante el año.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria sana, pues se ejecutó el 96% del presupuesto.

Las acciones de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo programadas en el Plan Nacional de Desarrollo se muestran en el cumplimiento de las metas 1.5.3.4 (Diseño de ruta turística) y 1.5.2.3 (Elaboración Planes Reguladores) del Departamento de Planeamiento, así como las metas 1.1.18.2 (MYPIMES), 1.1.18.3 (Gastronomía), 1.1.18.8 (Artesanos) y 1.1.18.6 (Ruta turística), cuyo detalle se informa a MIDEPLAN en la evaluación de la MAPSESI, anexa a este informe.

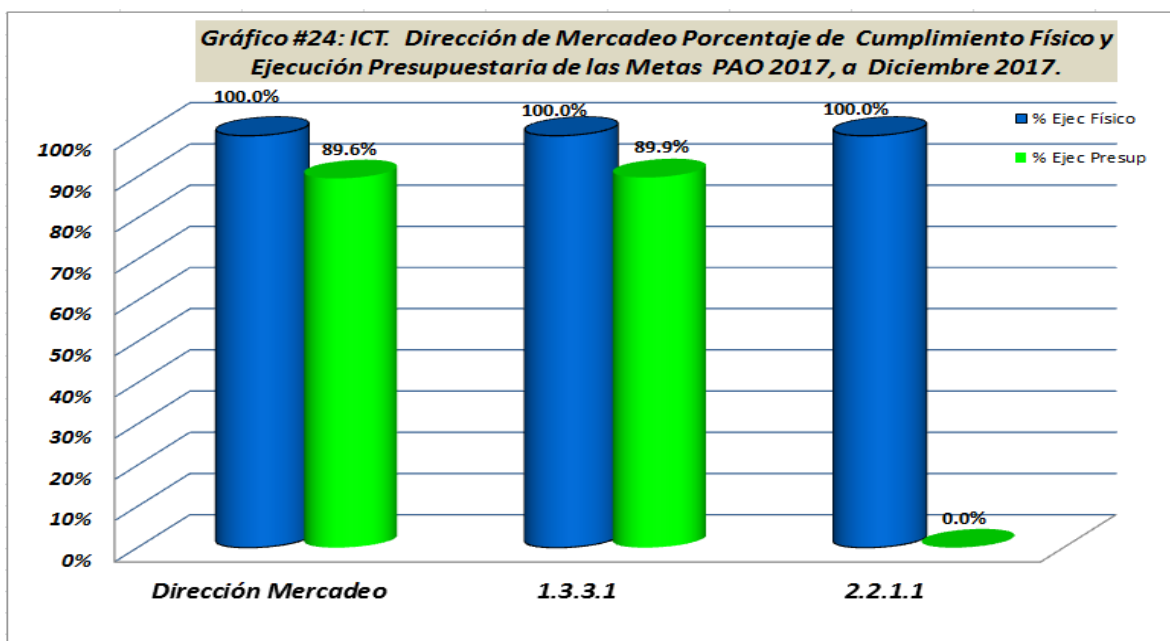
Informe de Evaluación del PAO 2017

Dirección de Mercadeo.

Esta Dirección cuenta con 8 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 97.7%. A continuación se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

Dirección de Mercadeo:

Dirección de Mercadeo tiene dos metas y según se muestra en el Gráfico No.24, las mismas presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 89.6%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁹ de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dirección Mercadeo	282.511.490.00	253.225.364.00	89.6%
1.3.3.1 Realizar al menos 12 reuniones de la dirección con las jefaturas de mercadeo para facilitar la coordinación, dirección y seguimiento de temas estratégicos, administrativos y de logística de mercadeo, a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	281.771.490.00	253.225.364.00	89.9%

²⁹ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

2.2.1.1 Desarrollar 1 acción que coadyuve al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	740.000.00	-	0.0%
---	------------	---	------

Principales logros reportados por la Unidad:

Sobre la meta 1.3.3.1. Meta cumplida 100%: Se llevaron a cabo al menos 12 reuniones de la Dirección con Jefaturas de Mercadeo. Se brindó el apoyo a procesos administrativos y otros.

Respecto a la meta 2.2.1.1, meta cumplida (100%):

Meta cumplida (100%): Se realizaron 2 encuestas en línea ("on line survey") dirigido a empresas afiliadas a Vamos a Turistear (VAT) y empresas no afiliadas con el objetivo de conocer la opinión de los alcances del programa y la campaña VAT en términos generales (con recurso humano de Mercadeo).

Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria alta, con un 89.6%. En primera meta quedó un remanente importante en las partidas de viáticos al exterior y servicios generales. En la segunda meta no se ejecutaron los recursos, aunque sí se cumplió la meta; no obstante, en los últimos años se ha venido asignando presupuesto a esta meta y siempre se redistribuyen los recursos porque no se utilizan, lo cual podría no estar bien planificado.

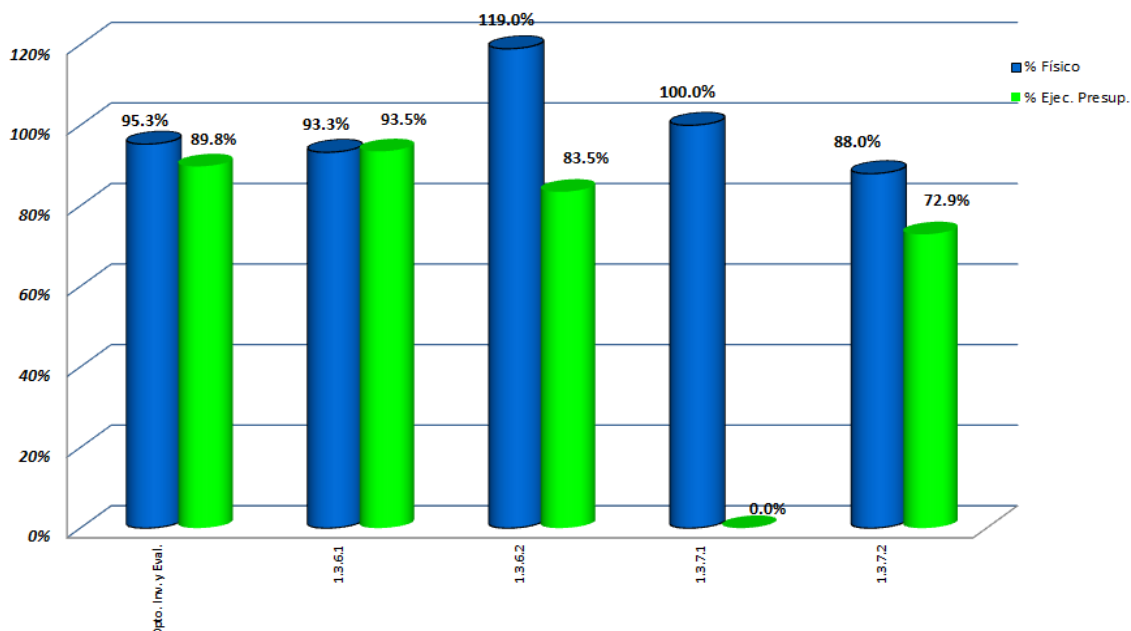


Investigación y Evaluación:

El cumplimiento físico promedio de las cuatro metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 89.8%. En el siguiente Gráfico No.25 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Dirección.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Gráfico #25: ICT. Investigación y Evaluación: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2017, a Diciembre 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁰ de las metas de esta Unidad.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total. Investigación y Evaluación	6.314.844.261.00	5.669.960.032.00	89.8%
1.3.6.1 Ejecutar 15 proyectos publicitarios en el ámbito internacional, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica, en mercados prioritarios de Estados Unidos, Canadá y otros, a diciembre 2017. (Meta vinculada AL PND, ME 1.1) (93.3% cumplimiento físico).	4.378.092.978.00	4.094.463.048.00	93.5%
1.3.6.2 Implementar 41 acciones de mercadeo para promover el desarrollo del turismo interno y/o reforzar el posicionamiento del país como destino turístico a diciembre 2017. (Meta vinculada al PND, ME 1.2) (119% cumplimiento físico)	1.544.869.139.00	1.289.799.785.00	83.5%

³⁰ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total. Investigación y Evaluación	6.314.844.261.00	5.669.960.032.00	89.8%
1.3.7.1 Realizar 2 investigaciones nacionales para medir hábitos vacacionales, incidencia de las vacaciones y actitudes de los empresarios respecto al turismo interno, a diciembre de 2017. (100% cumplimiento físico)	122.145.00	-	0.0%
1.3.7.2 Desarrollar 8 investigaciones de mercado para conocer el comportamiento de los principales mercados internacionales, a diciembre 2017. (88% cumplimiento físico)	391.759.999.00	285.697.199.00	72.9%

Principales logros reportados por la Unidad:³¹

Respecto a la meta 1.3.6.1, 15 proyectos publicitarios en el ámbito internacional, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica en mercados prioritarios de Estados Unidos, Canadá y otros: **Avance general 93.3%**

1. Pauta de campaña publicitaria dirigida a mercado de Estados Unidos y Canadá:

Avance acumulado enero-diciembre 2017: Meta cumplida 100% - Se desarrollaron acciones de publicidad y pauta en medios digitales, redes sociales y buscadores, con resultados importantes en impresiones, alcances, seguidores, sobrepasando las expectativas propuestas.

Con respecto a la contratación de la agencia internacional, la misma ya ha sido adjudicada y a partir de noviembre ya empezaron formalmente. Vinieron a conocer parte del producto turístico del 14 al 21 de noviembre de 2017 y están preparando desde ya acciones en medios y nueva campaña para el próximo año.

Adicionalmente, se cuenta con la orden de creación de contenidos (por parte de Publimark (fotografía y videos) redes sociales y videos, mediante la cual se ha logrado solventar la falta de material para diversos usos para todos los canales publicitarios y necesidades del departamento. Se logró abarcar bastantes zonas y eventos a nivel nacional.

2. 12 acciones estratégicas con agencia de publicidad en Estados Unidos para mercados de US y Canadá:

Avance IV trimestre 83%.

1- Acciones con 22Squared (1 mes). Cierre de contrato

³¹Por las limitaciones de espacio en el Sistema de Planificación (SPLAF) la unidad amplía el análisis de resultados mediante correo electrónico remitido el 21 de diciembre de 2017.

Informe de Evaluación del PAO 2017

- 2- Se llevaron a cabo acciones de coordinación con Publimark para la contratación de medios hasta el mes de diciembre.
- 3- Se llevaron acciones de coordinación con la agencia Publimark para la contratación de redes sociales hasta el mes de diciembre
- 4- Se llevaron acciones de coordinación con la agencia Publimark para la contratación de google y search (hasta el mes de diciembre).
- 5- Acciones para la contratación de la agencia internacional: autorización de Junta Directiva, calificación, proceso adjudicación de la agencia, en proceso la revisión del contrato para su posterior firma. Se estima iniciar en octubre 2017. Se cuenta ya con la OC para la tarifa (fee) de oct a dic.
Se realizó la visita in-situ del ICT a la Agencia.
- 6- Se llevaron acciones de coordinación con la Agencia Publimark para el desarrollo de contenido de las redes sociales
- 7- Se coordina con Publimark y CNN la puesta en marcha del concepto esencial Costa Rica My Choise.
- 8- Monitoreo de los medios contratados para efectos de determinar si su desempeño es adecuado o no y en caso de que no reorientar la inversión en medios digitales más eficientes y eficaces
- 9- Planeamiento estratégico con la agencia de publicidad pubimark para la campaña de publicidad Estados Unidos y Canadá.
- 10- Tarfa (fee) del mes de noviembre 2017.

3. 1 acción publicidad para segmento de Turismo de Reuniones:

Avance IV trimestre 200%. La campaña de publicidad CR Pure Meetings está corriendo y se está pautando ya el material para el segundo semestre. Los medios comprenden los mercados de Estados Unidos, Canadá y Latinoamérica, con una mezcla de medios digitales, impresa y móvil. Adicional se contrató una campaña especial enfocada al centro de convenciones la cual se está pautando de set- a dic 2017, igualmente con una interesante mezcla de medios que abarca los mercados principales en el tema de turismo de reuniones.

4. Fortalecimiento de marca país para empresas turísticas nacionales:

Avance III trimestre 100% - Fortalecimiento y comunicación de la marca país a través de los procesos de licenciamiento. Se atienden las solicitudes de licenciamiento de marca país sector turismo. Al final del año se encuentran 109 empresas optando por el licenciamiento, de ellas 47 están en proceso de renovación. 20 nuevas empresas en el año 2017

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria sana, con un 93.5% del presupuesto.

En cuanto a la meta 1.3.6.2, 42 acciones de mercadeo para promover el desarrollo del turismo interno y/o reforzar el posicionamiento del país como destino turístico. **Avance general de 119%.**

1. 3 acciones estratégicas a realizar con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica para mercado interno: Acción cumplida 167%:

Informe de Evaluación del PAO 2017

- 1- Continuación de Coordinación de gestión y soporte de patrocinios.
 - 2- Coordinación y producción (artes y otros) de la campaña de Turismo de Reuniones y Publicidad Internacional.
 - 3- Producción de la campaña de turismo interno (Vamos a Turistear) como apoyo a las zonas afectadas por el huracán OTTO.
 - 4- Generación de contenido para redes sociales y promoción de las distintas zonas del país (fotografía y video)
 - 5-Producción y Colocación en medios de la Campaña de Turismo Interno Montaña Viva (Vamos a Turistear) Campaña Poás.
2. Patrocinio y publicidad de 8 actividades en las región es del país: Acción cumplida 125%:
- 1- Contratación de publicidad en el Periódico La Nación / La Teja apoyar actividades turísticas, culturales o deportivas
 - 2- Contratación de publicidad en la República
 - 3- Contratación de publicidad en la Extra
 - 4- Coordinación de la campaña para las zonas afectadas por el Huracán Otto
 - 5- Patrocinio Festival Internacional de las Artes
 - 6- SINART
 - 7- Festival de ballenas y delfines
 - 8- Patrocinio al festival internacional de las Artes.
 - 9- Patrocinio de la Ruta de los Conquistadores
 - 10- Publicidad Feria de turismo interno, Montaña Viva.
3. 8 acciones estratégicas publicidad y patrocinio actividades de proyección internacional: Acción cumplida 113%:
- 1- Patrocinio Mundial de Pesca
 - 2- Patrocinio Torneo de golf essential Costa Rica Classic
 - 3- Patrocinio EXPOTUR 2017
 - 4- Patrocinio IRONMAN 70.3 Costa Rica.
 - 5- Patrocinio de la Conferencia Internacional de Turismo Sostenible P3, realizada en San José del 9 al 11 de octubre de 2017.
 - 6- Publicidad Carbono Neutral IMEX Frankfurt.
 - 7- Publicidad Carbono Neutral FIESPO.
 - 8- Panamericano de Kayaks Slalom.
 - 9- Patrocinio del Festival Afrocultural Limón Roots y Conferencia Internacional Expo Caribe.
4. 7 acciones estratégicas publicidad y patrocinio actividades de cámaras y asociaciones. Acción cumplida 100%:
- 1- Publicidad en la revista Guanacaste The Sunny Side of Costa Rica, Sitio Web CATURGUA
 - 2- Publicidad en el catálogo de FUTUROPA.
 - 3- Boletines informativos sobre actividades turísticas FUTUROPA
 - 4- Publicidad durante los premios de CANATUR

Informe de Evaluación del PAO 2017

- 5- Apoyo por medio de prensa escrita a organizaciones relacionados con eventos turísticos, culturales y deportivos, abiertos a la comunidad.
 - 6- Seminario de ACOT.
 - 7- Feria de turismo interno, Montaña Viva.
-
5. Producción, compra o adaptación de 5 tipos de material promocional: Acción cumplida 140%:
 - 1- Desplegables de cruceros
 - 2- Generación de textos para el folleto de información general
 - 3- Desplegables de información general en español
 - 4- Desplegables de información general en inglés
 - 5- Desplegables de información general en francés
 - 6- Desplegables de información general alemán
 - 7- Carpetas y volantes de turismo de reunionesSe están realizando las gestiones para la compra de souvenirs.
 6. Contratación empresa traductora de textos: Avance acumulado enero-diciembre 2017: Acción cumplida 100%: Se cuenta con una empresa contratada para brindar el servicio de traducción.
 7. 2 acciones que contribuyan al incremento de visitas al Web. Avance acumulado enero-diciembre 2017: Acción cumplida 100%: Se cuenta con una empresa contratada para brindar el servicio de optimización e indexación.
 8. Contratación de empresa de Call center. Avance acumulado enero-diciembre 2017: Acción cumplida 100%: Se cuenta con un contrato vigente con una empresa que brinda el servicio de call center el cual vence en julio de 2017.
 9. Contratación de una empresa que brinde el servicio de hospedaje y mantenimiento de Web. Acción cumplida 100%. Se cuenta con una empresa contratada para brindar el servicio de hospedaje y mantenimiento.
 10. Contratación del dominio de la Web. Acción cumplida 100%: Adquisición del dominio Pure Meetings relacionado al Turismo de Reuniones.
 11. 1 acción publicitaria para apoyar acciones de Turismo Social. Acción cumplida 100%: Como parte de las acciones realizadas se encuentra activa la membresía con la Organización Mundial de Turismo Social y se contó con la visita de funcionarios de la OITS quienes dieron una capacitación a personal de la Institución con miras a la organización del Congreso Mundial de la OITS en Costa Rica en el 2019.
 12. 3 acciones publicitarias, atención e impresión de material para el segmento de cruceros: Acción cumplida 133%:
 - 1- Desplegables de cruceros.

Informe de Evaluación del PAO 2017

- 2- Participación en Reunión de la Asociación de Cruceros de la Florida y del Caribe (FCCA), donde se hace una presentación de Costa Rica y se anuncia que la próxima reunión Costa Rica será la próxima sede.
- 3- Atención durante la cena realizada en la Reunión de la Asociación de Cruceros de la Florida y del Caribe (FCCA)
- 4- Participación en la Reunión Anual de la FCCA para seguimiento de las actividades para la realización de la próxima reunión de cruceros en Costa Rica.

13. 1 campaña de promoción de turismo interno en el ámbito nacional, con acciones de relaciones públicas, educativas y promocionales:

Acción cumplida 100%. Como parte de la promoción del turismo interno por medio de la campaña vamos a turistar se mantienen activas las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y Youtube.

Se mantiene activo el sitio web www.vamosaturistar.com con información variada de interés.

Se realizó un refrescamiento de la gráfica del contenido, de las redes sociales de la campaña.

Actualmente se encuentra en desarrollo una nueva plataforma web en pro de una mejor experiencia del usuario.

Complementariamente a esto, las publicaciones en prensa escrita correspondiente al apoyo de actividades se hace mención de la campaña vamos a turistar. La campaña como apoyo a las zonas afectas por el huracán OTTO se llevó a cabo bajo los objetivos de VAT. Se está trabajando en la producción de la campaña montaña viva para apoyar a las zonas aledañas al volcán Poás bajo los objetivos de VAT.

Como apoyo a las comunidades por medio del programa de expoferias, se promocionan diferentes actividades desarrolladas por las comunidades (por ejemplo: la Expoferia del Río Tulín, el Desfile de Boyeros, Festival del agua, la Feria del Aguacate, así como la prevención de las estafas, entre otros.)

En el mes de julio continuaron activos los mensajes promocionales de promociones de último minuto de las empresas afiliadas. Se cuenta con 219 empresas afiliadas.

Se plantearon dos propuestas para el manejo de la campaña Vamos a Turistar. La estrategia está aprobada por Junta Directiva y se está en proceso de la escogencia de la productora que llevará a cabo el comercial, ya con la propuesta definida.

Adicionalmente se produjo la Campaña de Poás, Montaña Viva que actualmente se encuentra al aire.

En esta meta se da una ejecución presupuestaria relativamente alta con un 83.5%; pues quedaron algunos remanente importantes en publicidad y propaganda por radio y televisión, y otros medios, así como en servicios de gestión y apoyo. Aun cuando la meta se cumplió en un 100%, no se utilizaron todos los recursos.

Sobre la meta 1.3.7.1, 2 investigaciones nacionales: Avance acumulado enero-diciembre 2017: **Acción cumplida 100%:** 1- Se realizó una encuesta en línea para conocer la opinión y percepción del sector privado respecto a la estrategia y campaña VAMOS A TURISTEAR, dirigida a empresarios que estuvieron en el programa VAT en los últimos tres años .

Informe de Evaluación del PAO 2017

2. Se realizó una segunda encuesta en línea para conocer la opinión y percepción de los empresarios que nunca han estado en el programa VAT para indagar por qué no les interesa, no los motiva a ser parte de el mismo entre otros detalles.

Adicionalmente, se inició el proceso de contratación del estudio incidencia de vacaciones de los costarricenses 2017-2018, se aprobó el cartel final y se subió al sistema MERLINK, y ya se recibieron las ofertas, se evaluaron, pero la adjudicación por ser una licitación abreviada se finalizará en el I trimestre del 2018.

En esta meta la unidad no se utilizaron los recursos económicos, a pesar que la meta se cumplió en un 100%. Más bien, el presupuesto de \$40 millones presupuestado originalmente se redistribuyó casi en su totalidad.

En cuanto a la meta 1.3.7.2 8 investigaciones para monitorear mercados prioritarios; **Avance general de 88%.**

Investigaciones para seis mercados (EE.UU, Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania y España en los aeropuertos Santamaría y Daniel Oduber):

1-Perfil, 2-Expectativas y Percepciones, 3-Satisfacción

Otras investigaciones:

4-Se completó el Testeo Internacional de nuevo concepto creativo (100%)

5- Estudio Mejores Prospectos USA 2018-2019 (80% de avance)

6- Se completó el Estudio de Mejores Prospectos Canadá 2016-2017 (100%).

7- Estudio de posicionamiento de seis mercados (20% de avance). Se aprobó el cartel pero la adjudicación final se hará en el I trimestre 2018.

8- Suscripciones a bases de datos: Euromonitor, OAG, SABRE, ForwardKeys, Meltwater News que permiten realizar las caracterizaciones de más de 10 mercados y estimar el número de vuelos y asientos mensuales.

Adicionalmente: Membrecías al día : FCCA, ICCA, USTOA, OITS, FAMILY TRAVEL ASSOCIATION, ATTA.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente baja con un 72.9%, y se podría inferir que dado el cumplimiento físico de 88%, éste fue un factor que impidió una mayor ejecución del presupuesto.

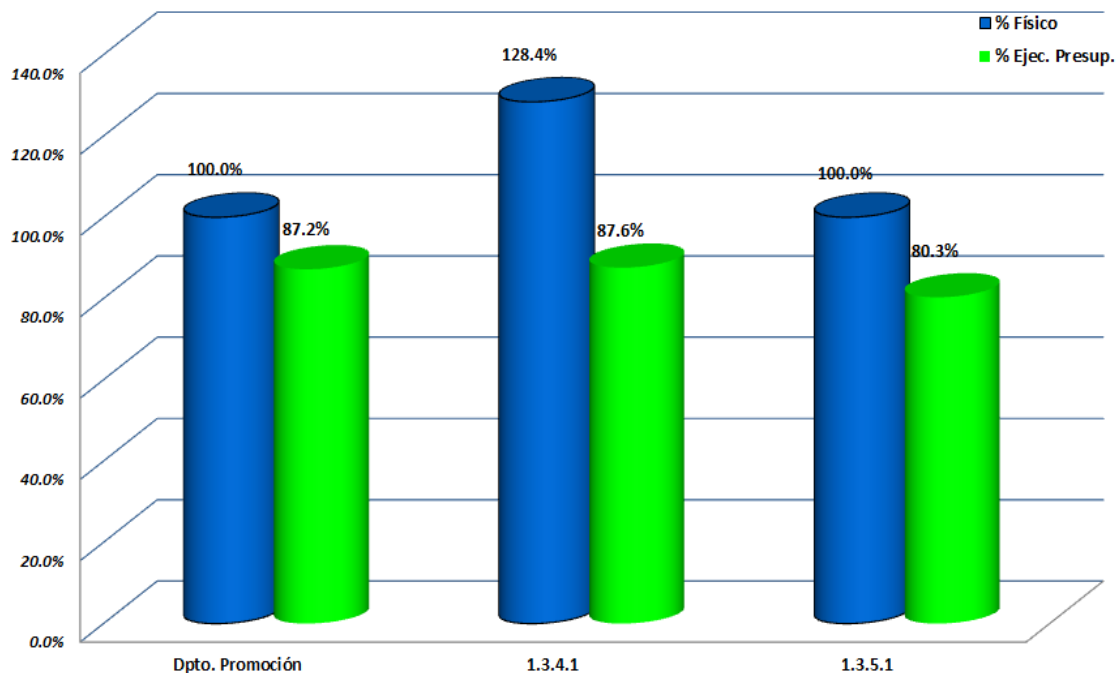


Promoción:

El cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 87.2%. El porcentaje de Promoción reportado por cada meta se muestra en el Gráfico No.26.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Gráfico #26: ICT. Promoción: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2017, a Diciembre 2017.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³² de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Promoción	7.091.264.536.00	6.183.474.223.00	87.2%
1.3.4.1 Realizar 243 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, a diciembre 2017. (Meta vinculada el PND, ME 1.1) (128.4% cumplimiento físico)	6.706.124.054.00	5.874.205.472.00	87.6%
1.3.5.1 Implementar 44 acciones de mercadeo en el mercado nacional, a diciembre 2017. (Meta vinculada al PND, ME 1.2 Y 1.7) (100% cumplimiento físico)	385.140.482.00	309.268.751.00	80.3%

³²No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:³³

Respecto a la meta 1.3.4.1, 243 acciones de mercadeo en los mercados internacionales:
Avance general de un 128.4%.

1. Atención 15 grupos de prensa Estados Unidos y Canadá: Avance acumulado enero-diciembre 2017: 100% - Se atendieron 15 grupos de prensa internacional EEUU-Canadá:
Grupo 1: Aventura (Jhon Falahee, Matthew McGorry).
Grupo 2: MICE (Revista Blue, Connect, Tourisme Plus, Meeting & Conventions, Meetin Net).
Grupo 3: Gastronomía (The Daily Meal).
Grupo 4: Aventura Canadá (Toronto Star).
Grupo 5: Vida Silvestre (Jack Hanna).
Grupo 6: EXPOTUR (Recommend, Travel Weekly, Travel Industry Today).
Grupo 7: Buceo (Blue).
Grupo 8: Bienestar, aventura, familia (The Daily Mom, Trekaroo, South Park Magazine, SmarterTravel.com).
Grupo 9: Il Viaje de prensa Pura Vida lifestyle (The Calgary Herald, Ottawa Style Magazine, JETSET Magazine, Tammilee).
Grupo 10: Nicho buceo (Scuba diving life).
Grupo 11: Aventura (Bohemian Trails).
Grupo 12: Cultura (Nomadic Dreamer).
Grupo 13: Turismo (Island).
Grupo 14: Aventura (Professional Voyage, Green with Renvy, The Scene in Toronto, The Active Time, Love Nature).
Grupo 15: Birdwatching (Birdwatchers Digest)
2. Atención grupos de prensa y/o agentes mayoristas de Europa Latinoamérica: Avance acumulado enero-diciembre 2017: 107% - Se han atendido 64 grupos de prensa internacional Europa-Latinoamérica y otros mercados de interés:
Grupo 1: China (Air China, Travel & Leisure China).
Grupo 2: Suiza (Ferris Buehler Communications, Hangar Entertainment, Ellin Fashion Photography, Blick am Abend, Coop Magazin, 20 Minuten, Schweiz am Sonntag/ BZ Basel, Radio 24/Radio Argovia, Migros, Ticino Welcome).
Grupo 3: Francia (i.voyages.net, Granss Reportages, Voyageonsautrement.com, Femme Actuelle).
Grupo 4: Alemania (Dumont)
Grupo 5: República Checa (Czech Television).
Grupo 6: Francia (Le Figaro, Terre Sauvage, Voyages d'Affaires, Technikart, Le Anomoux 8, Marie France, Oui Magazine, Happpinez, Edgar).
Grupo 7: Bélgica (Femmes d'aujourd'hui).

³³ Por las limitaciones de espacio del sistema SPLAF, la unidad amplía el análisis de resultados mediante correo electrónico remitido el 21 de diciembre de 2017.

Informe de Evaluación del PAO 2017

- Grupo 8: España (Maratón Men, Paco Nadal, Vero4 Travel, El Español, Terraincognita).
- Grupo 9: Alemania: (Sat.1-Frühstücksfernsehen, DuMont, Generalanzeiger Bonn / Kölnische-Bonner Rundschau, Stuttgarter Zeitung, fernweh-aktuell, morgenweb.de, Sächsische Zeitung / Freie Presse, Straubinger Tagblatt / Fränkische Nachrichten / FORUM / Schleswig Holstein am Sonntag Blog www.puriy.de y redes sociales correspondientes + web.de y gmx.de).
- Grupo 10: Holanda (Talkies Magazine Nederland, We are travelers, Outside Magazine, Lonely Planet Traveler, Manify).
- Grupo 11: Inglaterra (CALIBRE Magazine y calibremag.co.uk, Scotland on Sunday, Manchester Evening News, Jersey Evening Post).
- Grupo 12: Suiza (SI Style, Berner Zeitung, Lilies Diary, Ostschweiz am Sonntag, Zentralschweiz am Sonntag, Tagblatt der Stadt Zürich).
- Grupo 13: México (Aire (Aeroméxico), El Economista, Excélsior, Reforma, El Universal, Mundo Ejecutivo, Publimetro, Mujeres Exitosas, Revista Food and Travel, Invertour, Istmo, Viaje).
- Grupo 14: Brasil (Nat geo, O Globo).
- Grupo 15: Argentina (El Clarín, La Nación).
- Grupo 16; Italia (The Travel News, Dentro de casa, Donna Moderna, Quotidiano Nazionale, LA STAMPA).
- Grupo 17: Rusia (Discovery).
- Grupo 18: MICE (Meet and Travel).
- Grupo 19: APPS playas (Laishi).
- Grupo 20: Aventura Suiza (WOW).
- Grupo 21: Wellness Italia (Grazzia).
- Grupo 22: Cultura Inglaterra (City AM).
- Grupo 23: Inglaterra Escapism.
- Grupo 24: Gastronomía Inglaterra Foodism.
- Grupo 25: Aventura Alemania (Off the Path).
- Grupo 26: Aventura Inglaterra (Sunday Time).
- Grupo 27: Il grupo de prensa Alemania (Hamburger Abendblatt, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung, Braut & Brautigam, Primus Publishing).
- Grupo 28: Blogueros Inglaterra: Clutch and Carri on, Haarkon and India Hobson, Emily Luxton Travels, House of Coco.
- Grupo 29: Aventura Septiembre Alemania (abenteuer und reisen).
- Grupo 30: Aventura septiembre Inglaterra (wanderlust).
- Grupo 31: Grupo Panasonic (Geo Special, Globetrotter Magazin, Terra, Naturfoto, Mondberge Magazin).
- Grupo 32: Agentes Francia Air France.
- Grupo 33: Agentes España NUBA.
- Grupo 34: Agentes Colombia.
- Grupo 35: Agentes Suiza Edelweiss.
- Grupo 36: Agentes CATA Holanda.
- Grupo 37: Agentes Alemania Willy Scharnow.
- Grupo 38: Agentes CATA Italia.
- Grupo 39: Agentes Inglaterra Grupo I.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Grupo 40: Agentes Francia UPV.
Grupo 41: Agentes Inglaterra grupo II.
Grupo 42: Agentes México Proimagen.
Grupo 43: Agentes Inglaterra grupo III.
Grupo 44: Agentes Guatemala.
Grupo 45: Agentes Estados Unidos Proimagen.
Grupo 46: Agentes Canadá.
Grupo 47: Alemania, Holanda (Flow, Blue Planet, Elsevier Week Blad).
Grupo 48: Italia (Tu Style, La Stampa.it, Il Giornale, MarieClare.it, Siviaggia.it) Grupo
49: Francia (Team Paillettes + Tour du Monde, Happy City, Slanalle Style, Details of
Perrine, Boubou tea time).
Grupo 50: España (La Razón, Marie Clare, TV 5, Meet in, Barcelonautes TV, Renfe, la
información).
Grupo 51: Francia (TV 5 Horizon),
Grupo 52: España aventura (Kamaleon Viajes).
Grupo 53: Alemania (Revista Maxi).
Grupo 54: P3 Brasil, España, Francia, Inglaterra, Alemania, México (Radio Vozes, F
Verde, Babel Vogajes, Green TV, Deutsche Welle, La Jornada).
Grupo 55: Alemania, Inglaterra, España Blogs CATA (Back Packing Simon, Dan Carter
now, Mochileros de España).
Grupo 56: Birdwatching challenge UK, Serbia, Suecia, España, Israel (Birdwatching
magazine UK, 10.000 Birds blog, Birdfair UK, Birdlife international, Birdlife Suecia,
Doñana Bird Fair, Champions of Flyway).
Grupo 57: CATM CATA Reino Unido, Francia, Alemania, España (Nat Geo Traveler UK,
Le Parisien, Schwabische Zeitung, DT revista).
Grupo 58: Austria (Kronen Zeitung periodico).
Grupo 59: Alemania (Weites Deutsches Fernsehen ZD TV, Luthansa Magazine. Grupo
60: Italia (ELIE, Touring.it).
Grupo 61: Francia (Votre tour du monde blog, Radio Latina).
Grupo 62: Agentes Inglaterra Birdwatching,
Grupo 63: Francia, España (Agentes mayoristas).
Grupo 64: Alemania y Austria (Agentes mayoristas)

3. Acciones desarrolladas de RRPP EEUU-Canadá: Avance acumulado enero-diciembre 2017: 100%.

* Gestión y Comunicados de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación): 3128 artículos generados según nicho (a octubre 2017). 4 declaraciones reactivas a los medios en los EEUU. 13 Comunicados de prensa: Earth Day, CNN Essencial your choice, Culinario, Pura Vida CR, Pura Vida Wedding, It is always PV in CR, Disconnect Reconnect Family, 48 hours in CR, MICE, Wellness in CR, Holidays in CR, Sustainability 2 y Sample the Pura Vida.

* Acciones varias de RP (apoyo a otras áreas de RP: Ferias, RRPP Nacional, Prensa Internacional, alianzas, eventos especiales, generación de contenido). Apoyo al lanzamiento de Costa Rica Esencial My Choice de CNN. Apoyo a la invitación del Sr. Presidente de la República a la actriz Emma Stone, pre producción del programa de Jack Hanna.

Informe de Evaluación del PAO 2017

* Monitoreo y acompañamiento: Monitoreo: 224 monitoreos diarios y acompañamiento permanente de voceros.

4. 12 proyectos especiales de RRPP en EEUU-Canadá: Avance acumulado enero-diciembre 2017: 125%

1- ICT Cooking Class: Se llevó a cabo el evento en San Francisco con la participación de 9 periodistas y la participación de uno de los Chef Bandera del Plan Nacional de Gastronomía Sostenible y Saludable.

2- Media Tour en la ciudad de Houston, con la participación del experto Hans Pfister, se tuvo 5 reuniones uno a uno con periodistas y editores de medios y se realizó un coctel con 5 periodistas. Media Tour en la ciudad de Seattle, con la participación del experto Federico Solano, se tuvo 4 reuniones uno a uno con periodistas y editores de medios y se realizó un coctel con 2 periodistas.

3- Producción Programa In to the Wild de Jack Hanna: se realizó la producción en el mes de mayo de tres programas completos sobre Costa Rica.

4- Participación en el New York Travel Show: patrocinio de Press Room, Coctel, Refrigerio, 2 paneles, 1 conferencia de prensa, 4 presentaciones culinarias.

5- Participación en SOBEWFF Miami: con patrocinio del Press Room y 3 demostraciones culinarias. 6. Participación en el Travel Media de NY: con reuniones uno a uno con periodistas del nicho de viajes.

7- Redes sociales I trimestre: se está trabajando un proyecto de redes sociales para medios de comunicación en el mercado norteamericano por medio de Facebook, Instagram y Twitter.

8- Redes sociales II trimestre: se continúa con el proyecto de redes sociales para medios de comunicación en el mercado norteamericano.

9- Redes sociales III trimestre: se continúa con el proyecto de redes sociales para medios de comunicación en el mercado norteamericano.

10- Redes sociales IV trimestre: se continúa con el proyecto de redes sociales para medios de comunicación en el mercado norteamericano.

11- Influyentes (Influencers): a CAMC se le aprobó un proyecto de invitar a influyentes (influencers) a CR, puede ser hasta un total de 20 para el resto del año. Para este momento han venido 5 influyentes (influencers).

12- PR Newswire: se adquirió el servicio para distribución de comunicados en los Estados Unidos

13. PR Newswire: se adquirió el servicio para distribución de comunicados en Canadá (tanto para el mercado inglés y francés).

14-Press Trips: Se realizaron cuatro press Trips: MICE del 19 al 24 de febrero (3 periodistas de USA y 1 de Canadá), Press Trip Expotur del 8 al 12 de mayo (2 periodistas de USA y 1 de Canadá) y Press Trip Pura Vida I del 12 al 17 de junio (5 periodistas de USA) y Press Trip Pura Vida II del 16 al 21 de julio (2 periodistas de USA y 2 periodistas de Canadá).

15- Apoyo USTOA: la agencia como parte de su labor apoyó en el evento de USTOA el mes de Noviembre 2017, entre sus acciones se encuentran: invitación a medios de comunicación para la conferencia de prensa, atención a medios de comunicación durante el evento, coordinación de entrevistas para el Sr. Ministro y apoyo logístico

Informe de Evaluación del PAO 2017

al compañero de mercadeo durante las diferentes acciones del evento (Conferencia de Prensa, Terry Talk y World Bazar).

5. Contratación de 1 agencia de Relaciones Públicas mercado norteamericano:
Acción cumplida (100%): Actualmente se tiene contratada a la agencia Cheryl Andrews Marketing Communications (CAMC) quienes tenían contrato hasta agosto 2017, la Junta Directiva autorizó la aplicación del artículo 209 de la RLCA por seis meses, por lo cual estará contratada hasta febrero 2018. La Junta Directiva autorizó iniciar un nuevo proceso de contratación para el 2018, el cual ya está en proceso.
6. 3 acciones estratégicas mensuales con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa:
Avance acumulado enero-diciembre 2017: Acción cumplida 100%: Datos al 9 de diciembre.
Gestiones con prensa: se realizaron y enviaron 53 notas de prensa y 25 newsletters con información sobre CR. Se realizaron 737 contactos con prensa para atender consultas, promoción de ángulos de historias sobre CR. Se ha realizado 51 encuentros con blogueros e influenciadores. Se ha realizado 688 contactos con la industria (trade): reuniones para realizar proyectos, envío de fotografías e información sobre CR. Participación en 13 eventos con la industria (trade): 1. TTG en Southampton y Londres con agentes de viajes, 2. Almuerzo con TO en España durante FITUR, 3. Presentación de destino (COTAL-Francia), 4. Taller sobre CR (COTAL-Francia), 5. Viva Tours presencia de CR en evento B2B España, 6. Participación en Experience Latin América ELA (Londres), 7. Atención de 37 reuniones con TO interesados en el destino y posibilidades de proyectos o alianzas para el 2018, 8. FTI Roadshow, 9. Arge, Lateinamerika Roadshow, 10. Cooking Show en Madrid, Conde Nast Traveler, 11. IFTM Top Resa, 12. Workshop Kuoni, Paris 13. Evento B2C con la agencia de viajes Leclerc Voyages en Chateau Thierry.
*- Acciones varias de Relaciones Públicas: se participó y cooperó en el evento del vuelo inaugural de Edelweiss en Zurich. Acompañamiento, participación y representación de CR en 2 roadshows de CATA: Alemania y España. Envío de fotografías, material sobre CR, venta de ángulos sobre el destino (story pitching). Se organizaron 2 roadshows en 3 ciudades en UK, 3 ciudades en Francia y en Amsterdam para un total de aproximadamente 340 profesionales turísticos de estos mercados. 4 webinars para profesionales en el mercado alemán. 2 eventos de formación con TTG en Southampton y Londres donde se alcanzó un total de 119 agentes de viajes de UK. Participación en el roadshow de FTI donde se lograron 300 contactos, participación en el roadshow de ARGE donde se lograron 300 contactos con info sobre CR. Participación en el DER Campus Summer Opening donde se lograron 1500 contactos con información sobre CR. Alianzas con 6 TOs alemanes: Chamaleon, Explores Reisen, FTI, Wikinger, Best Reisen.
*- Monitoreo y acompañamiento: Monitoreo especial sobre el tema de la erupción del Volcán Poás, revisión sistemática de las páginas de asuntos exteriores de cada país para saber si se genera una alerta sobre este tema hacia CR. Monitoreos especiales "Presidente Solís invita a Emma Stone a visitar CR" y "Aumento de criminalidad en CR". Monitoreo y acompañamiento: Se ha apoyado y dado acompañamiento en 6 ferias en Europa: FITUR (España), FESPO (Suiza), ITB

Informe de Evaluación del PAO 2017

(Alemania), Destination (UK), CMT Stuttgart, Free München y Reisen Hamburg (Alemania con apoyo de ARGE), IMEX Alemania, IFTM Francia. Zika. Tormenta Tropical Nate, Terremoto en CR, Muerte de Turista en Isla del Coco, suizos mueren por caída de rama en Limón, Alemana muere en canales de Tortuguero. Vuelo Inaugural KLM.

7. 11 Proyectos especiales por mercado y soporte de proyectos con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa. Avance acumulado enero-diciembre 2017: Acción cumplida (545%): Se han realizado 109 Proyectos especiales. como por ejemplo:
 - 1- Campaña consumidor en Reino Unido: acciones en digital y exteriores (metro de Londres) inicia el 25 de Marzo.
 - 2- Campaña para la industria (trade): formación para agentes de viajes y TO sobre CR en alianza con TTG (Travel Trade Gazette) la revistas exclusiva para la industria (trade) en Reino Unido.
 - 3- Campaña integrada impresa y digital con The Telegraph periódico líder en Reino Unido contenido editorial, publlirreportajes, galería de imágenes y videos.
 - 4- Proyecto Alianza estratégica Wanderlust travel magazin y cámaras Nikon, Costa Rica socio oficial de la revista en el concurso "Wanderlust Travel Photography 2017."
 - 5- Realización de la revista de 65 págs. "Costa Rica Magazin" con contenido sobre CR para el mercado que alemán (Alemania, Suiza, Austria).
 - 6- Realización del suplemento de 8 págs. con contenido sobre CR en la revista Travel Inside de Suiza.
 - 7- Lanzamiento del website. www.puravidauniversity.eu proyecto para formación y capacitación en línea para agentes de viajes y tour operadores en Europa.
 - 8- Proyecto Producción Moda: las marcas femeninas LODI (zapatos) y Etxart & Panno (ropa) realizaron el catálogo para la colección 2017 en diversos lugares de Costa Rica. Dirigido al mercado español.
 - 9- Desarrollo del e-learning COTAL para formación de tour operadores y agentes de viajes en Francia.
 - 10- Acciones con 4 TO en Francia para promoción de CR: Wevamag.com, Idiliz, Evanes y Maison des Amerique Latines.
 - 11- 1 evento para el consumidor con La Maison des Ameriques en Francia
 - 12- Proyecto Especial Sportschek alianza estratégica con marca de ropa y accesorios para exteriores.
 - 13- Proyecto Especial Campaña Crossmediatica con Spot on News.
 - 14- Proyecto Especial Cooperación mediática con Connoisseur circle honeymoon.
 - 15- Acciones con 3 TO en Francia: Kuoni, Antiplano, TUI.
 - 16- Proyecto Especial separata de 20 páginas dedicado a Costa Rica de la revista Meet and Travel Mag.
 - 17- Proyecto Especial con la revista Tendance Nomade MICE 4 páginas exclusivas sobre CR en formato flipping book.
 - 18- Proyecto Especial LuxeMagazin.
 - 19- Proyecto Especial Creatividades 2018 mercado español.
 - 20- Proyecto webinar con Hosteltur España.
 - 21- Proyecto Especial Campaña Digital con Conde Nast Traveler.
 - 22- Proyecto Especial Campaña Impresa Digital con The Times.

Informe de Evaluación del PAO 2017

- 23- Proyecto especial en revista Wedding Style, Artundreise y Annabelle.
 - 24- Acción con TO Explorer Fernreisen,
 - 25- Pura Vida University, elaboración para ampliar y actualizar la web en alemán,
 - 26- Mytricc, elaboración de plataforma para el sector,
 - 27- Campaña Croosmediática con National Geographic Traveller y National Geographic,
 - 28- Realización de la campaña mediática con la revista Suiza Image,
 - 29- Preparación de la cooperación mediática con ECOS y ZEIT Reisen,
 - 29- Preparación de la cooperación mediática con FUNKE Mediengruppe,
 - 30- Preparación de la cooperación mediática con la revista "Ferweh".
 - 31- Evento Show Cooking en Madrid,
 - 32- Semana de Costa Rica en Barcelona, dentro del marco de la celebración del Día Mundial del Turismo,
 - 33- Proyecto de Viaje, envío de textos e imágenes para publireportajes,
 - 34- Club del Deportista, se enviaron textos e imágenes para publireportajes.
 - 35- Meet In, envío de materiales para la newsletter Suggestin del mes de Septiembre.
 - 36- Geo, envío de textos e imágenes para publireportaje y páginas de publicidad.
 - 37- E learning, España.
 - 38- Désirs de Voyages,
 - 39- Luxe-magazine.com,
 - 40- Meet and Travel Mag,
 - 41- Tendance Nomad,
 - 42- Kitchen Trotter,
 - 43- FAQ Quotidien du Tourisme.
 - 44- Feria del Chocolate (esta se pasó para 2018).
 - 45- Webinars en el mercado alemán.
 - 46- Presencia de Costa Rica publicidad en estadio para partido CR vrs España.
 - 47- Participación de CR en las Fiestas del Pilar, España.
 - 48- Participación en ferias de público alemanas CMT, Free, Reisen Hamburg. Participación en el TTW Travel Trade Workshop/Swiss Travel Day.
 - 49- Marketing Street activación en CNIT Paris La Defence.
 - 50- UK Campaña, promoción y concurso de CR en Adsolute Radio.
 - 51- Alemania proyecto especial con National Geographic y creación de un mapa exclusivo sobre CR.
 - 52- UK Alianza estratégica con Wanderlust.
 - 53- UK Patrocinio al Nat Geographic Awards 2017 54.
 - 54- UK proyecto especial Ambassador, entre otros.
8. Participación en 5 eventos internacionales en Estados Unidos-Canadá:
- Avance acumulado enero-diciembre 2017:
- 80%: Se participó en 4 ferias en EEUU:
- 1- Feria New York Times Travel Show
 - 2- IMEX AMERICA, Las Vegas, EEUU
 - 3- International Tourism and Travel Show- Montreal, Canadá
 - 4- USTOA , Holywood, FL, EEUU

9. Participación en 16 eventos internacionales en Europa, Latinoamérica y otros mercados. Avance acumulado enero-diciembre 2017: 94%: Se participó en 15 ferias en Europa y Latinoamérica:
 - 1- FITUR en Madrid
 - 2- Vakantiebeurs en Utrech Holanda
 - 3- FESPO en Zurich Suiza
 - 4- ITB en Berlín Alemania
 - 5- IMEX, Frankfurt
 - 6- EXPOTUR, San José, Costa Rica
 - 7- FIEXPO, Chile
 - 8- M&I, México
 - 9-Travel Mart Latin América
 - 10-Top Resa IFTM
 - 11- Thermatalia
 - 12- FIT- Buenos Aires, Argentina
 - 13-WTM- Londres
 - 14-IBTM, World- Barcelona, España
 - 15- CATM, El Salvador
10. Participación en 2 eventos especializados en negociación con líneas aéreas:
Acción cumplida (100%): Se participó en 2 eventos especializados en negociación con líneas aéreas:
 - 1- Feria Routes América en la ciudad de las Vegas, EEUU.
 - 2- Routes Mundial
11. Avance IV trimestre 100%: Acción cumplida. Se participó en la feria Sea Trade en Fort Lauderdale, EEUU.
12. Avance IV trimestre 100%: Acción cumplida. Se realizó el Aporte económico para las acciones de promoción establecidas en el plan operativo anual de la oficina de promoción de Centroamérica en Europa C.A.T.A.
13. Campañas cooperativas para la ejecución de 17 planes promocionales con socios mayoristas de Estados Unidos y Canadá:
Avance IV trimestre 6%, 1 Campaña cooperativa EEUU:
 - 1- Collette Vacations (EEUU)
14. 15 Campañas cooperativas Europa-Latinoamérica Avance III trimestre 33,3%, 5 Campañas cooperativas Europa-Latinoamérica:
 - 1-The Holiday Place (UK)
 - 2- Dertour (Alemania)
 - 3- Latino Travel (Suiza)
 - 4- ITG Companies (Holanda)
 - 5- Profetur Operadora (México)

Informe de Evaluación del PAO 2017

15. 6 Campañas cooperativas -líneas aéreas: Acción cumplida 117%.

- 1- Air Canada (Canadá)
- 2- British Airways (UK)
- 3- Air France (Francia)
- 4- Edelweiss Air (Suiza)
- 5- LATAM (Latinoamérica)
- 6-KLM (Holanda)
- 7- Lufthansa (Alemania) aprobada en sesión de JD del 27/11/2017 y para ejecución en el período 2018.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente alta con un 88%, y quedó un remanente importante en la partida de publicidad y propaganda por otros medios, aun cuando la meta se cumplió en más de un 100%.

En cuanto a la meta 1.3.5.1, 43 acciones de mercadeo en el mercado nacional: **Avance general de un 79.1%.**

1. Apoyo local la promoción de las zonas turísticas, 4 eventos que incluya expoferias y/o turismo cultural: Acción cumplida 100%:
 - 1- Expoferia Orosi
 - 2- Colonial, Expoferia del Río Tulín
 - 3- Expoferia del Agua y la Vida
 - 4- Expoferia del Aguacate
2. 3 acciones de apoyo a EXPOTUR. Acción cumplida 100%: Se realizaron 3 acciones de apoyo a EXPOTUR :
 - 1- Atenciones a mayoristas en el stand por medio de adelanto de gastos.
 - 2- Contratación de empresa productora para organizar la actividad inaugural y el desayuno con la prensa.
 - 3- Contratación de alimentación para los asistentes a la actividad inaugural.
3. 8 tipos de acciones de Relaciones Públicas por trimestre en el ámbito nacional. Avance acumulado enero-diciembre 2017: 100%
 - 1- Comunicados de prensa: 82.
 - 2- Se han realizado 20 conferencias de prensa de diversos temas como por ejemplo: el anuncio del Índice de Progreso Social, colocación de la primera piedra del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, llegada de nuevos vuelos, EXPOTUR, lanzamiento de Wellness Pura Vida, entre otros.
 - 3- Edición del boletín "Notas Turísticas" y 69 comunicados al sector.
Se han redactado 118 notas web que son breves noticiosas que se incluyen en el sitio www.visitecostarica.com .
 - 4- Además se contabilizan aproximadamente 450 gestiones de prensa.
 - 5- Los monitoreos diariamente y se realizaron monitoreos especiales (hasta el III trimestre agencia CCK). En los últimos meses del año se llevó a cabo un monitoreo de noticias (agencia Publimark).
 - 6- El acompañamiento de voceros se ha realizado de manera permanente.

Informe de Evaluación del PAO 2017

- 7- Soporte de proyectos: De enero a setiembre 2017 se ha apoyado con la coordinación, asesoría y/o fotografía en diversos proyectos provenientes de los diferentes departamentos tales como: Bandera Azul Ecológica, EXPOTUR, Ironman, Lanzamiento Wellness Pura Vida, Primera piedra del CNCC, Anuncio de aerolínea KLM, la llegada del vuelo inaugural de Edelweiss, la preparación previa del IronMan 2017, Anuncio de Lufthansa, Conferencia de hospitalidad sostenible, ICT lanza al mundo essential Costa Rica. My choice, Naturally, ICT destinará tres millones de dólares para Parques Nacionales, Conferencia Planeta, Personas, Paz genera espacios de cooperación en sostenibilidad turística y cambio climático, entre otros. Apoyo en vuelo inaugural de KLM y Southwest.
8. Proyectos especiales como por ejemplo: la colocación de la primera piedra del CNCC, lanzamiento de estrategia de Wellness Pura Vida, gira para promover el turismo en la zona del Poás. Apoyo en el Encuentro de Zonas Azules.
4. Campaña de promoción de turismo interno (*Acción eliminada del PAO*). A partir del mes de marzo, la coordinación de acciones de esta Estrategia se asignó a Alejandro Castro según SJD-063-2017. (ver reporte en la acción #13 de la meta 1.3.6.2 del Departamento de Investigación y Evaluación.
5. 4 giras, individuales o grupales, con medios de comunicación nacional:
- 1- El pasado 28 de febrero y 1 de marzo se desarrolló la Primera Gira de Prensa Nacional dedicada al Turismo de Reuniones en el marco del avance de la construcción de Centro Nacional de Congresos y Convenciones y la presentación de los embajadores MICE. Se contó con la participación de 15 periodistas nacionales, quienes vivieron la experiencia vivencial de participar en un congreso. Se generaron 35 notas con mención ICT.
- 2- La segunda se realizó con el fin de impulsar la zona de Poás y alrededores, los cuales han visto muy afectada su visitación desde mayo del presente año cuando el volcán Poás fue cerrado por las erupciones. Esta gira forma parte de una serie de acciones institucionales que se están realizando para promover la visitación de turistas nacionales y evitar el cierre de las diversas empresas turísticas que se encuentran en la zona. La gira se realizó el 1 y 2 de setiembre.
- 3- Gira de prensa a la inauguración del Festival de Ballenas y Delfines:
Con el fin de dar cobertura a la inauguración del Festival de Ballenas y Delfines se procedió a visitar la zona con equipo de fotografía y vídeo. Esta visita era de suma importancia ya que durante el acto inaugural del IX Festival de Ballenas y Delfines, el ICT entregó los planos del anteproyecto de la obra al INCOP, con el objetivo de que se realicen los trámites respectivos para el inicio de la construcción del mismo de forma expedita. La visita se realizó el 9 de setiembre.
4. Gira de prensa nacional cobertura Encuentro Mundial de Zonas Azules:
Como parte de seguimiento de cobertura del Encuentro Mundial de Zonas Azules desarrollado los días 16, 17 y 18 de Noviembre se contó con la presencia de algunos medios nacionales como Café Nacional de Radio Nacional que realizó un programa “en vivo” de tres horas en Costa Rica Radio, 101.5 FM (antigua Radio Nacional) Además estuvieron presentes desarrollando material periodístico sobre el encuentro y su relación con el turismo desde el enfoque de Wellness Pura Vida otros

Informe de Evaluación del PAO 2017

medios como Aldea Global de La Nación, Más que Noticias de Canal 7, Con Sello de Oro de Canal 13, Telenoticias, Radio Columbia entre otros. Destacó al cobertura informativa de medios locales como el periódico Mensaje, La Voz de Guanacaste, Nicoya TV, Guanacaste TV, Radio Pampa entre otros.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente alta con un 80.3%, y quedó un remanente importante en la partida de publicidad y propaganda por otros medios, aun cuando la meta se cumplió en más de un 100%.

Cabe señalar que para las acciones del Plan Nacional de Desarrollo de la Dirección de Mercadeo, se ha invertido un 92% de lo presupuestado para las acciones a nivel internacional y un 64% de lo presupuestado a nivel nacional, así como un 44% en las acciones de Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario. En el primer rubro se muestra una ejecución razonable, cercano a lo esperado al final del año 2017. En el ámbito interno y Turismo Rural la ejecución es baja, pero la ejecución física de las metas del PND superan el 100% en ambas acciones.

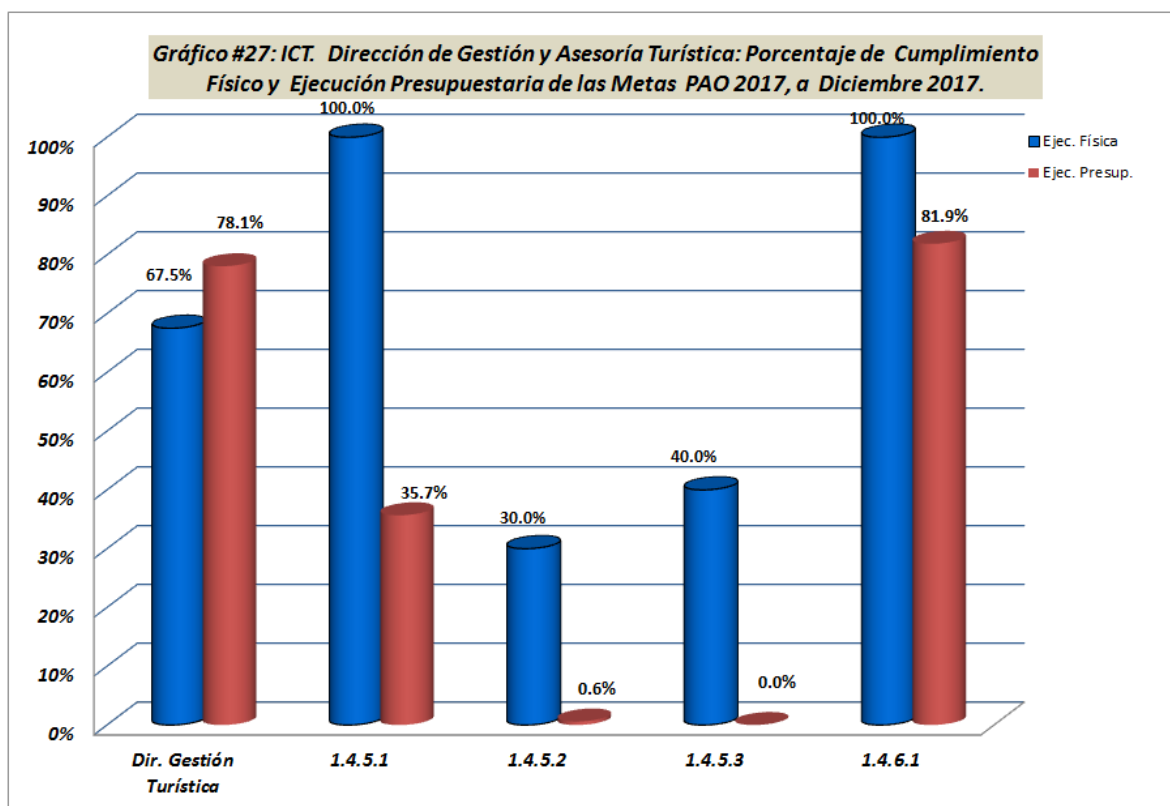
Informe de Evaluación del PAO 2017

Dirección de Gestión y Asesoría Turística.

Esta Dirección cuenta con 30 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 95.2%. A continuación se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

Dirección de Gestión y Asesoría Turística:

El cumplimiento físico promedio de las cuatro metas de esta Unidad fue de 67.5% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 78.1%³⁴. En el Gráfico No.27 se presentan los porcentajes de avance físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Unidad.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁵ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Total Dir. Gestión Turística	23.679.947.695.00	18.483.064.228.00	78.1%
1.4.5.1 Realizar 20 reuniones de control y seguimiento del avance programático de la dirección de gestión turística a diciembre 2017	9.800.000.00	3.497.044.00	35.7%

³⁴El porcentaje de ejecución de toda la unidad se afecta por el presupuesto del Centro de Convenciones que tienen altos rubros para la construcción, dado que es un proyecto de inversión plurianual.

³⁵No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

(100% cumplimiento físico)			
1.4.5.2 Mejorar las condiciones de infraestructura y servicios de parques nacionales, para facilitar la atención de turistas nacionales e internacionales. (30% cumplimiento físico)	470.030.000.00	2.800.000.00	0.6%
1.4.5.3. Generar infraestructura náutica portuaria (atracaderos) con el fin de facilitar las actividades de embarcaciones con fines turísticos. (40% cumplimiento físico)	631.170.000.00	-	0.0%
1.4.6.1 Alcanzar un porcentaje de avance del proyecto del 83.95%, según el PND actualizado en oficio DM-301-2017 de MIDEPLAN y DM-150-2017 y SJD-119-2017 del ICT (118.85% cumplimiento físico)	22.568.947.695.00	18.476.767.184.00	81.9%

Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.4.5.1, al IV trimestre del 2017 se han realizado 20 reuniones con los jefes de Departamento de la Dirección de Gestión representando un 100% de cumplimiento de la meta anual (20 reuniones) en dichas reuniones se ha dado seguimiento a temas como Exoneraciones, Construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, el desarrollo de Oficinas Regionales, temas de sostenibilidad y seguridad turística, así como reuniones con otras instancias gubernamentales tales como el SINAC e INCOP, Municipalidad de Talamanca para los proyectos a realizar por parte de la Dirección.

En relación con la meta 1.4.5.2, para el proyecto Parque Nacional Manuel Antonio, el Cartel de contratación fue devuelto por la Proveeduría para aclaración de algunos puntos. Actualmente se está trabajando en éste en coordinación con el SINAC, determinándose ajustes de las áreas y los alcances de la contratación la cual consiste en la elaboración de los planos constructivos, presupuesto detallado y cronograma de actividades. En el caso del proyecto Parque Nacional Volcán Tenorio, el cartel se envió a la Proveeduría para revisión, actualmente está suspendido el proceso por una situación ajena a nuestra Institución. Mediante el oficio SINAC-DE-1783, El SINAC, informa sobre el impedimento legal para avanzar en la construcción de obras en el Parque Nacional Tenorio, debido: Para poder desarrollar la obra, el SINAC conocía de hecho que se requería que la Fundación para el Desarrollo del Área de Conservación Arenal, trasladara a Estado los terrenos correspondientes a la entrada, sin embargo no fueron trasladados. *En vista de lo anterior, el presupuesto no se ejecutó.*

En cuanto a la meta 1.4.5.3, al IV trimestre el avance de la meta es de 40%. Se identificaron los Atracaderos (Piñuelas, Puerto Viejo y Playa Cahuita), que se verán beneficiados con la contratación de diseño e inspección en Playa Piñuelas y los servicios de diseño y construcción de obras en Puerto Viejo y Cahuita. En el caso de Piñuela se suscribe el

Informe de Evaluación del PAO 2017

Convenio Específico de Cooperación entre el INCOP, el ICT y el SINAC, para la construcción de un atracadero en el Parque Nacional Marino Ballena. Se realizó el proceso de elaboración y publicación del cartel de licitación. Se obtuvo la viabilidad ambiental. Se adjudicó la contratación (2017 LA-000006-0001200001, Contratación de Servicios de Consultoría en Ingeniería para la elaboración del Anteproyecto, planos constructivos (muelle y obras complementarias) e inspección. Se encuentra en proceso de ejecución fase I, pendiente inspección fase II. Puerto Viejo y Cahuita, 09 de mayo 2017 se suscribe el Convenio, se encuentra en gestión la viabilidad ambiental ante setena. *En vista de lo anterior, el presupuesto no se ejecutó.*

Respecto a la meta 1.4.6.1 sobre el CNCC: El **avance general ponderado** del Proyecto CNCC a diciembre 2017, es de un 83,69% y representa un cumplimiento del 99,7% de las actividades previstas para el 2017.

La ejecución Económica del proyecto asciende a ₡18.476,7 millones y equivale a un 82% de ejecución presupuestaria. Mientras que el avance físico de las etapas contempladas en el proyecto construcción del Centro es de 84%.

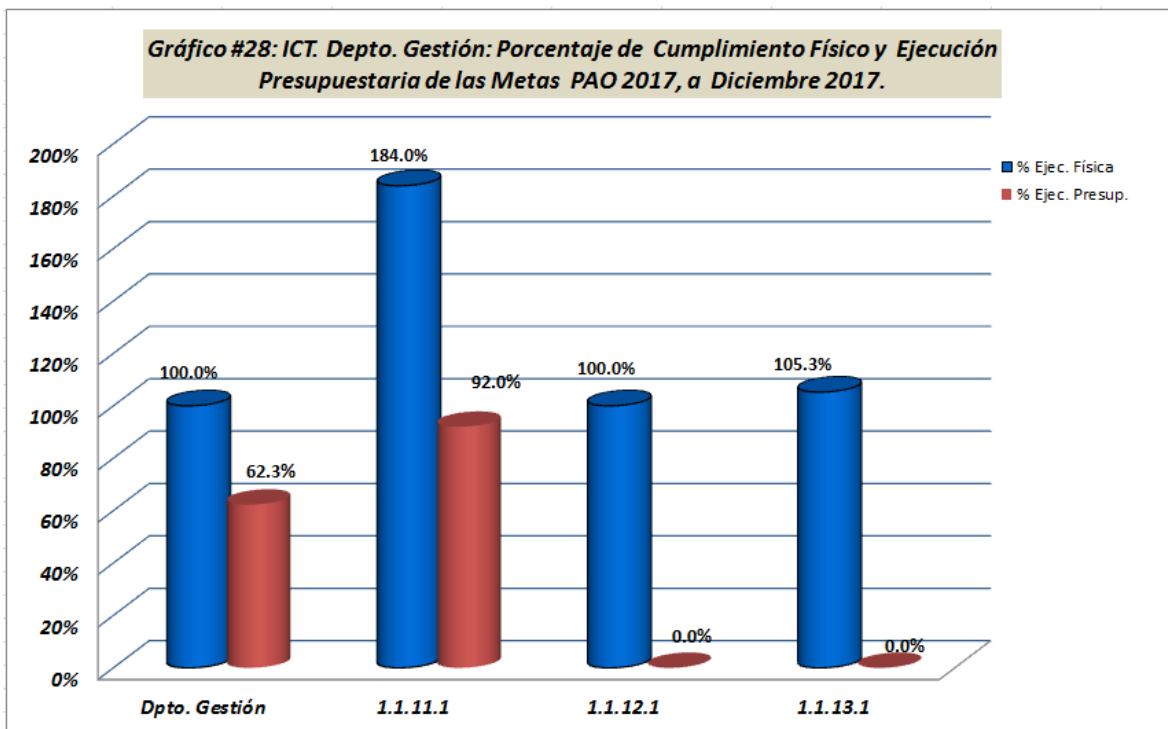
Cabe destacar que durante el 2017 se logró concluir el 100% el proceso de contratación de la empresa encargada de la Administración del CNCC. Además se ejecutó en un 100% los imprevistos de la contratación de obra así como en un 95% de la instalación del equipo de cocina. Un avance del 88,01% presenta el del Edificio CNCC, conformado por Obra Exterior 75%, Construcción Edificio Principal 88,00%, Construcción Planta de Tratamiento aguas Residuales 94,00% entre otros. La ejecución presupuestaria del año 2017 fue de 82,37% (18,476.7millones) del total de presupuesto ₡ 22.568,9 millones.

Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria baja en la primera meta y de 0.6% ejecución en la segunda y 0% la tercera; lo anterior por los proyectos de infraestructura que quedaron pendientes para el próximo año.

Gestión:

El cumplimiento físico promedio de cumplimiento de las cuatro metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 62.3%. En el gráfico No.28 se muestra el detalle de cumplimiento de metas de esta unidad:

Informe de Evaluación del PAO 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁶ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Gestión	24.000.000.00	14.954.390.00	62.3%
1.1.11.1 Lograr que 50 nuevas empresas sean declaradas turísticas en el año 2017, en todas las categorías. (Meta vinculada al PND, ME 1.6) (184% cumplimiento físico)	4.000.000.00	3.680.900.00	92.0%
1.1.12.1 Lograr que el 100% de las solicitudes de acreditación de guías de turismo se ajusten a la normativa vigente. (100% cumplimiento físico)	-	-	0.0%
1.1.13.1 Lograr que el 80% de las empresas en trámite de declaratoria, con declaratoria y contrato, usuarios certificados con el CSTTT, sean supervisados y se ajusten a la normativa vigente a diciembre del 2017. (105.26% cumplimiento físico)	20.000.000.00	11.273.490.00	56.4%

³⁶ No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.11.1, al cierre del año 2017 se obtiene un resultado del 184% de la meta establecida de 50 empresas nuevas acreditadas en el tema de la Declaratoria Turística, en términos absolutos se acreditaron 98 empresas nuevas en todas las categorías, por lo que se puede afirmar que la meta anual se cumplió muy satisfactoriamente, es más se sobrepasó la misma en un 96%. Fuente de datos: Lic. Martín Quesada Rivera.

En cuanto a la meta 1.1.12.1, al cierre del año 2017, se tramitaron y aprobaron 641 credenciales de Guías de Turismo, de las cuales 252 fueron trámites de primera vez y 389 fueron de trámites de renovaciones. Esta meta no tiene parámetros de medición, por lo que se puede indicar que la misma se cumplió en forma satisfactoria, adicionalmente se informa que esta meta no tiene contenido presupuestario asignado. Fuentes de datos: Lic. Pablo Valverde Madrigal.

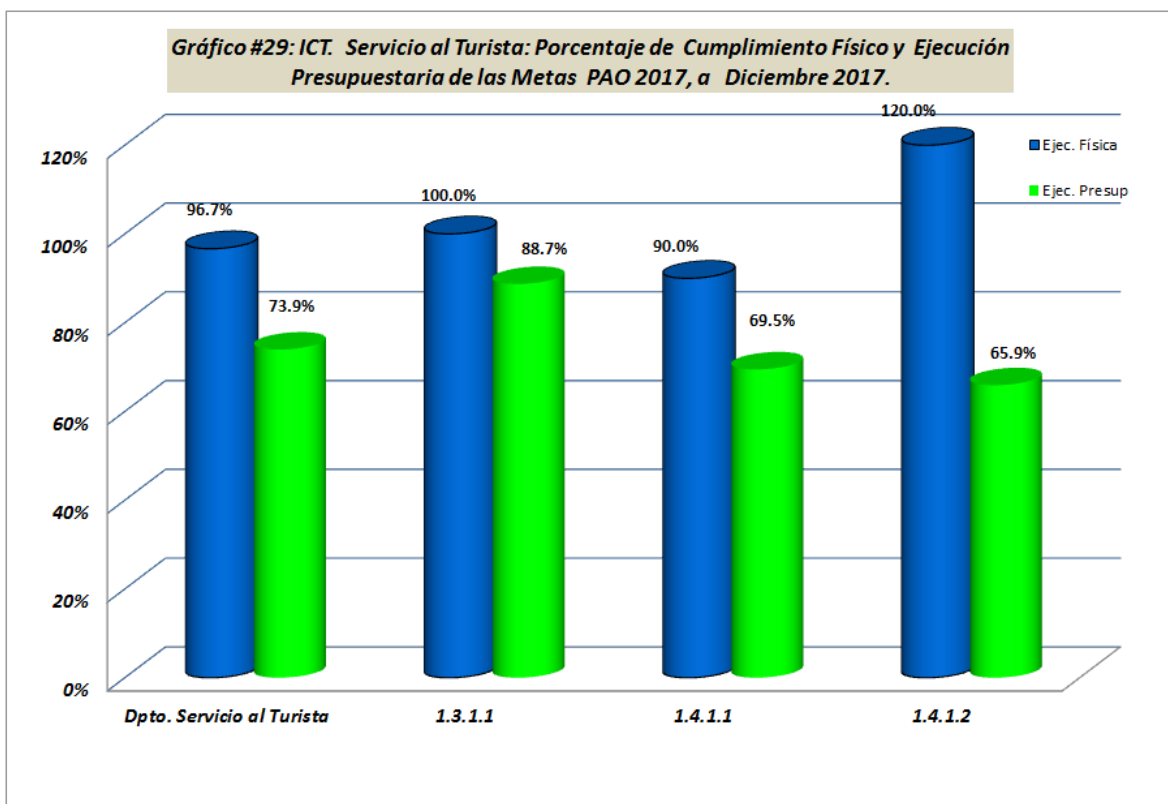
Con respecto a la meta 1.1.13.1, al cierre del año 2017, se obtiene un resultado del 105.26% de la meta establecida del 80% de empresas inspeccionadas y que se ajustan a norma; en términos absolutos se realizaron 532 inspecciones, de las cuales 448 se ajustaron a normativa vigente, por lo que se puede asegurar que la meta anual se cumplió de forma satisfactoria, inclusive la misma se sobrepasó en un 5.26%.

Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria baja con un 62.3%, pues quedó un remanente importante en la partida de viáticos dentro del país, y un remanente importante de \$5,470,000 en la última meta para publicidad y propaganda por otros medios, y los recursos de transporte y gastos de viaje al exterior no se utilizaron en su mayoría. Lo anterior, aun cuando las metas se ejecutaron en un 100% o más.

Servicio al Turista:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 96.7% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 73.9%. En el siguiente Gráfico No.29 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las tres metas de Servicio al Turista.

Informe de Evaluación del PAO 2017



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁷ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Dpto. Servicio al Turista	218.150.000.00	161.312.188.00	73.9%
1.3.1.1 Desarrollar al menos 3 acciones para brindar información de prevención e interés turístico a los usuarios nacionales y extranjeros de las Oficinas de Información. (100% cumplimiento físico)	52.700.000.00	46.759.441.00	88.7%
1.4.1.1 Ejecutar al menos cuatro programas orientados a la seguridad preventiva, protección y al mejoramiento en la atención y servicio que se le brinda al turista. (90% cumplimiento físico)	154.250.000.00	107.170.425.00	69.5%
1.4.1.2 Capacitar a al menos 200 personas del sector turístico privado en temas relacionados con la seguridad turística preventiva y protección del turista. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.4) (120% cumplimiento físico)	11.200.000.00	7.382.322.00	65.9%

³⁷ No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.3.1.1, se elaboró y entregó material de información a las empresas y personas que así lo solicitaron y se atendieron los requerimientos de las oficinas de información administradas por el Departamento de Servicio al Turista y de las Oficinas Regionales. Se concluyó con éxito el programa de capacitación en servicio al turista, para una asistencia de más de 1000 participantes para el período 2016-17. En el mes de diciembre concluye la trasmisión de las cuñas radiofónicas para motivar la visitación en a las zonas periféricas del Parque Nacional Volcán Poás, a fin de incentivar el comercio local, que se ha visto muy afectado por el cierre temporal del Parque. También se transmitieron cuñas sobre protección de la tortuga y no contaminación. Además, se hicieron publicaciones para prevenir a la población sobre estafas que podrían surgir en la venta de paquetes para viajar a Rusia acompañando a la Selección el próximo año.

En relación con la meta 1.4.1.1, durante el 2017 se recibieron 230 quejas. De éstas, 15 se encuentra en trámite, 215 han sido resueltas o se encuentran archivadas por falta de pruebas. Hay 6 expedientes abiertos contra empresas declaradas turísticas que se encuentran en trámite. Adicionalmente, se encuentran pendientes de resolución, 40 expedientes ante la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC. De éstos, 28 corresponden al 2017.

Se encuentra en proceso de adjudicación en firme la contratación de señales de prevención. Se logró adquirir la mayoría de los materiales para la elaboración de las señales que serán colocadas en el 2018.

Se hizo entrega de avituallamiento (uniformes, capas y cascos de motocicleta) para la Policía Turística a través del convenio ICT-MSP. De igual forma, se transfirieron los recursos a la Cruz Roja Costarricense, para la compra de insumos, incluyendo dos motos acuáticas para ser utilizadas en las labores de rescate en las playas, a través del convenio ICT-Cruz Roja.

En cuanto a la meta 1.4.1.2, durante el 2017 y según la meta prevista en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, se logró superar la meta de capacitar a al menos 200 personas en seguridad turística, gracias a una alianza de cooperación entre el ICT-OIJ-Fiscalía General de la República, Ministerio de Seguridad y Embajada de los Estados Unidos. Se impartieron talleres en Papagayo, Golfito, Tamarindo, Tortuguero y Limón centro y San José, para una participación en promedio de más de 40 representantes de empresas turísticas por seminario. Se logró capacitar a 240 personas.

Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja con un 73.9%, principalmente en la segunda y tercera metas. Lo anterior debido a la contratación pendiente de la elaboración de señales y se usaron menos recursos en las capacitaciones de seguridad turística.

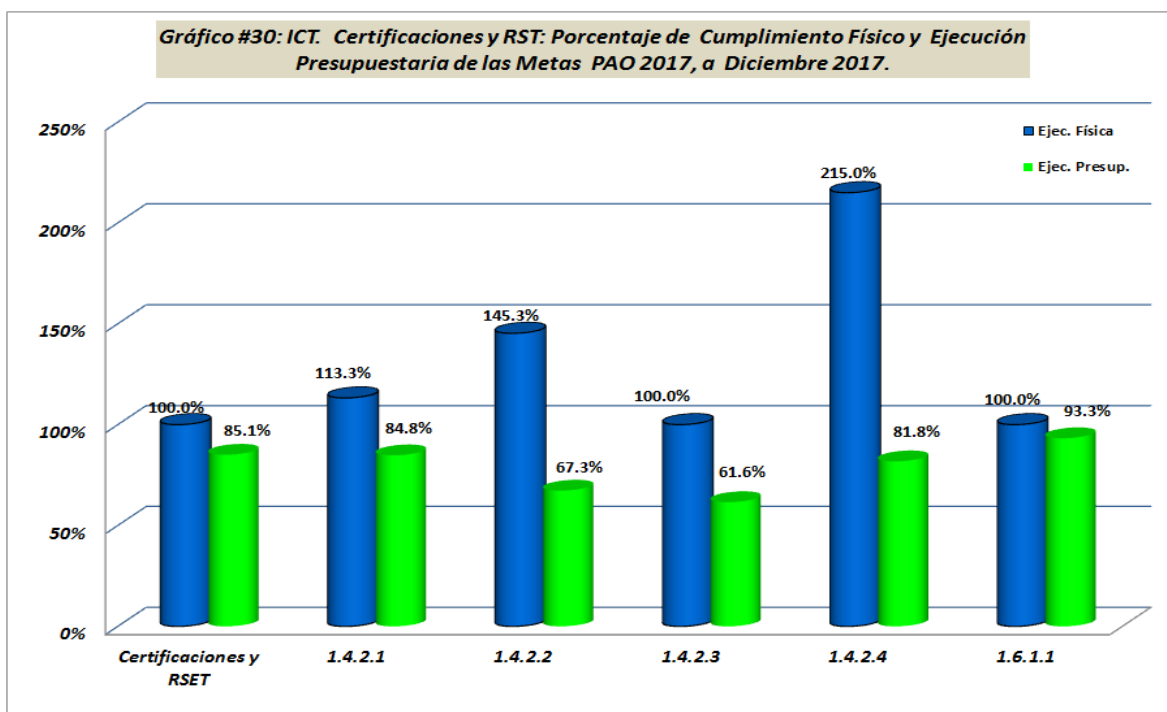
En cuanto a las acciones programadas en el PND al 31 de diciembre ya se cuenta con 240 personas capacitadas en seguridad turística en función de una alianza que se ha promovido entre el ICT, el OIJ, el Ministerio de Seguridad Pública y la Fiscalía General de la República.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Por lo tanto, se considera satisfactorio el cumplimiento de la meta de 200 personas capacitadas en seguridad turística para este año. Este programa genera impacto importante en las comunidades y centros de desarrollo turístico y contribuye ampliamente a la prevención de la actividad delictiva, tanto desde de las autoridades competentes como desde el sector turístico privado.

Certificaciones y Responsabilidad Social Turística:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 85.1%. A continuación, en el Gráfico No.30 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las cinco metas del Departamento.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁸ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	262.875.000.00	223.638.035.00	85.1%
1.4.2.1 Alcanzar un registro de al menos 475 empresas certificadas con la norma CST, conforme al PND 2015-2018 A DICIEMBRE 2017 (Meta vinculada AL PND, ME 1.4) (113.26% cumplimiento físico)	148.750.000.00	126.110.737.00	84.8%

³⁸ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.4.2.2 Brindar sensibilización al menos a 1400 personas en materia de Sostenibilidad en el 2017 (145.29% cumplimiento físico)	3.000.000.00	2.018.238.00	67.3%
1.4.2.3 Evaluar las playas que se inscriben por medio de los comités costeros en el Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Playas a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	12.700.000.00	7.820.089.00	61.6%
1.4.2.4 Ejecutar al menos 20 actividades de sensibilización a empresas en distintas regiones turísticas en prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (código de Conducta, meta vinculada al Plan ESCNNA) (215% cumplimiento físico)	35.850.000.00	29.325.598.00	81.8%
1.6.1.1 Realizar al menos 5 acciones con el propósito de darle seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental Institucional A diciembre 2017, en cumplimiento al Decreto Ejecutivo #36499-S-MINAE (100% cumplimiento físico)	62.575.000.00	58.363.373.00	93.3%

Principales logros reportados por la Unidad:

En relación con la meta 1.4.2.1, a las 525 empresas certificadas al tercer trimestre 2017 (acumulado 525), se suman 13 nuevas empresas certificadas con la Certificación para la Sostenibilidad Turística, para un total de 538. Dado que la meta del Plan Nacional de Desarrollo es de 475 empresas para el año 2017 se ha cumplido un 113,26%. La meta del PND se ha sobrepasado.

Sobre la meta 1.4.2.2, al 15 de diciembre de 2017, se había brindado sensibilización a 2034 personas, los capacitados son grupos especializados en los temas de sostenibilidad, son empresarios turísticos y colaboradores de las empresas en todo el país, además de miembros de comités turísticos y universidades que preparan profesionales que a corto y mediano plazo formarán parte de la industria turística, lo que representa un 145,29 % del cumplimiento de la meta establecida.

Respecto a la meta 1.4.2.3, se cuenta con 132 playas inscritas en el Programa Bandera Azul Ecológica 2017, según inscripciones recibidas en el Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, de las cuales para el IV trimestre del año, se cumplió con la tercera visita de 132 Comités inscritos en el Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Playas, cumpliendo así con la tercera de las tres visitas programadas, alcanzando el porcentaje de la meta de un 100.00%.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Con respecto a la meta 1.4.2.4, al 15 de diciembre del presente año se han realizado 43 actividades de comunicación y educación en el marco del Programa de Código de Conducta con un acumulado de un 215% de cumplimiento. En el cuarto trimestre se realizaron diversas reuniones con señores de PANIAMOR con la finalidad de dar un nuevo enfoque y mejora para el Programa, ello conlleva fortalecimiento en recurso humano y la programación por unidad de planeamiento, destinos turísticos consolidados, participación de los colegas de las Oficinas Regionales y la consolidación de talleres con al menos 20 personas por sesión.

En cuanto a la meta 1.6.1.1, se realizaron diferentes actividades de concientización y sensibilización medio ambiental con la participación activa de los funcionarios, las actividades fueron:

1-Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente – Entrega de arbolitos y abono y Feria Ambiental de productos alimenticios locales, naturales y de pequeños empresarios, y productos amigables con el ambiente.

2-Organización y participación de Jornada de Voluntariado en Isla San Lucas, limpieza de Playa Cocos.

3-Semana de Talleres Ambientales y Manejo de Desechos a Funcionarios, con los temas: Consumo Responsable, Construcción de Huertas para el Hogar, Lombricompost, Café de Costa Rica e Infusiones y Aceites Esenciales.

Se le ha dado seguimiento al programa Bandera Azul Ecológica categoría Cambio Climático por medio de la entrega del informe final de la sede central para el 2016. Además, la inclusión de acciones en el cronograma de trabajo de Gestión Ambiental para el cumplimiento de los parámetros del programa. Como parte del seguimiento al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos, se realizó una charla dirigida a todos los funcionarios de la institución sobre el manejo de los desechos orgánicos, para dar el paso de inicio al compostaje con la técnica takakura en el sistema nuevo con el que cuenta la institución.

Se ha desarrollado dentro del Sistema de Gestión Ambiental la Verificación bajo la Norma Nacional para la Carbono Neutralidad INTE ISO 14064-1 e INTE 12-01-06:2016 para el Instituto Costarricense de Turismo. Esto bajo el ente Acreditado INTECO y compensación a través de FONAFIFO.

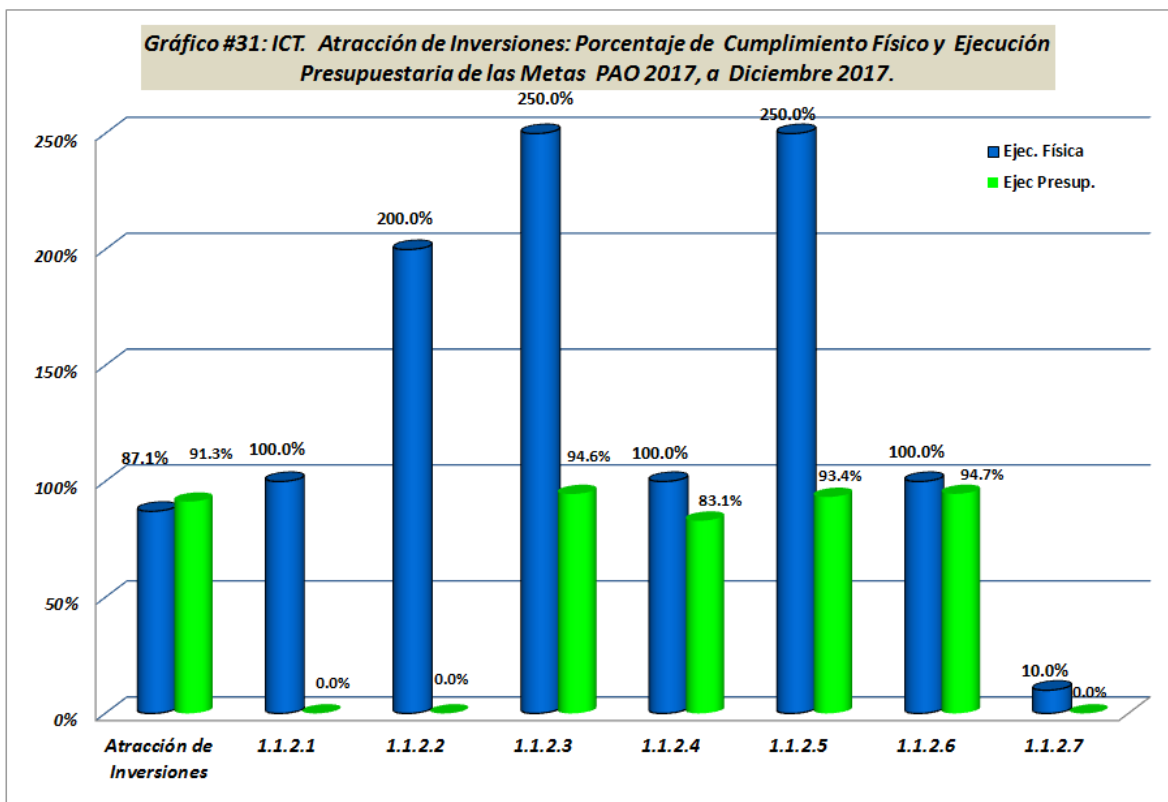
Como parte del seguimiento a los programas ambientales del ICT, se ha cumplido con las especificaciones del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) según las recomendaciones del equipo técnico del MINAE, siendo confirmado por oficio enviado al ICT por la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental. Como resultado, se ha dado una calificación de Excelencia Ambiental, con un porcentaje de 93.42% de cumplimiento. Se ha cumplido con las 5 acciones programadas en el año, para un porcentaje del 100%.

Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria relativamente alta con un 85.1%; cuya afectación se da por las bajas ejecuciones de la segunda y tercera metas. De lo anterior, se puede observar que no fueron utilizados todos los recursos aun cuando las metas se cumplieron en un 100% o más.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Atracción de Inversiones:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 87.1% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 91.3%. A continuación, en el Gráfico No.31 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las siete metas de Atracción de Inversiones.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁹ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Atracción de Inversiones	561.371.112.00	512.640.501.00	91.3%
1.1.2.1 Elaborar en coordinación con CINDE la Guía y Preguntas Frecuentes del Inversionista 2017, en formato digital. (100% cumplimiento físico)	-	-	0.0%
1.1.2.2 Atender al menos 20 personas interesadas en invertir en el país en el sector turístico. (200% cumplimiento físico)	-	-	0.0%

³⁹No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.1.2.3 Asistir al menos a 4 eventos internacionales para incentivar la inversión turística en los campos de líneas aéreas e infraestructura turística, a diciembre 2017. (250% cumplimiento físico)	6.000.000.00	5.676.675.00	94.6%
1.1.2.4 Contratación de empresa asesora al ICT en materia de atracción de líneas aéreas. (100% cumplimiento físico)	162.000.000.00	134.641.598.00	83.1%
1.1.2.5 Sostener al menos 10 reuniones con representantes de líneas aéreas. (250% cumplimiento físico)	6.000.000.00	5.601.028.00	93.4%
1.1.2.6 Contratación de una empresa que haga la parte logística para una feria de atracción de inversiones en el país, incluyendo la realización de materiales promocionales e invitación de participantes. (100% cumplimiento físico)	387.371.112.00	366.721.200.00	94.7%
1.1.2.7 Desarrollar y ejecutar por etapas la implementación de una estrategia para la consolidación y fomento de llegadas de cruceros con propósitos turísticos hacia Costa Rica. (10% cumplimiento físico)	-	-	0.0%

Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.1.2.1, ya fue elaborada la guía y la misma está disponible en la página web del ICT en la sección de Atracción de Inversiones.

En relación con la meta 1.1.2.2, en el año se atendieron 47 personas interesadas en invertir en el país, entre ellas misiones de Emiratos Árabes Unidos y otras que se han contacto por correo electrónico o personalmente.

Respecto a la meta 1.1.2.3, en el I trimestre se asistió a la reunión de expertos encargada de redactar la Convención de la OMT sobre Ética en el turismo y se acudió a la reunión de expertos encargada de redactar la convención de la OMT sobre protección de turistas y operadores de turismo. En el II trimestre se asistió al Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial de Turismo en Madrid, España y a la Comisión de las Américas de la OMT en El Salvador y Honduras.

En el tercer trimestre se asistió a la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo y reuniones paralelas en Chengdum, China; asimismo, se asistió a la reunión World

Informe de Evaluación del PAO 2017

Routes en Barcelona, España. Se tuvo cita con United en Chicago para promover un vuelo de San Francisco a San José. Con estas acciones se cumplió la meta desde el tercer trimestre.

En cuanto a la meta 1.1.2.4, se cumplieron todas las metas del presente año en cuanto a la contratación de la empresa, en la relativo a citas con líneas aéreas, acompañamiento a funcionarios del ICT a Ferias con citas, informes de estado de la industria.

En la meta 1.1.2.5, en el I trimestre se asistió a la Feria Routes Américas en Las Vegas, Nevada donde se tuvo reunión con más de 20 líneas aéreas que operan en el país o podrían operar. En el II trimestre se tuvieron reuniones con Lufthansa, Latam, Nature Air/Evelop, United y Air France, algunas presenciales otras por conferencia electrónica.

En el III trimestre se participó en la reunión de World Routes, donde se pudieron sostener 24 citas con líneas aéreas. Asimismo se tuvo una reunión en Costa Rica con KLM/Air France. Se tuvo reuniones con la mayoría de las líneas aéreas, tanto en la reunión de Routes Americas como World Routes. Asimismo, se tuvo reunión en sus oficinas con Southwest, American Airlines, United. También se tuvo reuniones de seguimiento con todas las líneas aéreas europeas por vía de conference call, así como con Latam y Volaris.

Respecto a la meta 1.1.2.6, se realizó el evento cumpliéndose con todos los objetivos planteados en el mismo. El informe del evento consta en el oficio AI-069-2017 entregado al Departamento Financiero. Asimismo, se entregó una copia a la Junta Directiva mediante AI-070-2017, y se hicieron tres presentaciones a la Junta Directiva sobre dicho evento, dos previas al mismo y una posterior (ver SJD-324-2017 y SJD-392-2017).

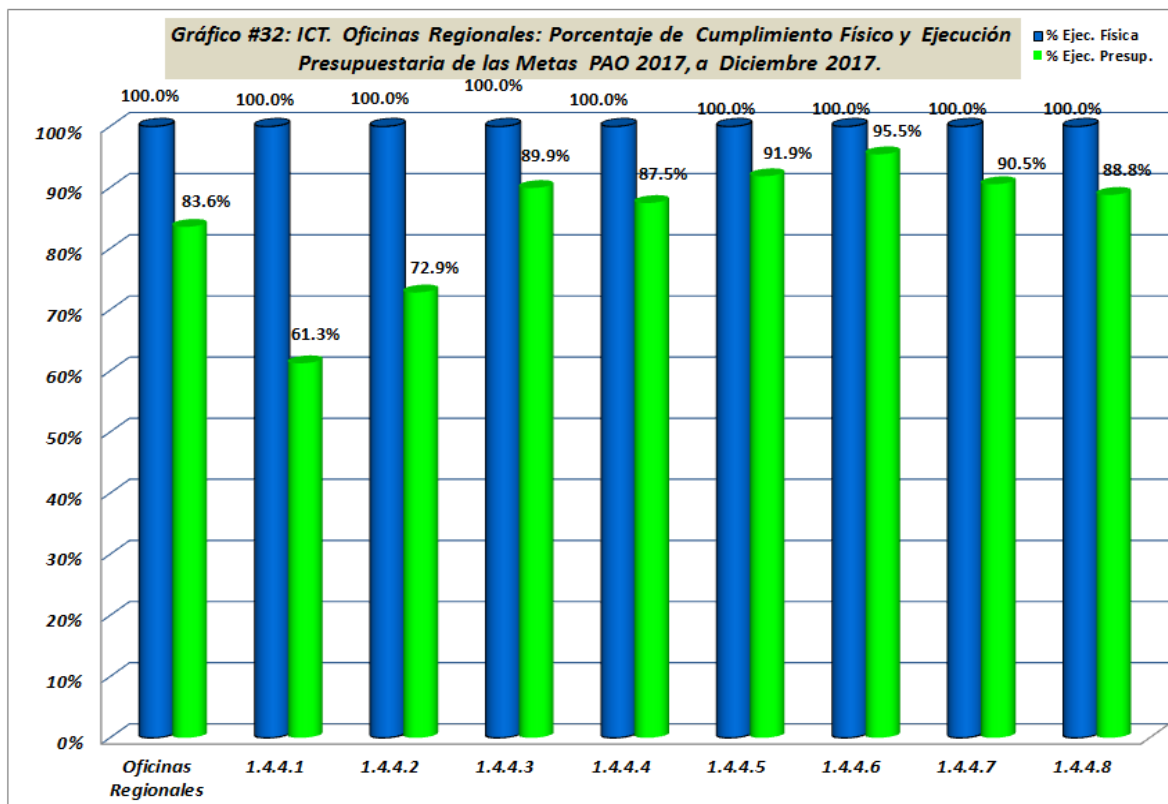
Sobre la meta 1.1.2.7, esta meta fue creada recientemente mediante acuerdo SJD-119-2017. *Cabe señalar que el informe de las acciones realizadas en materia de cruceros que se vienen realizando desde principios del año, se encuentran en el apartado de la Presidencia Ejecutiva.*

Esta Unidad, viendo que el avance del tema de la organización del evento de atracción de inversiones era casi nulo, procedió a tomar la decisión de utilizar algunos de dichos fondos para proceder con la contratación de una empresa que realizara el Plan Nacional de Cruceros y asesorara al ICT en dicha materia. Para ello se solicitó la creación de la meta y se presentó una modificación presupuestaria a la Gerencia General. No obstante, una vez aprobada la creación de la meta por parte de la Junta Directiva, se recibió órdenes de parte de la Gerencia General el 23 de mayo del 2017 vía correo electrónico de que el señor Ministro deseaba reactivar el tema del evento. Siendo así y no habiendo presupuesto para financiar dicha meta, se solicitó mediante nota AI-046-2017 dirigida al señor Víctor Quesada, la eliminación de la meta. No obstante, en una reunión entre el señor Víctor Quesada y el señor Gustavo Alvarado, estando el suscrito de vacaciones, se acordó no eliminar la meta.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria alta en general, con un 91.3%, y sus recursos fueron utilizados en su mayoría en el último trimestre. En la cuarta meta se observa una ejecución más baja, dado que quedó un remanente importe en la partida de Servicios de Ciencias Económicas y sociales, aun cuando la meta se ejecutó un 100%.

Oficinas Regionales:

El Proceso de Oficinas Regionales presenta 8 metas con un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 83.6%. A continuación, en el Gráfico No.32 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 8 metas del Departamento de Oficinas Regionales.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴⁰ de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
Oficinas Regionales	135.494.800.00	113.251.219.00	83.6%
1.4.4.1 Administrar las oficinas regionales mediante la atención del 100% de las acciones programadas en el año 2017. (100% cumplimiento físico)	26.129.800.00	16.009.216.00	61.3%
1.4.4.2 Administrar la Oficina Regional de Puntarenas mediante la atención de	11.640.000.00	8.480.172.00	72.9%

⁴⁰No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

al menos el 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta a diciembre de 2017. (100% cumplimiento físico)			
1.4.4.3 Administrar la Oficina Regional Guanacaste Norte mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	15.450.000.00	13.896.317.00	89.9%
1.4.4.4 Administrar la Oficina Regional Guanacaste Sur mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta a diciembre 2017. (100% cumplimiento físico)	15.240.000.00	13.332.754.00	87.5%
1.4.4.5 Administrar la Oficina Regional Caribe mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	20.780.000.00	19.088.676.00	91.9%
1.4.4.6 Administrar la Oficina Regional Llanuras del Norte mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	17.475.000.00	16.679.948.00	95.5%
1.4.4.7 Administrar la Oficina Regional Pacífico Sur mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	11.737.000.00	10.627.822.00	90.5%
1.4.4.8 Administrar la Oficina Regional Pacífico Medio mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta a diciembre 2017 (100% cumplimiento físico)	17.043.000.00	15.136.314.00	88.8%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.4.1, se realizaron 8 visitas a las Oficinas Regionales, 4 reuniones de coordinadores y se llevaron a cabo 3 actividades de seguimiento del presupuesto y 3 de

Informe de Evaluación del PAO 2017

SEVRI, las mismas se realizan durante las reuniones de coordinadores, lo anterior para un porcentaje de ejecución de la meta de un 100%.

En cuanto a la meta 1.4.4.2 en la Oficina Regional de Puntarenas, se realizaron 67 inspecciones a empresas con Declaratoria Turística y se asesoró a 26 empresas en temas de calidad turística, se efectuaron 42 verificaciones de empresa con CST y se identificaron 34 empresas posibles a optar por el CST, en el programa BAE, se realizaron 57 inspecciones. Se inspeccionaron 63 empresas de transporte de turistas y se tramitaron 33 permisos de este tipo de transporte y se han tramitado 33 expedientes (inspecciones) de ZMT, lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%

Sobre la meta 1.4.4.3 en la Oficina Regional Guanacaste Norte, se realizaron 67 inspecciones a empresas con Declaratoria Turística, 40 verificaciones de empresas con CST, y se realizaron 45 inspecciones de playas BAE. Se efectuaron 98 reuniones con diversos actores de la sociedad (Cámaras, empresarios, instituciones de gobierno) y se tramitaron 55 expedientes (inspecciones) de ZMT, lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%.

Con respecto a la meta 1.4.4.4 en la Oficina Regional Guanacaste Sur, se realizaron 88 inspecciones a empresas con Declaratoria Turística, se realizaron 30 verificaciones de empresas con CST, y 76 inspecciones de Comités BAE; se efectuaron 14 reuniones con diversos actores de la sociedad (Cámaras, empresarios, instituciones de gobierno) y se tramitaron 55 expedientes (inspecciones) de ZMT, lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%

Sobre la meta 1.4.4.5 de la Oficina Regional Caribe Sur, se tienen 10 empresas nuevas con Declaratoria Turística, y se visitaron 10 nuevas empresas para que inicien el proceso para tener Declaratoria Turística. Se identificaron y se asesoró 40 empresas nuevas para que opten por el CST, se realizaron 6 verificaciones a empresas que renuevan el CST. Se inscribieron 21 comités para el programa BAE y se realizó la inspección a los 21 comités, y se participó en 50 reuniones con diferentes actores y comisiones interinstitucionales, lo anterior para un porcentaje de ejecución del 100%.

En cuanto a la meta 1.4.4.6 de la Oficina Regional Llanuras del Norte, se realizaron 92 inspecciones a empresas con Declaratoria Turística, 80 verificaciones de empresas con CST, se realizaron 54 actividades de promoción de la Declaratoria Turística y CST, se efectuaron 94 reuniones con diversos actores de la sociedad (Cámaras, empresarios, instituciones de gobierno), lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%

Respecto a la meta 1.4.4.7 de la Oficina Regional Pacífico Sur, se realizaron 56 inspecciones a empresas con Declaratoria Turística, 114 verificaciones de empresas con CST, de las cuales 8 son empresas nuevas, se inspeccionaron 69 comités inscritos en el Programa BAE y se efectuaron 40 reuniones con diversos actores de la sociedad (Cámaras, empresarios, instituciones de gobierno) y se tramitaron 18 expedientes (inspecciones) de ZMT, lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%

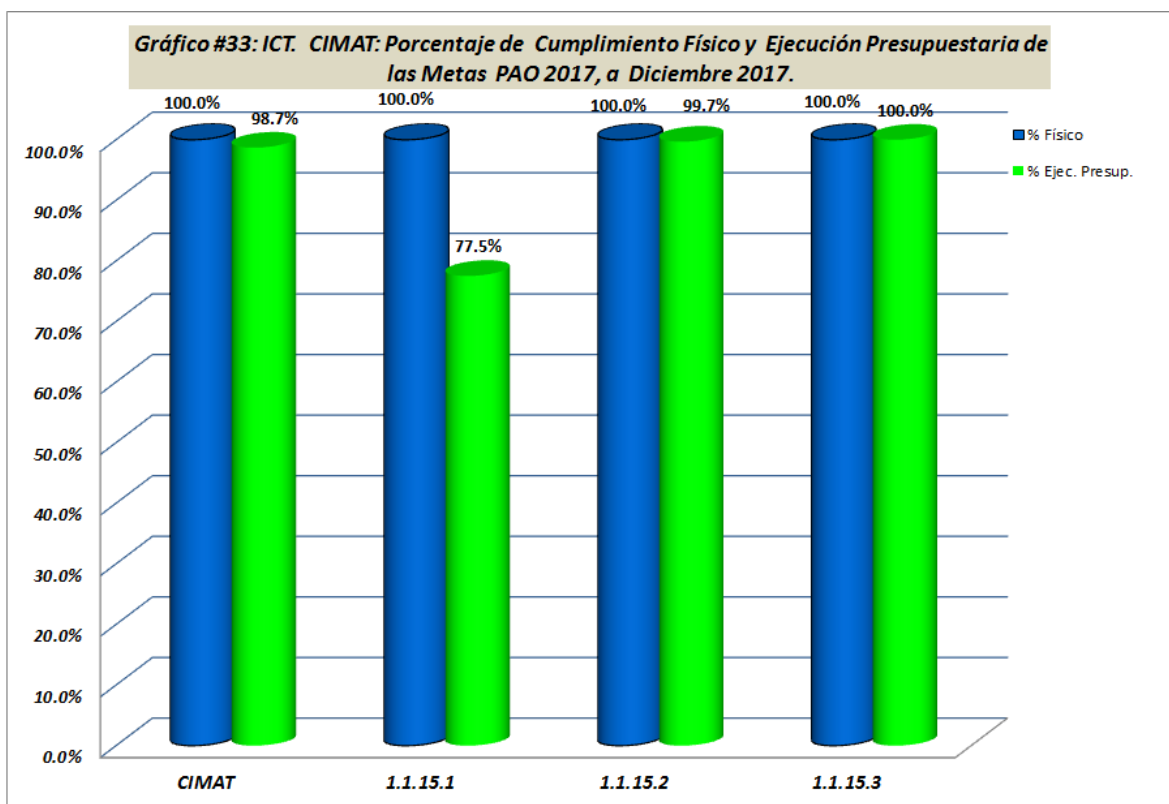
Informe de Evaluación del PAO 2017

Con respecto a la meta 1.4.4.8 la Oficina Regional Pacífico Medio, se realizaron 65 inspecciones a empresas con Declaratoria Turística, 76 verificaciones de empresas con CST, de las cuales 7 son empresas nuevas, se inspeccionaron 81 comités inscritos en el Programa BAE y se efectuaron 63 reuniones con diversos actores de la sociedad (Cámaras, empresarios, instituciones de gobierno) y se tramitaron 18 expedientes (inspecciones) de ZMT, lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente alta, debido a quedaron algunos remanentes en la partida de alquileres de edificios y gastos de viaje al interés del país, aun cuando las metas se cumplieron en un 100% y los pagos de alquileres tramitaron según lo programado.

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)

El cumplimiento físico promedio de las tres metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 98.7%. En el siguiente gráfico se muestran el detalle de la Unidad en cuanto a porcentaje de cumplimiento físico así como de ejecución presupuestaria por meta.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴¹ de las metas de esta Unidad:

⁴¹ No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
CIMAT	96.400.000.00	95.142.661.00	98.7%
1.1.15.1 Resolver a diciembre del 2017, el 100% de las solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos constructivos y cualquier otra sobre marinas y atracaderos turísticos para que se ajusten a la normativa correspondiente. (100% cumplimiento físico)	5.290.000.00	4.100.934.00	77.5%
1.1.15.2 Realizar inspecciones que permitan cumplir con la vigilancia, fiscalización y control permanente de las etapas constructiva y operativa de las obras aprobadas; al menos 4 veces al año, trimestralmente en construcción y semestralmente en operación. (100% cumplimiento físico)	21.110.000.00	21.041.731.00	99.7%
1.1.15.3 Finalizar a diciembre del 2017 la Contratación 2016CD-000066-0001200001 con la Universidad de Costa Rica, a fin de caracterizar posibles zonas de emplazamiento para el desarrollo de atracaderos turísticos, desde el ámbito de la ingeniería marítima. (100% cumplimiento físico)	70.000.000.00	69.999.996.00	100.0%

Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.1.15.1, en el primer semestre se resolvieron en tiempo y forma las consultas iniciales de Marina Kilómetro Tres en Golfito y el Atracadero El Ocotal en Playa Ocotal de la Empresa Ocotal Diving S. A. Asimismo, se dio el debido trámite a Consulta Inicial de CR Escape Marina en Puerto Nuevo de Osa, se visaron obras para Marina Bahía Banano y Marina Los Sueños, solicitud de modificación de cronograma a Golfito Marina Village, se otorgó el aval técnico para el ajuste del plazo concesión a Marina Pez Vela, se han realizado varias reuniones de coordinación con Ministerio de Hacienda para el tema de avalúos, se da seguimiento a la legalización del Atracadero Mar y Luna en Golfito y se coordina con la Dirección de Gestión Turística el desarrollo de tres atracaderos por parte del Estado-ICT (Parque Marino Ballena, Cahuita y Puerto Viejo).

En el tercer trimestre se resolvieron: Consulta inicial del atracadero existente Bahía Ballena Yacht Club y se analiza el Atracadero existente Puerto Azul en Puntarenas. Se otorgó la viabilidad técnica a Marina Flamingo. En coordinación y asesoría a otros entes se visita Municipalidad de Garabito, Isla Chira, Municipalidad La Cruz.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Se resolvieron en el cuarto trimestre, la viabilidad técnica del atracadero Mar y Luna en Golfito, se visó el plano a catastral de Marina Flamingo y planos constructivos del sistema de muelles de Marina Banano en Golfito, además se asesoró a la Municipalidad de Santa Cruz en la Ley 7744. Se llevaron a cabo 11 sesiones del Consejo Director y 29 sesiones de Unidad Técnica de CIMAT.

Respecto a la meta 1.1.15.2, se llevaron a cabo todas las visitas programadas anualmente (visitar al menos dos veces al año) las marinas Los Sueños, Pez Vela, Papagayo y Golfito Marina Village, y los atracaderos Bahía Cocodrilo y Fish Hooke. Se visitó en noviembre el proceso construcción Marina Bahía Banano. En cuanto al monitoreo de la calidad de las aguas en las marinas operando, contratación a la Empresa Laboratorio LAMBDA se realizaron conforme al contrato.

En relación con la meta 1.1.15.3, conforme a los términos del contrato se llevaron a cabo los 6 estudios por parte de iMares UCR para el desarrollo de atracaderos turísticos. Se cancelaron todos los estudios para una ejecución de 70.000.000,00 de colones para un porcentaje de ejecución del 100%.

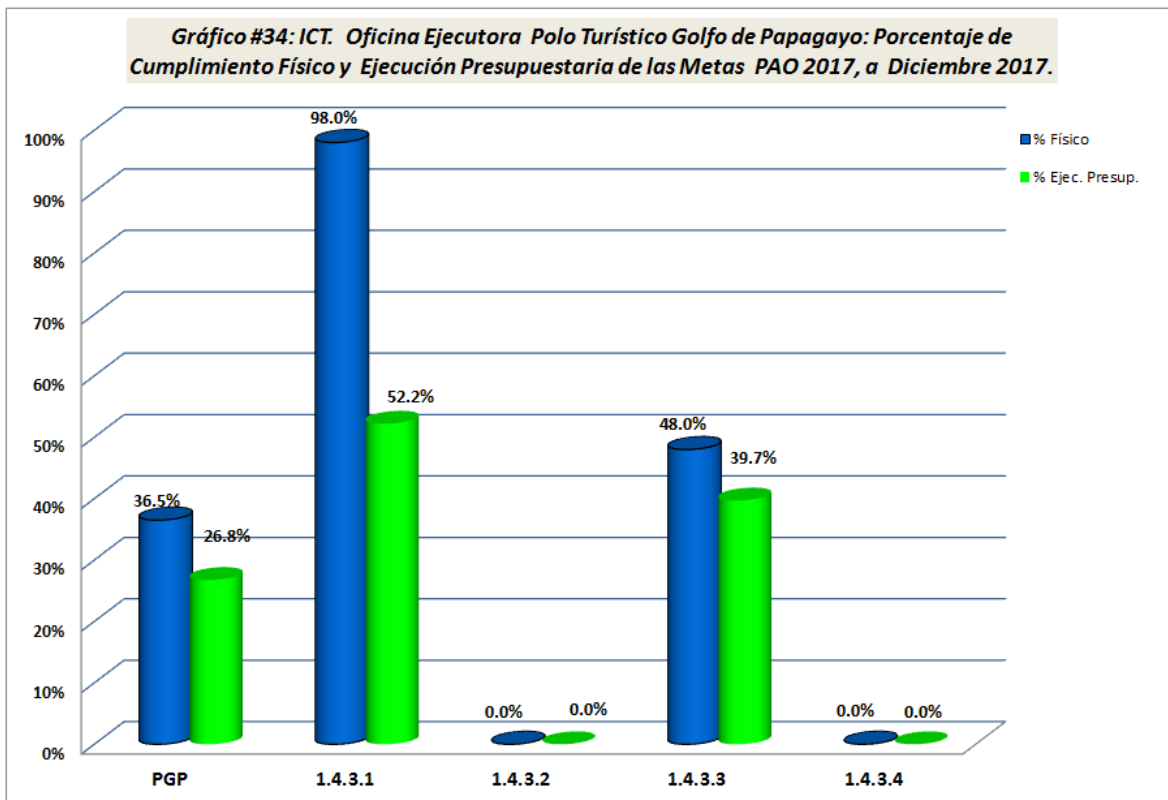
Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria sana, pues se ejecutó el 98.7% del presupuesto, según lo programado.

Avance Físico Promedio de las Metas de la Unidad del Programa #3:

La Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, según se observa en el Gráfico No.34, reportó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 36.5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 26.8%. En el gráfico se muestra el detalle de las cuatro metas.

Informe de Evaluación del PAO 2017

S



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴² de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
PTGP	3.689.551.036.00	987.051.632.00	26.8%
1.4.3.1 Atender las diversas solicitudes relacionadas con el PTGP para satisfacer las necesidades planteadas por los diferentes interesados, a dic.2017. (98% cumplimiento físico)	185.246.000.00	96.724.625.00	52.21%
1.4.3.2 Desarrollar infraestructura para mejorar las condiciones de seguridad hacia el turista y el inversionista, a dic 2017. (0% cumplimiento físico)	140.000.000.00	-	0.0%
1.4.3.3 Desarrollar infraestructura para mejorar las condiciones de servicios públicos hacia el turista y el inversionista a dic 2017. (48% cumplimiento físico)	2.242.615.200.00	890.327.007.00	39.7%

⁴² No considera remuneraciones.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.4.3.4 Desarrollar infraestructura para mejorar las condiciones de infraestructura de acceso hacia el turista y el inversionista. (0% cumplimiento físico)	1.121.689.836.00	-	0.0%

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.3.1, al 14 de diciembre del 2017 han ingresado un total de 226 acuerdos del CD para trámite de los cuales se ha cumplido con un total de 218 acuerdos que representan un (96.5%), también se han recibido 44 acuerdos de la JD de los cuales todos han sido ejecutados (98%). También se han generado un total de 1032 oficios entre los que se destacan trámites de garantías, criterios técnicos, más de 50 planos tramitados, entre otros.

En cuanto a la meta 1.4.3.2, la meta se arrastra desde el 2015, y salió a licitación en 2 ocasiones; sin embargo, no se obtuvo oferentes calificados. En el 2016 se procedió a actualizar el estudio de suelos y se presenta al Consejo Director mediante PGP-075-2017 para que se autorice cambios en la infraestructura de los planos. Mediante CDP-041-2017 se instruye que previo a resolver la estructura se realice nuevamente el estudio de suelo trámite que está en la proveeduría, el cual ya fue licitado y el resultado fue el mismo que el estudio anterior. Mediante acuerdo CDP-166-2017 el órgano colegiado solicita un informe sobre la posibilidad de cambiar de lugar la construcción del inmueble y mediante el PGP-826-2017 se hace el informe respectivo. A la fecha el órgano colegiado no ha determinado el nuevo lugar para construir el inmueble.

Respecto a la meta 1.4.3.3, corresponde a la construcción del Acueducto Las Trancas entre el ICT y el AyA. La primera etapa de Adjudicación (30%) se cumple el 24 de marzo por parte del AyA quien está a cargo de la licitación y construcción de la obra. El componente del ICT corresponde al pago de las líneas de impulsión que fueron licitadas por ₡1.537.330.767. El inicio de obras se dio el día 22 de mayo del 2017 con el proceso de importación, el cual se ha atrasado y por lo tanto la segunda etapa lleva un 26%, según informa el AyA en la gira del día 14 de diciembre. A la fecha solo se ha concluido la I Etapa: Adjudicación y se inició con la II Etapa (70%) la construcción y recepción de la obra que lleva un 26% de avance (70%), lo que significa que la obra total se ha ejecutado al 48%.

En cuanto a la meta 1.4.3.4 sobre accesos y ornato: El proyecto se incorporó dentro del Plan Presupuesto 2017 sin tener un perfil inscrito en MIDEPLAN, mediante acuerdo de Junta Directiva. Mediante PGP-767-2016 la Dirección Ejecutiva presentó al Consejo Director opciones para el desarrollo de posibles proyectos y se toma el acuerdo CDP-110-2016 donde solicita que de manera conjunta con la Asesoría Legal se plantea una reducción de tiempos de contratación administrativa. Mediante PGP-082-2017 se da respuesta al CDP-110-2016 y es recibida y se toma nota la cual consta en el CDP-053-2017.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Luego con oficio PGP-291-2017 la Dirección Ejecutiva trasladó a aprobación del CD para licitación de estudios de infraestructura, económicos, sociales y ambientales que respalden los proyectos a desarrollar en el PTGP y con el oficio PGP-639-2017 se trasladó la solicitud a la Junta Directiva quien mediante SJD-238-2017 y SJD-260-2017 indican a la Dirección Ejecutiva del PTGP que no se contraten dichos estudios a menos que sean estrictamente necesarios y previo a la contratación de los proyectos, con lo cual el CD desestimó el borrador del cartel presentado. Durante el resto del año 2017 ninguno de los órganos colegiados acordó o instruyó sobre el tipo de proyecto que se requería desarrollar con esta partida para iniciar en el proceso presupuestario 2017. Mediante CDP-106-2017 se instruyen 4 proyectos a desarrollar con esta partida pero para el ejercicio presupuestario 2018.

Por lo anteriormente citado, esta Dirección presenta una ejecución presupuestaria muy baja, lo anterior en consecuencia del bajo cumplimiento físico, debido a contrataciones de infraestructura que se mantienen pendientes y se arrastran de años anteriores. Esta tendencia se sigue dando desde años anteriores, el Programa 3 sigue teniendo el más bajo cumplimiento de metas y la menor ejecución presupuestaria.

Informe de Evaluación del PAO 2017

CAPÍTULO II: Ejecución presupuestaria por Programa del ICT.

A continuación se presentan datos generales preliminares de la ejecución presupuestaria al final del año 2017, conforme el **Informe Presupuestal Contable**, según datos emitidos al 31 de diciembre de 2017, por el Departamento Financiero.

En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2017 y la ejecución presupuestaria global para el ICT, así como por programa presupuestario.

Considerando el conjunto de metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2017 se observa un avance de cumplimiento promedio simple de 89.6%, un porcentaje de ejecución presupuestaria operativa de 73.7% y un porcentaje de ejecución presupuestaria global del ICT del 76%. Cabe señalar que la ejecución presenta un aumento global respecto al IV trimestre del año 2016, cuya ejecución operativa fue de 49.9% y la ejecución global sí aumenta pues el año anterior fue de 59.8%, por lo que la tendencia va en aumento. Asimismo, la tendencia en el cumplimiento físico también disminuye respecto al IV trimestre del 2016, el desempeño institucional en el cumplimiento promedio de metas bajó en un 5%, pero a nivel general se ha dado un significativo aumento en la ejecución presupuestaria en el 2017, respecto al año anterior.

Resumen desempeño institucional 2017:

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) ⁴³	% Ejecutado Op. ⁴⁴	Remuneraciones
Programa 1	87.1%	65.6%	45.3%	89.7%
Programa 2	95.1%	82.7%	82.2%	86.9%
Programa 3	36.5%	30.7%	28.3%	85.2%
Total ICT	89.6%	76.0%	73.7%	88.2%

Resumen desempeño institucional 2016:

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) ⁴⁵	% Ejecutado Op. ⁴⁶	Remuneraciones
Programa 1	94,5%	80,0%	72,7%	83,8%
Programa 2	99,1%	57,7%	51,3%	85,8%
Programa 3	26,5%	14,4%	5,8%	85,4%
Total ICT	94,0%	59,8%	49,9%	84,8%

⁴³ Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.

⁴⁴ Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

⁴⁵ Considera salarios, no incluye cuentas especiales.

⁴⁶ Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

Informe de Evaluación del PAO 2017

A nivel programático, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 65.6% en el Programa #1, mientras que el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 45.3%, y la tendencia de la ejecución global aumenta porque incluye el gasto en remuneraciones. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado de 89.7%.

En el Programa #2, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 82.7, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 82.2%. Aquí también se puede observar una tendencia similar porque la diferencia entre el gasto global y el operativo es muy poca, donde se muestra una ejecución relativamente alta. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #2 se presenta un porcentaje ejecutado de 86.9%. La ejecución del presupuesto en este programa, se muestra superior a los niveles mostrados en el cuarto trimestre del 2016, porque los efectos de pagos del CNCC empiezan explicar dicha tendencia.

Como se puede notar, se da una ejecución presupuestaria operativa más baja que las remuneraciones, excepto en el Programa 2 que la diferencia no es muy significativa, pero sí se da una ejecución presupuestaria significativamente más baja en los otros dos programas.

Para el Programa #3, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue el más bajo, de 30.7%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue del 28.3%, pero en ambos casos fue mayor al resultado del mismo período del año 2016. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #3 se presenta un porcentaje ejecutado de 85.2%. Este programa, compuesto por una sola unidad muestra movimientos de recursos únicamente en la primera y tercera de sus cuatro metas y quedaron pendientes contrataciones importantes de infraestructura que no se lograron finalizar.

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

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado)	G. Efectivo acumulado
ICT 2017	59.787.137.364.00	45.465.474.924.00
Programa #1	11.360.908.613.32	7.455.473.264.49
Presidencia Ejecutiva	83.879.804.00	71.094.581.12
Junta Directiva	23.150.000.00	19.254.967.76
Gerencia General	23.578.070.00	16.959.064.91
Auditoría General	14.615.000.00	13.993.148.43
Planificación	53.359.776.00	51.578.095.70
Asesoría Legal	11.350.000.00	9.183.554.80
Tecnologías de Información	250.973.929.19	182.693.177.59

Informe de Evaluación del PAO 2017

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado)	G. Efectivo acumulado
DAF	2.344.151.496.00	104.319.557.67
Administrativo	3.053.141.225.00	2.062.049.529.04
Proveeduría	64.350.000.00	54.626.257.59
Recursos Humanos	5.360.607.419.81	4.799.084.040.96
Financiero	65.740.735.32	63.018.359.74
Ingresos	12.011.158.00	7.618.929.18
Programa #2	44.466.560.635.68	36.794.332.839.06
<u>Dirección Planeamiento</u>	1.265.182.82	1.243.129.98
Dpto. Planeamiento	15.875.300.00	14.631.670.68
Adm. de la Información	181.639.716.00	176.052.968.29
ZMT	22.530.000.00	21.636.800.00
Dpto. Desarrollo	233.956.711.18	226.306.764.09
Dirección Mercadeo	282.511.490.00	53.225.363.57
Dpto. Investigación y Evaluación	6.314.844.261.00	5.669.960.032.25
Dpto. Promoción	7.091.264.536.00	6.183.474.222.45
Dirección Gestión Turística	23.679.947.695.00	18.483.064.227.83
Dpto. Servicio al Turista	218.150.000.00	161.312.187.87
Dpto. Gestión y Asesoría Turística	24.000.000.00	14.954.390.48
Dpto. Programas Sostenibilidad	262.875.000.00	223.638.033.09
Oficinas Regionales	135.494.800.00	113.251.219.33
Atracción de Inversiones	561.371.111.68	512.640.501.76
CIMAT	96.400.000.00	95.142.661.00
Recursos Humanos	5.344.434.832.00	4.643.798.666.39
Programa #3	3.959.668.115.00	1.215.668.820.45
Papagayo	3.689.551.036.00	987.051.631.46
Recursos Humanos	270.117.079.00	228.617.188.99
TOTAL CUENTAS ESPECIALES (09) =====>		¢ 202,646,206.00

CAPÍTULO III: Estado de cumplimiento de recomendaciones de Auditoría:

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

“La Dirección General y la Unidad de Planificación, o los departamentos internos equivalentes de las instancias descentralizadas velarán por incluir en sus informes de desempeño las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, así como los avances realizados para su cumplimiento. Así como a la Unidad de Control o el departamento interno equivalente, a dar seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, dentro del ámbito de su competencia (artículo 4).

-En acatamiento de lo dispuesto por los ordinales número 36 y 37 de la Ley General de Control Interno, Ley número 8292, se procurará implementar debidamente las recomendaciones dadas por la Auditoría Interna y en caso de presentarse discrepancias respecto de estas, seguir el proceso establecido para su solución (artículo 5).” (El subrayado no del original)

Por lo anterior, se incluye este capítulo con la información sobre el estado de cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de las Auditoría Interna del ICT, según datos suministrados por la Auditoría y la Gerencia General del ICT⁴⁷ al 31 de diciembre de 2017. Como resultado de la verificación del efectivo cumplimiento de las recomendaciones y sugerencia se determinó que de las 276 emitidas durante el período 2015 al 2017, un total de 200 están implementadas y 76 están en proceso, lo que da un 72.4% de cumplimiento. Por otra parte no hay recomendaciones pendientes de implementar.

Estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias

Años 2012 al 2017

Año	Emitidas	A Diciembre 2017			Pendientes
		Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	% de cumplimiento	
2015	79	76	0	100%	0
2016	121	106	15	88%	0
2017	76	18	58	24%	0
Totales	276	200	76	72.4%	0

⁴⁷ Según Oficio G-2273-2016 Directriz Presidencial No.58 obligaciones SCI y también correo con actualización al 12 de julio de 2017.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Fuente: Registro de la Auditoría Interna, ICT⁴⁸

Lo anterior, según los informes permite mitigar la materialización de riesgos; sin embargo, se mantiene latente en las 76 recomendaciones en proceso de implementación. Las disposiciones emitidas de previo al 2015, fueron cumplidas en un 100%.

De las 9 disposiciones emitidas por la CGR, 3 están en proceso de implementación y 6 están cumplidas según se refleja en el siguiente cuadro:

# DEL INFORME Y NOMBRE	ESTADO DE LAS DISPOSICIONES		RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN
DFOE-AE-IF-12-2014 Informe acerca de la razonabilidad de las acciones del estado para poner en vigencia los planes reguladores que comprenda la Zona Marítimo Terrestre del país.	4.3	En proceso	Al Dr. Edgar Gutiérrez Espeleta, en su calidad de Ministro Rector del Sector Ambiente, Energía, Mares y Ordenamiento Territorial o a quien en su lugar ocupe el cargo y a las Juntas Directivas del ICT y del INVU.
DFOE-AE-IF-0001-2016 Informe de la auditoría de carácter especial acerca de la liquidación presupuestaria del Instituto Costarricense de Turismo, periodo 2014.	4.3	Cumplida	Junta Directiva
	4.4	Cumplida	Gerente
	4.5	Cumplida	Gerente
	4.6	Cumplida	Gerente
	4.7	Cumplida	Gerente
DFOE-AE-IF-13-2016 Informe de la auditoría de carácter especial acerca del avance del Instituto Costarricense de Turismo en el cumplimiento de la meta del plan nacional de desarrollo 2015-2018 relativa al Centro Nacional de Congresos y Convenciones.	4.3	En proceso	Gerente
	4.4	Cumplida	Gerente
	4.5	En proceso	Gerente

Notas: 1. En el caso de la disposición 4.4) del Informe DFOE-AE-IF-0001-2016, la Contraloría General de la República dio por cumplida la recomendación mediante oficio DFOE-SD-1584-2017 (09486) del 21-8-2017 de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, Área de Seguimiento de Disposiciones. Asimismo, la recomendación 4.3 fue dada por cumplida mediante oficio DFOE-SD-2471-2017, indicando el cierre.

2. En el caso de la recomendación 4.3 del Informe DFOE-AE-IF-13-2016, la Contraloría General de la República realizó la prueba de campo, pero quedan las recomendaciones en proceso porque no se ha recibido el oficio de cierre.

3. En el caso de la recomendación 4.3 del Informe DFOE-AE-IF-12-2014, la implementación es compartida con el INVU; para tal efecto se elaboró un Manual para la Elaboración de

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

Informe de Evaluación del PAO 2017

Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre, aprobado por las Junta Directivas de ambas entidades y que se encuentra en trámite de publicación en la Imprenta Nacional. (Según informe dado por el Departamento de Planeamiento Turístico del ICT)

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

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

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

Informe de Evaluación del PAO 2017

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

En esta sección del informe se presenta un análisis sobre el avance de los proyectos de inversión pública de la Institución.

En el año 2017 el Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un portafolio de once (11) proyectos de Inversión debidamente inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.

En el siguiente cuadro se muestra la lista de proyectos y los avances de los mismos al tercer trimestre.

ICT: Proyectos de Inversión con cargo al Presupuesto 2017, según Evaluación PAO IV Trimestre 2017

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2017		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
Centro Nacional de Congresos y Convenciones	1345	84,25%	82,37%	El avance general ponderado del Proyecto CNCC a diciembre 2017, es de un 83,69% y representa un cumplimiento del 99,7% de las actividades previstas para el 2017. La ejecución Económica del proyecto asciende a ¢18.476,7 millones y equivale a un 82% de ejecución presupuestaria. Mientas que el avance físico de las etapas contempladas en el proyecto construcción del Centro es de 84%. Cabe destacar que durante el 2017 se logró concluir el 100% el proceso de contratación de la empresa encargada de la Administración del CNCC. Además se ejecutó en un 100% los imprevistos de la contratación de obra así como en un 95% de la instalación del equipo de cocina. Un avance del 88,01% presenta el del Edificio CNCC, conformado por Obra Exterior 75%, Construcción Edificio Principal 88,00%, Construcción Planta de Tratamiento aguas Residuales 94,00% entre otros. La ejecución presupuestaria del año 2017 fue de 82,37% (18,476.7millones) del total de presupuesto ¢ 22.568,9 millones.
Construcción del Edificio para albergar a la Policía Turística	1824	0	0.00%	La meta se arrastra desde el 2015 y salió a licitación en dos ocasiones, sin embargo no se obtuvieron oferentes calificados. En el 2016 se procedió a actualizar el estudio de suelos con el fin de poder actualizar los permisos de planos, dicho estudio indica la necesidad de hacer cambios estructurales en el proyecto por lo que se traslada al Consejo Director mediante PGP -075-2017 para que se autoricen los cambios a realizar en los planos. Mediante CDP- 041-2017 se instruye que previo a resolver la estructura, se realice nuevamente el estudio de suelo trámite que está en la Proveeduría, el cual fue licitado y el resultado fue el mismo que el estudio anterior. Mediante

Informe de Evaluación del PAO 2017

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2017		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
				CDP-166-2017 el Órgano Colegiado solicita un informe sobre la posibilidad de cambiar de lugar la construcción del inmueble y mediante PCP-826- 2017 se hace el informe respectivo. A la fecha el Órgano Director no ha determinado el nuevo lugar para construir el inmueble.
Construcción del Acueducto Las Trancas-Papagayo Bahía.	1885	48%	57.9%	La primera etapa consistió en la Adjudicación de la obra, cuyo valor se le asignó un 30% y fue completado el 24 de marzo por parte de AyA quien está a cargo de la Licitación y construcción de la obra. La participación del ICT corresponde al pago de las líneas de impulsión que fueron licitadas por ₡ 1.537.330.767. El inicio de las obras se dio el día 22 de mayo del 2017 con el proceso de importación, el cual se atrasó y por lo tanto, la segunda etapa sufrió un atraso conforme a lo estipulado en el cronograma del proyecto. Esta segunda etapa consiste en la Construcción y recepción de obra y tiene un valor de un 70%. Sin embargo, a diciembre del 2017 esta etapa lleva un 26 % de avance, de acuerdo al informe del AyA hecho en la gira del 14 de diciembre. La ejecución presupuestaria fue de ¢890,3 millones.
Adquisición y Reposición de Equipo de Cómputo	2120	117.5%	86.7%	El proyecto se estimó para la compra y sustitución de 80 computadoras, y se adquirieron 94 computadoras, las cuales están en proceso de instalación (gracias a un incremento en el presupuesto inicial de ¢42,7 millones).
Adquisición de software para Desarrollo de Sistemas y software especial para uso de usuarios finales del ICT	2121	85%	130.0%	Se adquirieron en este proyecto varias licencias de software para varias Unidades de la Institución, correspondientes a SPSS, AutoCad, ArcGis, Adobe Profesional, Adobe Indesign, Adobe Illustrator, Adobe Photoshop, software antivirus y Project. El Presupuesto original fue de 20.500.000 colones, pero aumentó ¢34,9 millones mediante modificación presupuestaria. La ejecución fue ¢28,021,045 colones. Por lo tanto el porcentaje de ejecución presupuestaria con respecto al monto contemplado o indicado en el perfil del proyecto fue de aproximadamente 130%. La modificación presupuestaria que se solicitó a mediados de agosto incluía un monto de 22.000.000 para adquirir una licencia especial de desarrollo de software Oracle Web Logic, la cual posteriormente no se realizó. Por lo tanto tomando en cuenta el monto original más la modificación presupuestaria, el porcentaje de ejecución presupuestaria sería aproximadamente de un 60.5%.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2017		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
Adquisición de Equipo de Transporte para integrar la flotilla institucional del ICT	2122	100%	82.0%	La Institución adquirió cinco vehículos Marca Terios, modelos tipo Beego, para desarrollar labores en diferentes áreas del país.
Adquisición y reposición de Equipos de Comunicación, Mobiliario de Oficina y Equipo Diverso para el Instituto Costarricense de Turismo	2123	100%	100.0%	En este proyecto se adquirió microondas, sillas, pantallas de televisión, extintores, aires acondicionados y pizarras, para uso de las diferentes áreas de la institución.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Remodelación y Mantenimiento de Sitios Turísticos administrados por el ICT	2124	100%	100%	La labor de mantenimiento se desarrolló en dos áreas: Oficinas Centrales: Construcción de Basureros: Se demolieron los basureros existentes y se construyeron en block número 12, repellados en concreto, con sistema constructivo placa corrida con un área aproximada de 5.5 metros de largo, con loza de concreto como cubierta de techo, con desagüe dirigidos a la caja de registro existente. Además, tiene 4 puertas tipo corredizas en metal. Construcción de puerta de Emergencia, salida de Emergencia Presidencia: Se cambió en su totalidad la estructura y lámina de hierro negro en calibre 18 en punta de diamante. Remodelación Baño del Sótano: Se eliminó el enchape existente, se repararon las paredes para tener plomos y se enchapa en su totalidad todo el área de baño, área aproximada 50 ms. Se cambió el cielo raso por suspendido, con estructura USG y láminas de fibrocemento USG, área aproximada 36m2. Se cambiaron los desagües, llaves de paso, cacheras, lavatorios y los servicios sanitarios y todos los accesorios (empaques, llaves de paso y mangueras). Confección de fachadas en vidrio temperado, ventanas de descanso de gradass: Se instalaron los vidrios templados de 10mm incoloro, junto con sus respectivos saques y agujeros. Se utilizará en el Sistema de accesorios en acabados PS con pernos articulados SPP11. La fachada incluyó contrafuertes de vidrios laminados de 10mm incoloro. Suministro de mano de obra y materiales para el mantenimiento a las barandas de las gradass (metálicas y de madera): Se lijaron las barandas de madera o pasamanos metálicos. En los pasamanos de madera se cambió un 20%, se lijaron para eliminar la pintura suelta y luego se aplicó masilla para dar mejor acabado, luego se aplicaron dos manos de barniz. Área aproximada 150 metros lineales. También incluyó la confección de las barandas de las dos escaleras y descansos en el tramo del primer nivel al segundo nivel con una medida aproximada de 3 metros de largo. Sondeo de las alcantarillas: Se sondearon las cantarillas y se les dio limpieza para eliminar las obstrucciones que tenía. Cambio de Frontalines de maderas en gradass: Se les dio mantenimiento a los frontalines de las gradass, se lijaron y se pintaron en barniz de color similar al existente, también se aplicó fragua similar a la de la cerámica para eliminar los huecos propios del deterioro de la cerámica. Impermeabilización de Domos: Se impermeabilizaron los domos que están por encima de las gradass. Son tres domos circulares, de un diámetro aproximado de 1 metro cada uno y losa aproximada 75m2. Instalación de portón tipo Cortina (Rollo) en el sótano: se desinstaló la cortina antigua y se instaló una nueva para brindar mayor seguridad. Pintura de cielo raso y paredes del Auditorio: Se repararon las paredes que tenían fisuras y se pintó en la totalidad las paredes del Auditorio. También se realizó la reparación del cielo raso que estaba afectado por fisuras y daños de humedad. Enchape de pared del baño de hombres ubicado en el Primer Piso: se removió el enchape viejo y se instaló un nuevo enchape. Paradero Turístico Playas de Doña Ana Entrada principal: Se sustituyó el portón principal con sus tensores de soporte. Parqueo Principal: Se realizó una demarcación de todos los espacios del parqueo, se dejaron dos espacios demarcados por la Ley 7600, cerca de la boletería. También se sustituyó el portón de acceso con sus tensores de soporte. También se realizó el cambio de 4 lámparas, se revisó y reparó el cableado. Boletería: Se colocó piso cerámico antideslizante, se cambió la loza sanitaria, se construyó una
--	------	------	------	---

Informe de Evaluación del PAO 2017

				rampa de acceso a la boletería para las personas con discapacidad y se instaló un portón nuevo para mayor seguridad y protección. Calle hacia segundo parqueo: Se realizó un raspado de calle y luego se lastreó la calle hacia el segundo parqueo y se cambiaron 4 lámparas y se realizó la revisión y reparación de la instalación eléctrica. Caseta de Bomba de Agua: Se realizó la canalización eléctrica de iluminación y tomas, se cambiaron dos puertas en metal con llavín y candado, se construyeron 12 metros de acera y reparación de paredes exteriores, se realizó la sustitución de la bomba de agua. Segundo Parqueo: se lastreó 350 m², se cambiaron 10m² de adoquín y se construyó bordillo para confinar el adoquín. Oficinas Administrativas: se realizó el cambio de losa sanitaria y un lavatorio, se realizaron mejoras en el techo, se colocó puerta de vidrio, se instaló un llavín de calidad en la puerta principal y se cambió toda la instalación eléctrica mediante canaletas. Baños de Hombres y Mujeres: Se cambió losa sanitaria, se repararon algunas puertas, se cambiaron azulejos, también se sustituyeron las dos llaves de lavatorios, se colocaron duchas, sustitución de portón y otras mejoras para acondicionar de la mejor manera el lugar. Ranchos y Zonas de Picnic: Se repararon y construyeron parrillas, se repararon las mesas y apoyos de concreto, las bancas, la estructura de 7 ranchos fue mejorada, se sustituyeron lámparas y se colocaron basureros. Restaurante: Se realizó la reparación de vigas y columnas, se cambió parte del tapichel, se elaboró una caja de trampa para grasa, se confeccionó de tapa de registro, se realizó el cambio de lámparas y se construyó 3 metros de baranda en la acera de acceso al mismo. Zona de reciclaje y Bodegas de Guardas: Se colocó piso cerámico antideslizante, se sustituyeron algunas láminas de techo y la pila. Comedor de los empleados: Se colocó piso cerámico antideslizante, se cambiaron láminas del techo y la pintura del lugar. Muelle Turístico: Reparación muelle tender N° 1: Se realizó cambio de angulares de 50 mm y de 6.35 m de espesor, cambio de 30 varilla N° 4, se colocó una fila más de estañones de plástico, o sea 12 unidades más, 4 tubos galvanizados de 50.8 mm de diámetro, 4 piezas de madera en 4 vrs en almendro de 15 cm por 38.10 mm de espesor, 500 tornillos zincados de 6.35 de diámetro y de 63.5 mm de largo con rosca esto corresponde a un mantenimiento correctivo. Se lavó toda la estructura de metal, raspó con espátula y quitar la broma, lo mismo se hizo con los estañones, se sustituyeron los que estaban en malas condiciones, se sustituirá. Base antifouling. En cuanto a la pasarela, tiene un largo de 12 m y un ancho de 1,50 m, se sustituyeron 60 tabloncillos de 15 cm x 25.4 mm por 1.40 m de largo en Almendro, se construyó la baranda y la estructura de la cubierta, se colocó una lona que cubre la parte superior de la pasarela, la cual sirve de cubierta.
--	--	--	--	---

Informe de Evaluación del PAO 2017

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2017		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
Generación de Infraestructura náutica portuaria (atracaaderos), con el fin de facilitar las actividades de embarcaciones con fines turísticos.	Pendiente incluir en BPIP de MIDEPLAN	40%	0.01	Se identificaron los Atracaderos Piñuelas, Puerto Viejo y Playa Cahuita que se verán beneficiados con la construcción del diseño e inspección en Playa Piñuelas y los servicios de diseño y construcción de obras en Puerto Viejo y Cahuita. Playa Piñuela: El 19 de abril de 2017 se suscribe el Convenio Específico de Cooperación entre el INCOP, el ICT y el SINAC, para la construcción de un atracadero en el Parque Nacional Marino Ballena. Asimismo se realizó el proceso de elaboración y publicación del cartel de Licitación. El INCOP logró la viabilidad ambiental para el atracadero ubicado en Playa Piñuela. Se adjudicó la Contratación (2017 LA - 000006-0001200001. Contratación de Servicios de Consultoría en Ingeniería para la elaboración del Anteproyecto, planos constructivos (muelle y obras complementarias) de un Atracadero e Inspección del Muelle a desarrollarse en Playa Piñuela, Parque Marino Ballena, Osa, Puntarenas. Se encuentra en proceso de ejecución Fase I, pendiente Inspección Fase II. Actualmente se está en la etapa de diseño y elaboración de estudios técnicos para elaborar los planos finales de este proyecto. Puerto Viejo y Playa Cahuita: El día 9 de mayo de 2017, se suscribe el Convenio de Cooperación entre el ICT y la Municipalidad de Talamanca. Se remite el borrador del Cartel de puerto Viejo y Playa Cahuita a la Proveeduría para su revisión. En el caso de la contratación de los servicios para los Atracaderos de Cahuita y Limón se encuentra en la etapa de la obtención de la Viabilidad Ambiental ante SETENA, lo cual es un requerimiento previo a la contratación de los servicios de diseño, fiscalización y construcción de ambos proyectos. La adjudicación se otorgó a la empresa GEOCAD Estudios ambientales S.A con fecha del 20 de setiembre 2017, para la gestión del mismo, la orden de inicio se emitió el 13 de octubre, según cronograma propuesto en la oferta por el Adjudicatario se presentó los formularios y demás documentos ante dicha entidad.
Mejoramiento de los Parques Nacionales 2017.	Pendiente incluir en BPIP de MIDEPLAN	30%	0.0	Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), se logró la elaboración del Convenio de Cooperación, se identificaron los parques Nacionales, que se verán beneficiados con recursos del ICT (Parque Nacional Manuel Antonio, Parque Nacional Volcán Tenorio). Se llevó a cabo tramitología Interna (Asesoría Legal, Gerencia General, Junta Directiva). Elaboración y envío del borrador de cartel de Contratación a la Proveeduría Institucional.

Informe de Evaluación del PAO 2017

Proyectos	Cód. BPIP	% avance programación 2017		Observaciones
		% Físico	% Ejec. Presup. ¢	
Mejorar las condiciones de infraestructura de acceso hacia el turista e inversionistas - Construcción de la Infraestructura Vial.	Pendiente incluir en BPIP de MIDEPLAN	0%	0.0	El proyecto se incorporó dentro del Plan de Presupuesto 2017, sin tener perfil inscrito en MIDEPLAN, por acuerdo de Junta Directiva. Mediante el PGP-767-2016 se presentó CD para licitación de estudios de infraestructura, económicos, sociales y ambientales que respalden los proyectos a desarrollar en el PTGP y a la Junta Directiva, mediante SJD- 238-2017 y SJD-260-2017 se indicó que no se contraten dichos estudios a menos que sean estrictamente necesarios y previos a la Contratación de los proyectos. Durante el 2017 no se recibió ninguna otra instrucción para generar algún proyecto en el 2017

Cabe señalar, que el portafolio de proyectos del ICT se puede clasificar en dos grupos: los de construcción de infraestructura pública y los que constituyen procesos de contratación de bienes duraderos (sustitución de vehículos, computadoras y mantenimiento sencillos de edificaciones institucionales).

Como es de esperar los proyectos de construcción de infraestructura pública presentan mayor atraso, pues constituyen procesos largos (plurianuales) y contratación pública más complejos. En este sentido solo el CNCC registra un 118.85% del avance programado para el 2017 y la ejecución presupuestaria del 81.87%. Mientras que los proyectos de construcción de Sede de Policía y el Acueducto en Papagayo, no registran ejecución presupuestaria ni el inicio de las etapas constructivas.

Los proyectos de mejora de Parques Nacionales y construcción de Atracaderos, registran avances de 0% y 40% respectivamente, lo que hace suponer su continuación en el periodo 2018.

Por otra parte, los proyectos de adquisición de equipo y mobiliario diverso, equipo de cómputo y software, equipo de comunicación y equipo de transporte fueron ejecutados en su totalidad.

Los proyectos relacionados con los atracaderos, mejora de Parques Nacionales y construcción de infraestructura de acceso e infraestructura vial en Papagayo, registran algún grado de avance (al menos 40% en mención a trámites pre constructivos), sin que a la fecha se haya concluido el Perfil de Inversión requerido por MIDEPLAN para incluir las iniciativas en el Banco de Proyectos de Inversión

Informe de Evaluación del PAO 2017

Pública (BPIP). Por lo que dicha formalidad se convierte en una tarea urgente de resolver.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

- 1- Considerando todas las metas del PAO, el ICT alcanzó un porcentaje de avance de cumplimiento físico promedio de 89.6%, lo cual si se analiza en forma global se da un nivel de cumplimiento físico que aún se puede considerar alto, aunque se encuentran un 11.4% por debajo del 100% esperado al final del año.

A nivel programático, los resultados fueron:

- i. El Programa #1 “Dirección y Administración”, presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 87.1%, registrando el mayor avance promedio y el que más supera la expectativa.
- ii. El Programa #2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico” de 95.1%,
y,
- iii. El Programa #3 “Polo Turístico Golfo Papagayo” de 36.5%.

En el segundo programa es el que más se acerca a la expectativa del 100% de cumplimiento en sus metas.

- 2- A nivel de unidades, se observa que la DAF, el Departamento Administrativo, Dirección de Gestión Turística y el Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, son las unidades que registran el promedio de cumplimiento más bajo, y en todos los casos inferior al 70%. En el caso del Proyecto Golfo de Papagayo registra un 36.5% porque registra avance solo en la primera y en la tercera metas, mientras que en la segunda y cuarta metas de esa Dirección están sin avance.
- 3- En general se observa que el presupuesto de varias unidades presentan bajos niveles de ejecución, dado que algunas contrataciones ejecutan proyectos plurianuales, como los de infraestructura. Asimismo, se aprecia como la ejecución presupuestaria de la Dirección de Gestión se ve impulsada por el trabajo de construcción del proyecto plurianual del Centro Nacional de Congresos y Convenciones. En el caso de la DAF y el Departamento Administrativo, la ejecución presupuestaria se ve afectada por partidas que deben incluirse pero que regularmente no se ejecutan, como el Fondo de Desarrollo e Indemnizaciones y algunas para emergencias.
- 4- A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración Superior, registró desarrollo promedio por meta con un peso de 84.5% en el cumplimiento, un poco más abajo de lo esperado en el IV trimestre, lo cual podría verse influenciado también por metas que se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en el Departamento Administrativo y la Proveeduría.

Informe de Evaluación del PAO 2017

El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, presenta el cumplimiento promedio más cercano a lo esperado para el final del año, con un 95.1%. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, también es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (56). Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo y metas que en las no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.

El Programa 3 muestra un aumento importante en su nivel de avance con un 36.5% siempre por debajo de lo esperado para el final del año, pero con una tendencia en aumento respecto al año anterior.

De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan avances 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 mayor de 60% al 80%, son 2, lo que representa un 2%, Asimismo, hay 12 metas cuyo registro es igual o inferior al 70% de cumplimiento, en las que se encuentran 3 metas sin avance.

- 5- En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2017 según el Informe de Avance de Ejecución Presupuestaria⁴⁹, la ejecución global institucional al final del año fue relativamente baja, con un 76%, pero superior a los registros del año anterior. Dicho dato incluye lo correspondiente a Remuneraciones, las cuales alcanzaron una ejecución del 88.2% al final del año, respecto al total presupuestado en estos rubros, pero del gasto global institucional el gasto en remuneraciones fue de un 21%. Por otra parte el gasto el gasto operativo fue de un 73.7%. En el plano programático, el Programa 2 muestra una mayor ejecución, con un 82.7% de gasto global y un porcentaje similar en el gasto operativo, con 82.2%, mientras que el Programa 3 refleja el porcentaje de ejecución global más bajo con un 30.7% y un gasto operativo del 28.3%.
- 6- Por otra parte, se observó entre las justificaciones más frecuentes indicadas por las jefaturas durante la autoevaluación, es la realización de proyectos plurianuales de infraestructura que no se han finalizado, tal como se puede observar también en el Capítulo IV se refiere a los Proyectos de Inversión Pública. Asimismo, algunas unidades tramitaron modificaciones presupuestarias, a fin de honrar compromisos que no fueron liquidados al final del ejercicio del 2016 o bien para inyectar más recursos a otras metas, por lo que además se crearon dos metas nuevas.

⁴⁹ Informe de cierre Presupuestal y Contable al 31 de Diciembre de 2017, emitido por el Proceso Financiero del ICT.

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

Cabe señalar que también hay unidades que muestran ejecuciones presupuestarias bajas por el efecto de presupuestos de metas especiales, como la Dirección de Gestión Turística por los fondos destinados al proyecto plurianual del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, que requiere incorporar asignaciones presupuestarias para sustentar contrataciones que involucran más de un ciclo presupuestario, pues al tratarse de un proyecto de infraestructura la ejecución es más lenta y, es la etapa en donde se darán las mayores erogaciones.

9. Respecto a los proyectos relacionados con inversión pública para 2017, se tiene un portafolio de once proyectos inscritos en el BPIP de MIDEPLAN, de los cuales siete de ellos son de infraestructura y los otros para adquisición de bienes duraderos, siendo el CNCC y el proyecto de remodelación de sitios turísticos administrados por el ICT los que registran mayor desarrollo. Otros como lo relacionado con la compra de equipos de bienes duraderos y software, los cuales fueron ejecutados en un 100%. No obstante, los que más llaman la atención son los proyectos de infraestructura en Papagayo (Accesos al Polo y Sede de Policía), el Atracadero y el de Mejoramiento en Parques Nacionales, a cargo de la Dirección de Gestión, por cuanto su avance al IV trimestre siguen reflejando rezago al siguiente ciclo presupuestario.
10. En el PAO 2017 se tienen catorce metas vinculadas a las metas del PND 2017-2018; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN para medir el avance del PND, a continuación se presentan algunas conclusiones básicas:

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo (metas 1.3.6.1, 1.3.6.2 de Investigación y Evaluación, así como 1.3.4.1 y 1.3.5.1 de Promoción), registraron entre ellas:

- Un promedio de cumplimiento del 111% en el mercadeo al turismo internacional (metas 1.3.6.1, y 1.3.4.1)
- Un promedio de cumplimiento del 109% entre las metas dirigidas al el mercadeo al turismo nacional (metas 1.3.6.2 y 1.3.5.1)
- Tanto en el plano internacional como en lo nacional, el cumplimiento físico sobrepasa lo esperado.

Informe de Evaluación del PAO 2017

En tanto, sobre las metas asignadas a la Dirección de Gestión, se registraron logros que superaron el 100% de lo programado:

- Un promedio de cumplimiento superior a lo planeado en la meta relacionada con temas de Sostenibilidad (1.4.2.1), con un avance superior al de 100%, superando lo esperado anualmente en el PND.
- Un 118.85% de avance en las actividades anuales programadas para el 2017 del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (meta 1.4.6.1).
- En la meta 1.4.1.2 de Servicio al Turista, relacionada con el tema de seguridad turística, se registra un cumplimiento del 120%, de acuerdo a lo esperado.
- En la meta 1.1.11.1 del Departamento de Gestión, relacionadas con la Declaratoria Turística y el Manual de Categorización, se registra un promedio de cumplimiento físico que supera el 100%, superando lo esperado.

Respecto a las metas asignadas a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, se registró:

- En el Departamento de Planeamiento, una ejecución física del 100% en la meta 1.5.2.3 de planes reguladores y de un 100% en la meta de las rutas turísticas (1.5.2.4).
- En las metas del Departamento de Desarrollo, muestran un grado de cumplimiento del 100% en las metas 1.1.18.3, 1.1.18.4 y 1.1.18.6.

Complementariamente, la Matriz de seguimiento de indicadores al PND 2017, registra un avance “de acuerdo con lo programado”, para completar las metas a diciembre de 2017, sin evidenciarse obstáculos significativos.

- a. En el PAO del 2017 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.4.2.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual sobrepasó el cumplimiento físico esperado, la cual supera el 100% de cumplimiento.

11. En cuanto al cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de la Auditoría Interna, se presentó un reporte del 2015 al 2017, para un total de 276 el ICT muestra un cumplimiento del 72.4%, con 76 recomendaciones y sugerencias en proceso de cumplimiento y ninguna pendiente. Respecto a las recomendaciones de la CGR se emitieron 9 entre el 2014 y el 2016, de las cuales se han cumplido 6 y el resto están proceso de o parcialmente cumplidas. Es criterio de la Auditoría Interna que la implementación de acciones y procedimientos en la implementación de las recomendaciones ha ayudado a mejorar la gestión.

Recomendaciones

1. Las jefaturas deberán reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2018, producto del incumplimiento en el año 2017 y en el caso de metas cuya temática es repetitiva o constante, la jefatura deberá establecer las medidas correspondientes para recuperar cualquier rezago del año 2017, incluso los ajustes presupuestarios para cubrir por pagos ya comprometidos que no fueron hechos a tiempo al final del año. Además, analicen las limitantes que han incidido en su avance, y valorar la incorporación de las acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2018), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.
2. Instruir a las unidades que darán continuidad a proyectos cuya naturaleza es de Inversión Pública, Plan CEDAW (ESCNNA) y las metas contempladas en el PND 2015-2018.
3. Instruir a las jefaturas de la Oficina Ejecutora de Golfo de Papagayo y la Dirección de Gestión, para que procedan a inscribir los nuevos proyectos de inversión en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, previo a su ejecución presupuestaria. Así como que velen por brindar informes de seguimiento periódico y gestión de riesgo.
4. Que la Administración continúe con la revisión periódica de la ejecución presupuestaria que permita hacer ajustes y proyecciones más reales, así como una redistribución oportuna de los recursos, cuando corresponda.
5. Instruir a las jefaturas que deben vincular el cumplimiento de los planes institucionales con el proceso de gestión de riesgos (SEVRI) y brindar el seguimiento mediante la Herramienta de correspondiente.

Anexos: Matriz sobre resumen de avance de metas del PND 2017

Datos al 31 de diciembre de 2017

1. Anexo #1: Matriz Sectorial PND 2017

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A METAS DE OBJETIVOS SECTORIALES DEL PND 2015-2018 31 DICIEMBRE 2017										
Sector: Turismo										
Ministro Rector: Mauricio Ventura Aragón										
Año: 2017										
PLAN NACIONAL DESARROLLO 2015-2018						CUMPLIMIENTO ANUAL METAS OBJETIVOS SECTORIALES AL 31 DICIEMBRE 2017			Acumulado periodo 2015 + 2016 + 2017	
Objetivo Sectorial	Resultados Sectoriales	Indicadores del Resultado	Línea Base 2013	Meta período y anual		Cumplimiento		Clasificación de la meta	Resultado acumulado	%
				2015-2018	2017	Resultado	%			
Promover el desarrollo turístico sostenible, solidario y equitativo, mediante la innovación, el desarrollo del talento humano y una efectiva gestión pública que permita generar oportunidades para el desarrollo local, a través del mejoramiento de la competitividad turística y asegurando la grata permanencia de los turistas	Fortalecer el modelo de desarrollo turístico sostenible mediante la definición de políticas públicas, alianzas, programas y proyectos para fomentar, la competitividad, la sostenibilidad, la equidad, la solidaridad y la grata permanencia de los turistas, todo con miras a mejorar el nivel de vida de los costarricenses	Porcentaje de incremento de divisas generadas por el sector turismo en el período 2015-2018	2013: \$2 253,3 millones de dólares	Aumento promedio del 4% al final del período 2015-2018, en la cantidad de divisas por concepto de turismo generadas con respecto al 2013	2015-2018: Aumento promedio 4% al final del periodo	12% Crecimiento promedio 2015-2016. La meta es medible en el periodo 2015-2018. Por lo tanto, es un ejemplo del período.	No aplica	De acuerdo a lo programado	No aplica	No aplica

2. Anexo #2: Resumen de Matriz Institucional ICT (MAPP)

Para ver la MAPP completa debe consultar la matriz en formato Excel.

RESUMEN MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO METAS DE PROGRAMAS/ PROYECTOS DEL PND 2015-2018, A DIC. 2017

Sector: Turismo

Nombre del Ministro: Mauricio Ventura Aragón

Instituciones

PROGRAMACIÓN PND 2017				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2017					Responsables
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ₡)	Cumplimien to anual	Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ₡)	Avance Acumulado 2015 + 2016 + 2017		
				Resultado			Resultado acumulado	%	
Programa promocional de turismo internacional	Número de campañas integrales para incentivar el turismo internacional	4 Campañas integrales para impulsar el turismo internacional 2015: 1 2016:1 2017:1 2018:1	12.344,23	1	De acuerdo con lo programado	11.293,92	3	75,00%	Alejandro Castro Alfaro, Sub Gerente y Líder Dirección de Mercadeo, ICT
Programa promocional de turismo interno	Número de campañas integrales para incentivar el turismo interno	4 Campañas integrales para impulsar el turismo nacional 2015: 1 2016:1 2017:1 2018:1	971,23	1	De acuerdo con lo programado	622,61	3	75,00%	Alejandro Castro Alfaro, Sub Gerente y Líder Dirección de Mercadeo, ICT

PROGRAMACIÓN PND 2017				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2017					Responsables
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ₡)	Cumplimien to anual	Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ₡)	Avance Acumulado 2015 + 2016 + 2017		
				Resultado			Resultado acumulado	%	
Proyecto de construcción Centro Nacional Congresos y Convenciones (CNCC) [código N°16.1.001345 BPIP - Ejecución]	Porcentaje de avance en la construcción y puesta en funcionamiento	Disponer de un recinto para el CNCC. 2017: 83,95% 2018: 16,05%	22.568,95	83,69%	De acuerdo con lo programado	18.476,77	83,69%	83,69%	Juan Carlos Borbón Marks, Director de Proyecto. Gustavo Alvarado Líder Macroproceso Gestión y Asesoría Turística, ICT
Programa de sostenibilidad de la oferta turística	Número de empresas turísticas certificadas con la Norma CST	500 2015:375 2016:425 2017:475 2018:500	187,6	538	De acuerdo con lo programado	157,5	538	107,60%	Gustavo Alvarado Líder Dirección Gestión y Asesoría Turística, ICT
	Número de empresas turísticas atendidas por el programa MIPYMES	90 2015:0 2016: 30 2017: 30 2018: 30	₡31,9	META CUMPLIDA. EXCLUIDA DEL ANÁLISIS					MBA. Rodolfo Lizano, Líder Dirección Planeamiento y Desarrollo
	Número de personas con capacitación en gastronomía costarricense.	400 2015: 100 2016:100 2017: 100 2018: 100	₡11,0	META CUMPLIDA. EXCLUIDA DEL ANÁLISIS					MBA. Rodolfo Lizano, Líder Dirección Planeamiento y Desarrollo

PROGRAMACIÓN PND 2017				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2017					Responsables
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ₡)	Cumplimien to anual	Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ₡)	Avance Acumulado 2015 + 2016 + 2017		
				Resultado			Resultado acumulado	%	
Programa de Encadenamiento en beneficio de las comunidades	Número de nuevos artesanos que concluyen el proceso de formación	160 2015: 40 2016: 40 2017: 40 2018: 40	60,441	98	De acuerdo con lo programado	60,0	149	110,63%	MBA. Rodolfo Lizano, Líder Dirección Planeamiento y Desarrollo
	Número de participantes en el programa de seguridad turística	700 2015:150 2016: 150 2017: 200 2018: 200	165,45	240	De acuerdo con lo programado	114,55	884	126,29%	Gustavo Alvarado Líder Dirección Gestión y Asesoría Turística, ICT
	Número de circuitos o rutas turísticas diseñadas	4 2015: 1 2016: 1 2017: 1 2018: 1	5,3	1	De acuerdo con lo programado	4,2	3	75,00%	MBA. Rodolfo Lizano, Líder de Planeamiento y Desarrollo Alejandro Castro Alfaro, Líder Macroproceso de Mercadeo, ICT MBA. Rodolfo Lizano, Líder de Planeamiento y Desarrollo Alejandro Castro Alfaro, Líder Macroproceso de Mercadeo, ICT
Programa de mejora de calidad turística	Número de nuevas empresas turísticas con DT aprobada	200 2015: 50 2016: 50 2017: 50 2018: 50	₡4,0	98	De acuerdo con lo programado	3,7	274	137,00%	Gustavo Alvarado Líder Dirección Gestión y Asesoría Turística, ICT

PROGRAMACIÓN PND 2017				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2017					Responsables
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ₡)	Cumplimien to anual	Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ₡)	Avance Acumulado 2015 + 2016 + 2017		
				Resultado			Resultado acumulado	%	
Programa Turismo Rural Comunitario	Número de campañas cooperativas especializadas en TRC y TR	2 2015: 0 2016: 0 2017: 1 2018: 1	280,78	1	De acuerdo con lo programado	123,95	1	50,00%	MBA. Alejandro Castro, Macroproceso de Mercadeo
SECTOR AMBIENTE									
Programa de articulación de planes reguladores costeros que cuenten con viabilidad ambiental	Número de planes reguladores de la ZMT aprobados	4 2015: 0 2016: 0 2017: 2 2018: 2	₡0,9	0	Con atraso crítico	₡0,9	0	0,00%	Rodolfo Lizano R. Director de Planeamiento y Desarrollo