



# SECRETARÍA DE ACTAS

## JUNTA DIRECTIVA

### COMUNICADO DE ACUERDO

**SJD-013-2019**

05 de febrero, 2019

**Señores**

**Víctor Quesada Rodríguez**  
Unidad de Planificación

**Alberto López Chaves**  
Gerente General

**Asunto:** *Oficio N° PL-010-2019: Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2018.*

Estimados señores:

En Sesión Ordinaria de Junta Directiva N° 6059 Artículo 5, inciso I, celebrada el día 04 de febrero 2019, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

**SE ACUERDA:**

A) Dar por recibido el oficio N° PL-010-2019 suscrito por la Unidad de Planificación, referente al Informe de Cumplimiento de Metas PAO y PND 2018.

B) Instruir a la Administración coordinar la implementación de las recomendaciones del Informe N° PL-010-2019, 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-010-2019 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 de Actas  
ICT

Cc MBA. María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo  
Lic. Francisco Coto Meza, Asesor Legal  
Lic. Fernando Rivera Solano, Auditor Interno  
Consecutivo  
Expediente

HUU / cld

## Unidad de Planificación

17 de enero de 2019

PL-010-2019

Señores  
Junta Directiva  
**Instituto Costarricense de Turismo**  
Presente

Estimados (as) señores (as):

En cumplimiento de los Lineamientos Técnicos y Metodológicos y artículos 68 y 71 del Reglamento de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, adjunto se remite el Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2018, en el cual se presenta información general relativa al cumplimiento de las metas programadas para el 2018, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO. Lo anterior, para consideración, aprobación por parte de la Junta Directiva. Así como, autorizar divulgación a los entes que corresponda en el plazo de ley, antes del 31 de enero.

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

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

Entre los elementos más importantes del informe se destacan:

1. Al hacer una radiografía de la Institución en general, se puede concluir que se ha dado un cumplimiento físico general más bajo de la expectativa del 100% para este período, pues el promedio institucional fue de 86.9% de cumplimiento. A nivel programático, en el Programa #2 que contiene las acciones sustantivas donde se aglutinan la mayoría de los servicios del ICT muestra el nivel de logro más alto, con un 93.9%. Por su parte, el Programa 1 muestra el segundo avance con un 88.8% y el Programa #3 (Proyecto Golfo de Papagayo), mostró un estancamiento en el cumplimiento y es el más bajo, con un 24.6%.

## Unidad de Planificación

En un análisis por unidad, que el Departamento Financiero y la Gerencia General, se encuentran entre los niveles de avances menores, y entre sus justificaciones se señala los informes financieros pendientes y el estado del movimiento de las inversiones, y en otras unidades dependen de procesos de contratación pendientes.

En el caso de la Oficina Ejecutora del Proyecto de Papagayo (Programa 3), que también registra un nivel de logro físico más bajo, porque está por debajo significativamente del 70% y según señala la unidad, dependen de procesos de contratación pendientes, proyectos que perdieron prioridad tras el cambio de Jerarca o que están sujetos a coordinación interinstitucional.

2. A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración Superior, presenta un desarrollo promedio por meta con un peso de 88.8% en el cumplimiento, el segundo más alto de los tres programas. Algunas metas se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en el Depto. Administrativo y la Proveeduría. Sin embargo, podría considerarse como un cumplimiento relativamente sano en sus metas.
3. El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, presenta un cumplimiento más alto, con un 93.9%. Sin embargo, podría considerarse como un cumplimiento sano en sus metas. Este programa ejerce mayor influencia sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (59), contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el PND y metas no pueden tener proyección previa, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.
4. 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 80% 9%, son 92, lo que representa un 83.6% de las metas y de acuerdo a lo esperado para el IV trimestre. Pero el promedio global de avance se muestra por debajo de lo esperado, con un 68.7%.

### Unidad de Planificación

5. En cuanto a las acciones estratégicas de la Institución y que forman parte de los compromisos del PND 2015-2018, la Institución programó un total de catorce metas en el PAO del 2018. En general se ha avanzado en estos compromisos, pues todas muestran cumplimientos físicos iguales o superiores al 100%.
6. En cuanto a otros compromisos institucionales como las acciones relacionadas con el Plan ESCNNA, la meta del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística muestra un cumplimiento un poco más bajo de lo esperado, con un 100% de cumplimiento.
7. En cuanto a los proyectos de inversión pública, se tiene un portafolio de catorce proyectos de inversión pública, de los cuales ocho sí están inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, diez de infraestructura y el resto 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. Los proyectos relacionados con la adquisición de bienes duraderos, como los tecnológicos, muestran importantes logros. 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, de acuerdo a su avance al final del año, siguen reflejando dificultades para completarlos durante el presente ciclo presupuestario, por ende, se encuentran en incumplimiento.
8. Respecto a la ejecución presupuestaria, al 31 de diciembre de 2018, algunas unidades presentan ejecuciones bajas, razón por la cual se registra un Gasto General Acumulado institucional del 70.2% (que incluye remuneraciones y partidas especiales), el Gasto Operativo de 71% y en Remuneraciones se ha ejecutado un 85.3%. En el plano programático, los Programas 1 y 2 muestran una diferencia en la ejecución presupuestaria, con 61.2% y 78.9%, respectivamente, mientras que el Programa 3 refleja un porcentaje de ejecución mucho más bajo con un 20.9% e inferior al IV trimestre de año anterior que fue de 30.6%.
9. En general se observa que los presupuestos de las unidades presentan bajos niveles de ejecución, lo cual muestra en incumplimiento en materia presupuestaria y una deficiencia en la planificación y utilización de los recursos. Además, se observó que la ejecución presupuestaria de la Dirección de Gestión se ha dado principalmente en las metas relacionadas con la construcción y Administración del Centro de Convenciones.

### Unidad de Planificación

10. Entre las justificaciones más frecuentes indicadas por las jefaturas durante la autoevaluación, se señala que que no se pudieran finiquitar contrataciones, los problemas de coordinación con otras entidades, cambios en legislación que afectaron la ejecución de las acciones, estimaciones más elevadas de lo real previendo diferenciales cambiarios que cubrir o que el presupuesto se ejecuta según la demanda de servicios. Asimismo, algunas unidades tramitaron modificaciones presupuestarias, a fin de honrar compromisos que no fueron liquidados al final del ejercicio del 2017.
11. En cumplimiento de la Directriz Presidencial N.º 058-MP del 31 de octubre del 2016, se incluye un informe sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencia de la Auditoría Interna y la Contraloría General de la República.
12. Entre las 18 metas con cumplimientos menores o iguales al 70%, se encuentran 13 en incumplimiento: 2 en la Gerencia General, 1 en el Departamento Administrativo, 1 en la Dirección de Gestión, 2 en atracción de Inversiones y 6 en el Programa 3), en su mayoría se refieren a proyectos de infraestructura y algunos de ellos con arrastre de años anteriores, como los del Proyecto Golfo de Papagayo. Se consideran en incumplimiento porque registran niveles iguales o menores al 35%, tanto en el logro físico como en la ejecución presupuestaria; además, las explicaciones aportadas por las unidades muestran rezagos en sus actividades que no pudieron resolverse durante el año.
13. 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 2018, como la indicación a las unidades para que incorporaren las medidas correctivas suficientes y pertinentes, para corregir atrasos de metas y permitir una ejecución del presupuesto según lo previsto en el Plan, planificar mejor y agilizar los procesos de contratación, especial atención a los compromisos plurianuales que forman parte del PND, Proyectos de Inversión Pública y Plan ESCNNA, reformular cronogramas de proyectos y contrataciones de obras, tramitar inscripción de proyectos de Inversión Pública en el BIIP de MIDEPLAN, así como considerar las acciones y planes de mejora señaladas en la Autoevaluación de Control Interno y el SEVRI, así como el cumplimiento efectivo de recomendaciones y sugerencias de auditoría.

Finalmente, se indica que el presente informe requiere de la aprobación de la Junta Directiva a fin de hacerlo llegar al Órgano Contralor, MIDEPLAN y STAP en el formato

### **Unidad de Planificación**

requerido por cada instancia, a más tardar el 31 de enero 2019. 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 2019.

Agradezco su amable atención,

Víctor Hugo Quesada Rodríguez  
**Asesor de Unidad de Planificación**

VQR/Ilr

Cc.

- ✉ MBA. María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo
- ✉ Dr. Alberto López Chaves, Gerente General ICT
- ✉ MSc. Wilson Orozco Gutiérrez, Director Administrativo Financiero
- ✉ Archivo



## **Evaluación Anual PAO 2018**

**PL-010-2019**  
**Unidad de Planificación Institucional**  
[www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr)

**Enero 2019**

## Contenido

JUSTIFICACIÓN:.....	3
OBJETIVO Y METODOLOGÍA:.....	3
CAPÍTULO I: CUMPLIMIENTO FÍSICO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2018.....	5
I. ASPECTOS GENERALES DE LA COMPOSICIÓN DEL PAO .....	5
II. INTERVALOS DE CUMPLIMIENTO FÍSICO DE LAS METAS DEL PAO 2018 DEL ICT.....	7
III. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE METAS DEL 2018: .....	9
IV. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2018 POR PROGRAMA Y UNIDAD: .....	10
V. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #1 Y SUS UNIDADES:.....	11
• <i>Presidencia Ejecutiva:</i> .....	12
• <i>Junta Directiva:</i> .....	16
• <i>Gerencia General:</i> .....	17
• <i>Auditoría General:</i> .....	21
• <i>Planificación:</i> .....	23
• <i>Asesoría Legal.</i> .....	26
• <i>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (T.I.):</i> .....	28
• <i>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA-FINANCIERA:</i> .....	30
V. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #2 Y SUS UNIDADES:.....	42
• <i>Dirección de Planeamiento y Desarrollo:</i> .....	43
• <i>Dirección de Mercadeo:</i> .....	56
• <i>Dirección de Gestión y Asesoría Turística:</i> .....	82
• <i>Gestión:</i> .....	85
• <i>Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)</i> .....	99
VI AVANCE FÍSICO PROMEDIO DE LAS METAS DE LA UNIDAD DEL PROGRAMA #3: .....	102
CAPÍTULO II: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA DEL ICT. ....	106
CAPÍTULO III: ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA:.....	109
CAPÍTULO IV: ESTADO DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA .....	112
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	119
<i>Conclusiones</i> .....	119
<i>Recomendaciones</i> .....	123
ANEXO MAPP DEL PND SECTOR TURISMO 2018 .....	124

## **Seguimiento trimestral del Plan Anua Operativo 2018**

### **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 cumplimiento de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2018 del ICT, del período de enero a diciembre del año 2018.

### **Objetivo y Metodología:**

El objetivo de este documento es presentar información general relativa al cumplimiento de las metas del PAO 2018, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO 2018. Los datos presentados se sustentan en las autoevaluaciones realizadas por cada Jefatura, las cuales informaron sobre porcentajes de cumplimiento físico e información de ejecución presupuestaria de cada una las metas bajo su responsabilidad, así como sus respectivas observaciones. Adicionalmente, en el Capítulo II, se presentan datos generales sobre el porcentaje de ejecución presupuestaria a nivel programático e institucional, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable, emitido por el Departamento Financiero<sup>1</sup>, se incluye un Capítulo III con el cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría y el Ente Control, así como una evaluación de los Proyectos de Inversión Pública (Cap. IV). Finalmente, se incluye un apartado para conclusiones y recomendaciones.

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

El período que comprende el estudio va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018, correspondiente a la ejecución anual de metas del PAO 2018.

### **Contenido general del Informe:**

El informe está estructurado de la siguiente manera:

---

<sup>1</sup> Según datos sobre la ejecución presupuestaria a diciembre de 2018.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Índice	Descripción de contenido
<b>Capítulo Primero</b>	Aborda el cumplimiento físico y el presupuesto ejecutado de las Metas del PAO 2018 del ICT, acumulado a diciembre 2018.
<b>Capítulo Segundo</b>	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.
<b>Capítulo Tercero</b>	Se presenta un resumen del estado de cumplimiento de recomendaciones de auditoría y disposiciones de la Contraloría de la República.
<b>Capítulo Cuarto</b>	Se presenta un informe sobre la situación de los proyectos de inversión pública del ICT.
<b>Capítulo Quinto</b>	Las conclusiones y recomendaciones
<b>Anexo</b>	Seguimiento a la MAPP del PND (Matriz de articulación del Plan Presupuesto de las metas del Plan Nacional de Desarrollo)

### Abreviaturas:

A y A: 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.

### CAPÍTULO I: Cumplimiento físico y ejecución presupuestaria de las Metas del PAO 2018.

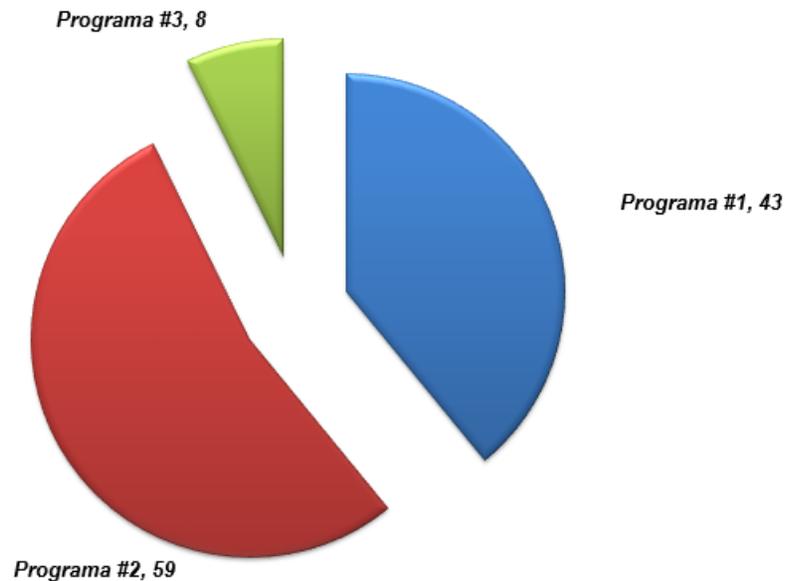
#### i. Aspectos generales de la composición del PAO

A continuación, se detalla la cantidad de Metas del PAO 2018 del ICT:

PROGRAMA	CANTIDAD METAS	%
<b>1. Dirección Superior y Administración</b>	<b>43</b>	<b>39.09%</b>
<b>2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico</b>	<b>59</b>	<b>53.64%</b>
<b>3. Polo Turístico Golfo Papagayo</b>	<b>8</b>	<b>7.27%</b>
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100.00%</b>

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

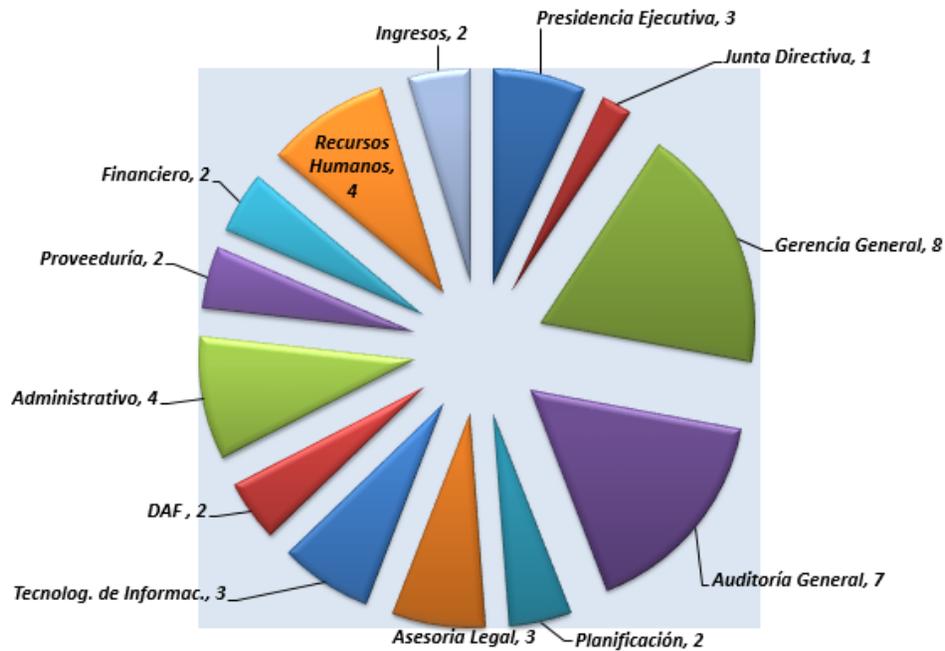
**Gráfico N°1. ICT: Cantidad de Metas del PAO-2018 según Programa Presupuestario, a Diciembre 2018**



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 43 metas según las Unidades del **Programa #1**.

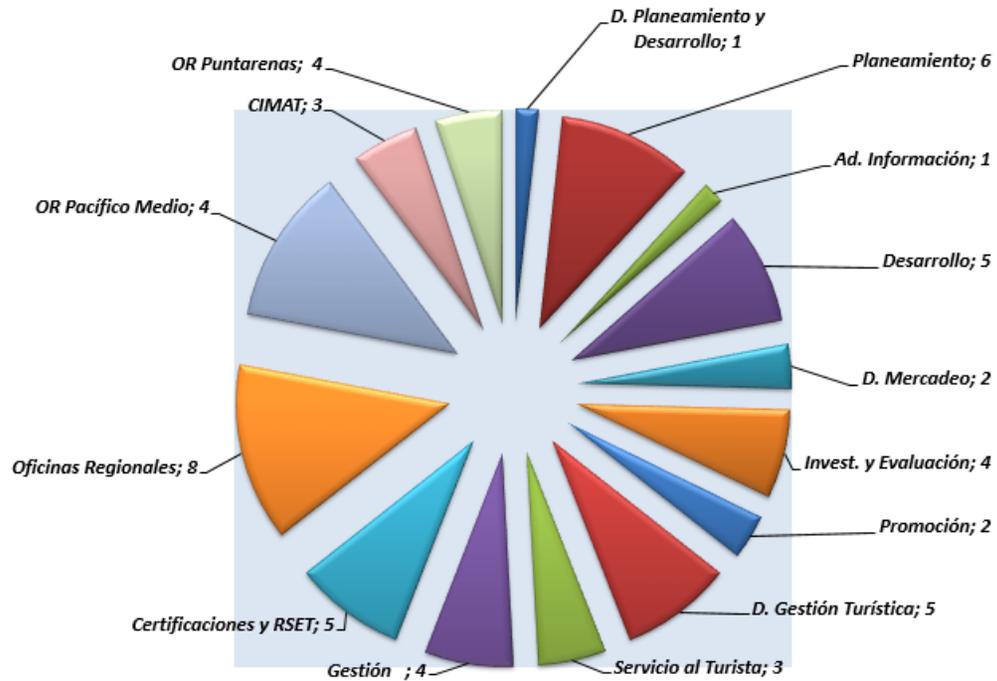
**Gráfico N°2. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2018 del Programa Presupuestario N°1, a Diciembre 2018**



En el Gráfico #3 se presenta la distribución de las 59 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 56 metas, es decir, el 50% del total de metas del ICT.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

**Gráfico N°3. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2018 del Programa Presupuestario N°2, a Diciembre 2018**



De lo anterior se resalta que, la Dirección de Gestión Turística tiene el mayor número de metas del PAO 2018 con respecto a las otras dos Direcciones del área sustantiva y por ende al resto de dependencias del ICT, concentró el 29.1% de las metas del PAO 2018 (32 metas); le sigue la Dirección de Planeamiento y Desarrollo con un 14.5% (16 metas) y la Dirección de Mercadeo con un 7.2% (8 metas); no obstante, cabe aclarar que cada meta de mercadeo internacional y nacional, se compone de una gran variedad de actividades.

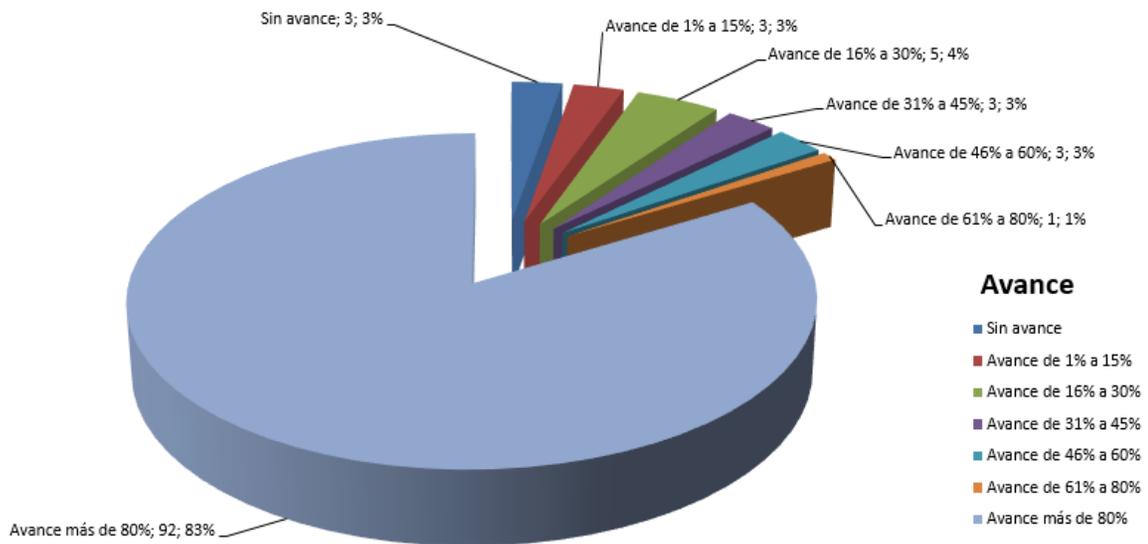
La Dirección Administrativa Financiera tiene 16 metas, es decir el 14.5% de las metas del ICT.

Finalmente, en el **Programa #3**, la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con 8 metas, que representa un 7.27% del total de metas del PAO 2018 del ICT.

### ii. Intervalos de cumplimiento físico de las metas del PAO 2018 del ICT.

Se muestra en el Gráfico #4, el cumplimiento físico de las metas del PAO 2018 del ICT, por intervalos del período en estudio:

**Gráfico No.4 ICT: Cumplimiento físico promedio de metas de PAO 2018 por intervalos y porcentaje, a Diciembre 2018**



- ☐ Se observan 3 metas sin avance, con un 0%, que equivalen al 2.73% de las 110 metas que conforman el Plan del 2018, las cuales corresponden al Programa 3 (Proyecto Golfo de Papagayo), que sigue arrastrando niveles muy bajos de cumplimiento.
- ☐ Se reportan 15 metas con un bajo cumplimiento; es decir, igual o inferior a 70% (1% a 70%), las que corresponden al 13.64% del total de metas, de las cuales 6 corresponden al Programa 1 (Gerencia General, Administrativo, Financiero, Ingresos), 6 son del Programa 2 (Dirección de Mercadeo, Investigación y Evaluación, Dirección de Gestión, Atracción de Inversiones) y 3 en el Programa 3.
- ☐ Las metas con cumplimiento alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento mayor del 80% pero menores a 100%, son 19, lo que representa un 17.2%. El cumplimiento promedio global de este trimestre fue de 86.9%, el cual disminuyó en un 2.7% respecto al mismo período en el año 2017.
- ☐ Al 31 de diciembre del 2018, se reportan 73 metas con un cumplimiento igual al 100% o más, lo que representa un 66%. Cabe señalar que algunas de estas metas se refieren a trámites o solicitudes atendidas en el año, 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.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

### iii. Resumen de cumplimiento de metas del 2018:

Se observa un porcentaje de avance global institucional de 86.9%, lo que muestra un cumplimiento alto, pero no ideal, de acuerdo a lo esperado para el IV trimestre que es de un 100%, promedio que se ve afectado por valores extremos de unidades que muestran cumplimientos muy bajos. Por unidades, la mayor parte tiene un cumplimiento físico de metas superior al 70% esperado, pues solo en 26 de ellas se muestran cumplimientos iguales o superiores a dicho porcentaje, de las cuales 12 muestran un cumplimiento del 100%.

Entre las unidades que muestran un cumplimiento promedio bajo (70% o menos), están el Departamento Financiero con un 61.5% (Programa 1), así como la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo (Programa 3), con un 24.6%.

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 durante el año, pero que al estar en función de la demanda el resultado presenta cierto grado de incertidumbre.

En el siguiente cuadro resumen se puede apreciar lo anterior.

# Metas	Programa / Unidad	% Físico Promedio de Metas
<b>45</b>	<b>Programa #1</b>	<b>88.8%</b>
3	Presidencia Ejecutiva	96.7%
1	Junta Directiva	100.0%
8	Gerencia General	70.6%
8	Auditoría Interna	100.0%
2	Planificación	97.5%
3	Asesoría Legal	100.0%
3	Tecnologías de Información	95.8%
3	DAF /1	97.5%
4	Administrativo	81.3%
2	Proveeduría	100.0%
2	Financiero	61.5%
4	Recursos Humanos	98.4%
2	Ingresos	79.9%
<b>59</b>	<b>Programa #2</b>	<b>93.9%</b>
1	Dir. Planeamiento y Desarrollo	100.0%
6	Planeamiento	100.0%

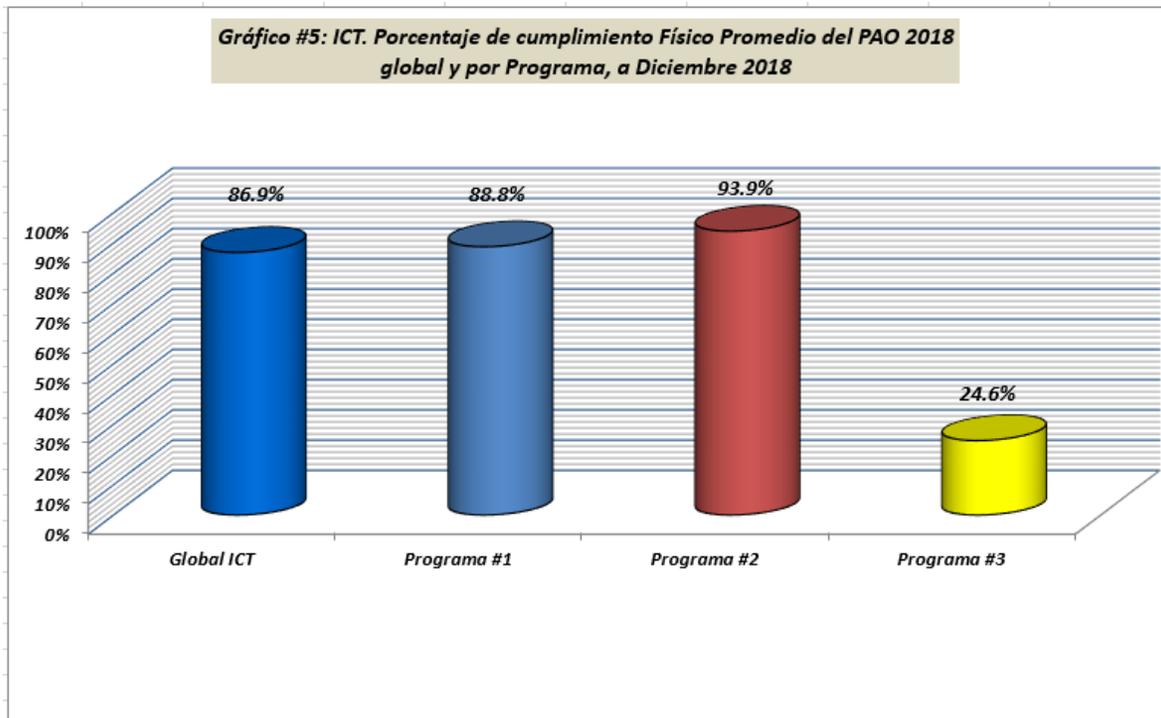
## Informe de Evaluación del PAO 2018

1	Ad. de la Información	100.0%
5	Desarrollo	100.0%
2	Dir. Mercadeo	75.0%
4	Investigación y Evaluación	87.5%
2	Promoción	100.0%
5	Dir. Gestión Turística	76.3%
3	Servicio al Turista	98.3%
4	Gestión	100.0%
5	Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	100.0%
8	Oficinas Regionales	99.0%
7	Atracción de Inversiones	78.6%
3	CIMAT	100.0%
3	Zona Marítimo Terrestre	100.0%
8	Programa #3 Papagayo	24.6%
8	PTGP	24.6%
112	GLOBAL AVANCE ICT	86.9%

#### iv. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las metas del PAO 2018 por Programa y Unidad:

En el Gráfico #5 se muestra el avance del cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2018, en forma global y programática para el ICT, para el período de estudio. A partir de esta apreciación se observa para el conjunto de metas del PAO del ICT, un porcentaje de cumplimiento promedio<sup>2</sup> de 86.9%. Lo que muestra un logro inferior a lo esperado para el año, que es un 100%.

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



A nivel programático, ninguno llega al 100% de cumplimiento para el final del año. El programa 2 es el que más se acerca, pero el porcentaje general de cumplimiento se ve afectado por el promedio de cumplimiento en el Programa #3. El Programa #2, Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico registra el mayor cumplimiento de metas con un promedio de 93.9%. El Programa #1, denominado Administración Superior, registra el siguiente mejor cumplimiento promedio con un 88.8%, y por último el Programa #3 con sola una unidad con un nivel de cumplimiento del 24.6%, sigue mostrando un importante incumplimiento físico de sus metas. El resultado es 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 recibir<sup>3</sup>; mientras que el Programa 3 muestra un cumplimiento menor al resultado del año anterior (26.8% en el 2017).

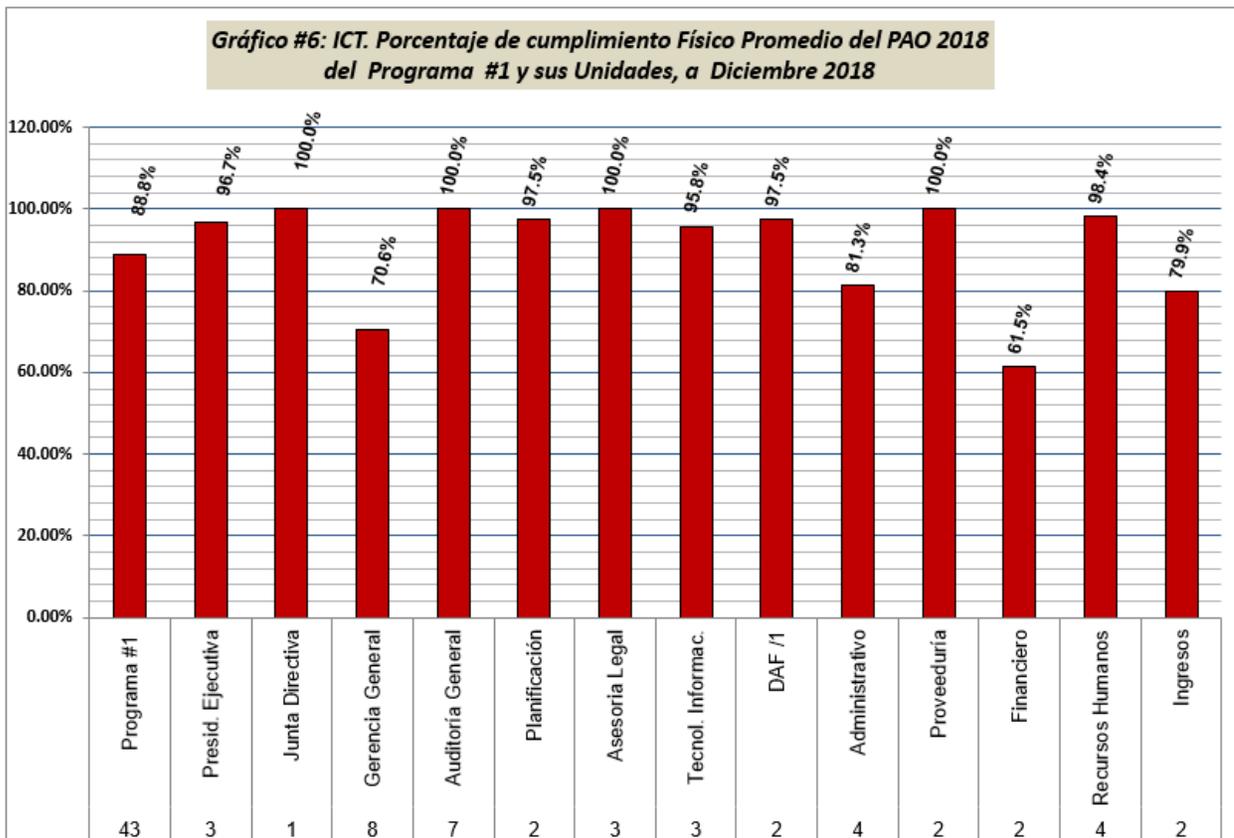
Seguidamente se muestra el cumplimiento físico y la ejecución presupuestaria de las metas de las Unidades de cada uno de los Programas del ICT. Los niveles de cumplimiento físico y presupuestario que a continuación se incluyen, se elaboraron según los datos del Sistema SPLAF que muestra el movimiento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

<sup>3</sup>Cabe señalar que al promedio simple global de 86.9% de avance, cada programa aporta 39.64%, 53.15% y 7.2% 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 2018

En el Gráfico #6 se presentan los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las 43 metas del Programa #1, que comprende 13 Unidades. Este Programa alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas de 88.8%, más bajo de lo esperado para el final del año que acaba de terminar. Por otra parte, de las 13 Unidades del Programa N°1, se observa que 9 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas superior al porcentaje de cumplimiento promedio del Instituto y consecuentemente las otras 4 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (86.9%), aunque cabe destacar que, a excepción del Departamento Financiero, todas superaron el 70% de cumplimiento de metas.



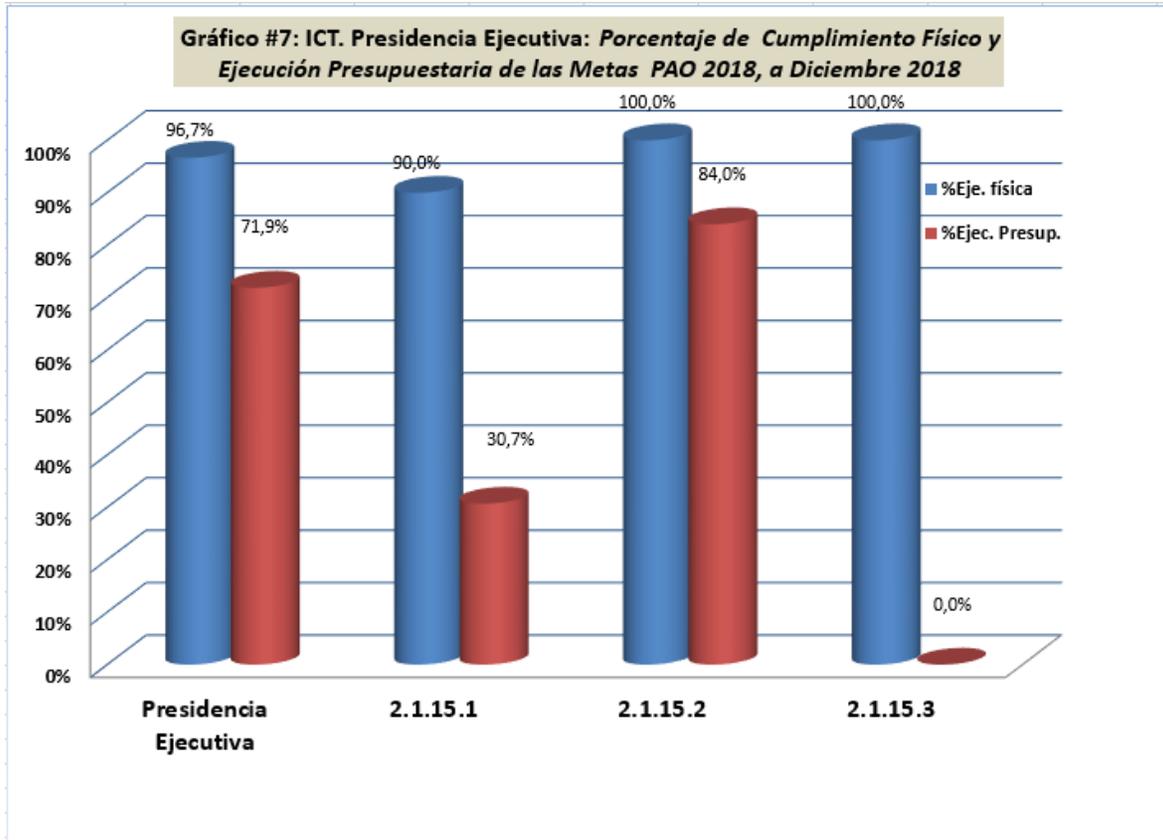
### **Presidencia Ejecutiva:**

La Presidencia formuló tres metas, y seguidamente se presenta el detalle con los datos de cumplimiento físico por parte de la unidad para el último trimestre del año.

Como se observa en el Gráfico No.7 el porcentaje de cumplimiento físico es de 96.7% y la ejecución presupuestaria total de las metas fue de 71.9% al cuarto trimestre<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> No incluye remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>5</sup> de las metas de la Presidencia Ejecutiva:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Presidencia Ejecutiva</b>	<b>51 855 989,00</b>	<b>37 271 004,00</b>	<b>71,9%</b>
2.1.15.1 Lograr la realización de al menos el 85% de las acciones para ejercer la rectoría del Sector Turismo, a diciembre del 2018. (90% cumplimiento físico)	<b>11 794 729,00</b>	<b>3 621 235,00</b>	<b>30,7%</b>
2.1.15.2 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 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>40 061 260,00</b>	<b>33 649 769,00</b>	<b>84,0%</b>
2.1.15.3 Diseñar e implementar una estrategia de ética, a diciembre del 2018 (100% cumplimiento físico)	-	-	<b>0,0%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

<sup>5</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Respecto a la meta 2.1.15.1, de un total de 68 acuerdos de la Junta Directiva del ICT que fueron encomendados al Despacho de la Presidencia Ejecutiva y en forma puntual al jerarca, se han ejecutado 61 de ellos para un nivel de cumplimiento del 90%. Entre los pendientes quedan 7 acuerdos que en su mayoría se trata de Decretos Ejecutivos que requieren la intervención de otras instituciones, lo cual genera retraso por la consecución de trámites.

En cuanto a la meta 2.1.15.2, del total de siete actividades en las que se ha requerido la representación del ICT en foros internacionales, el Ministro anterior y actual ministra asistieron a cuatro eventos:

- Top Resa (Feria Internacional en París)
- Seatrade (Feria Internacional de Cruceros en Florida, Estados Unidos)
- Gira suramericana para reunirse con Líneas Aéreas (AVIANCA y COPA) en Colombia y Argentina.
- Quinto Foro Político LA sobre turismo en Chile.
- Reuniones con Líneas aéreas en EU (Southwest, United y Jet Blue).

Sin embargo, se ha cumplido con la representación en otros eventos con la asistencia de asesores en representación del jerarca en: - FITUR en Madrid, España. -CVII reunión Ordinaria del CCT y CATA en República Dominicana. -LXIII Reunión de la Comisión Regional OMT para las Américas, Seminario Internacional “Empoderamiento de la Mujer en Sector Turismo”.

-Participación en WTM en Londres, Reino Unido y en la Reunión del Comité de Turismo de la OCDE en París, Francia.

Con respecto a la meta 2.1.15.3, se divulgó el Manual de Ética y el Reglamento de Ética a los funcionarios del ICT, mediante el oficio G-969-2018.

Se llevó a cabo una actividad de capacitación durante la semana de Ética y Valores, con el tema de la gestión de la ética institucional. El cual se llevó a cabo en la primera semana del mes de octubre de 2018. Los recursos fueron erogados por el Dpto de Recursos Humanos y otras actividades no requirieron contratación alguna.

***Además, se presenta el detalle de las acciones realizadas desde el Despacho de la Presidencia Ejecutiva en materia de Cruceros:***

**Principales logros alcanzados en la ejecución del programa y sus metas al III Trimestre de 2018, Programa Cruceros:**

- Sesiones de trabajo con la Presidencia Ejecutiva de INCOP para presentar al sector el informe de temporada de cruceros 2017- 2018 además de establecer la estrategia de trabajo en la operación de cruceros para la temporada 2018- 2019.
- Reuniones con representante de la empresa privada, INCOP Y JAPDEVA 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

## Informe de Evaluación del PAO 2018

diferentes tours que realizan y la información referente a sus empresas, en el cumplimiento de las normativas existentes, para definir el plan de trabajo con las Comisiones de Seguridad Externa de Cruceros tanto de Puntarenas como de Limón.

- Reuniones con la FCCA para definir el borrador del Documento Memorando de Entendimiento a Firmar junto a INCOP, JAPDEVA e ICT para desarrollar una Estrategia Nacional de Cruceros para Costa Rica.
- Firma del Memorando de Entendimiento en el mes de mayo del 2018 en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones.
- 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 Estados Unidos que es la más importante en este nicho de mercado, posteriormente en la Reunión anual de la FCCA celebrada en Puerto Rico
- 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.
- Plan de capacitación en el tema de desarrollo terminales y para conocer el mercado de cruceros por parte de las autoridades portuarias, se gestionó reunión con el Vice Presidente de Desarrollo de Puertos del Grupo Star Cruises y con los Administradores del Puerto Colon de Panamá para visita a Puerto Limón para reuniones con los técnicos para obtener información y recomendaciones para la transformación del puerto Hernán Garrón Salazar de Limón a partir del 2019
- Participación en el Estudio de Impacto Económico del Turismo de Cruceros en los destinos, el cual se presentó en el II semestre del 2018.
- Reunión con los representantes de los Ministerios de Turismo de Nicaragua- El Salvador – Guatemala – Chiapas y Acapulco México para seguimiento de la Ruta Mesoamericana para las líneas de cruceros que navegan en el 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.
- Coordinación conjunta para el arribo del Crucero Disney al país después de 7 años de ausencia.
- Reuniones con la línea de Cruceros Pullmantur quien presenta su plan de trabajo para la temporada 2018- 2019 en Limón.
- Reuniones con INCOP – CINDE- Ministro de Coordinación y Enlace con el Sector Productivo para la Construcción de capacidades para la industria de cruceros respecto a la capacitación relacionada con este segmento para la población de Puntarenas.
- Firma del Memorando de Entendimiento con la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe, JAPDEVA- INCOP – ICT

## Informe de Evaluación del PAO 2018

- Mejora al Plan de Trabajo de las Comisión de Seguridad atención de cruceros en la Provincia de Limón. Y a la provincia de Puntarenas en conjunto con la Fuerza Publica el INCOP- JAPDEVA - Ministerio de Salud- Migración- Guardacostas – ICT.

*En cuanto a la ejecución presupuestaria, en la unidad se observa una ejecución baja con 71,9%, debido a que dejaron importantes cantidades de recursos sin utilizar, lo que muestra una deficiencia en la planificación de los gastos. En la primera meta quedaron importantes montos en Actividades protocolarias y sociales, gastos de representación, gastos de mantenimientos, así como transporte y viáticos al interior del país. En la tercera meta tuvieron en reserva los recursos de la Semana de la Ética, sin embargo, no fueron utilizados, pero fueron reasignados a otras partidas. La segunda meta muestra una ejecución más sana, pues en esta se incluyen los recursos para las giras al exterior de la Ministra o sus representantes del Despacho.*

### Junta Directiva:

La Junta Directiva tiene una única meta 1.1.12.1, presenta un avance de cumplimiento físico del 100% y una ejecución presupuestaria de 68.6%.

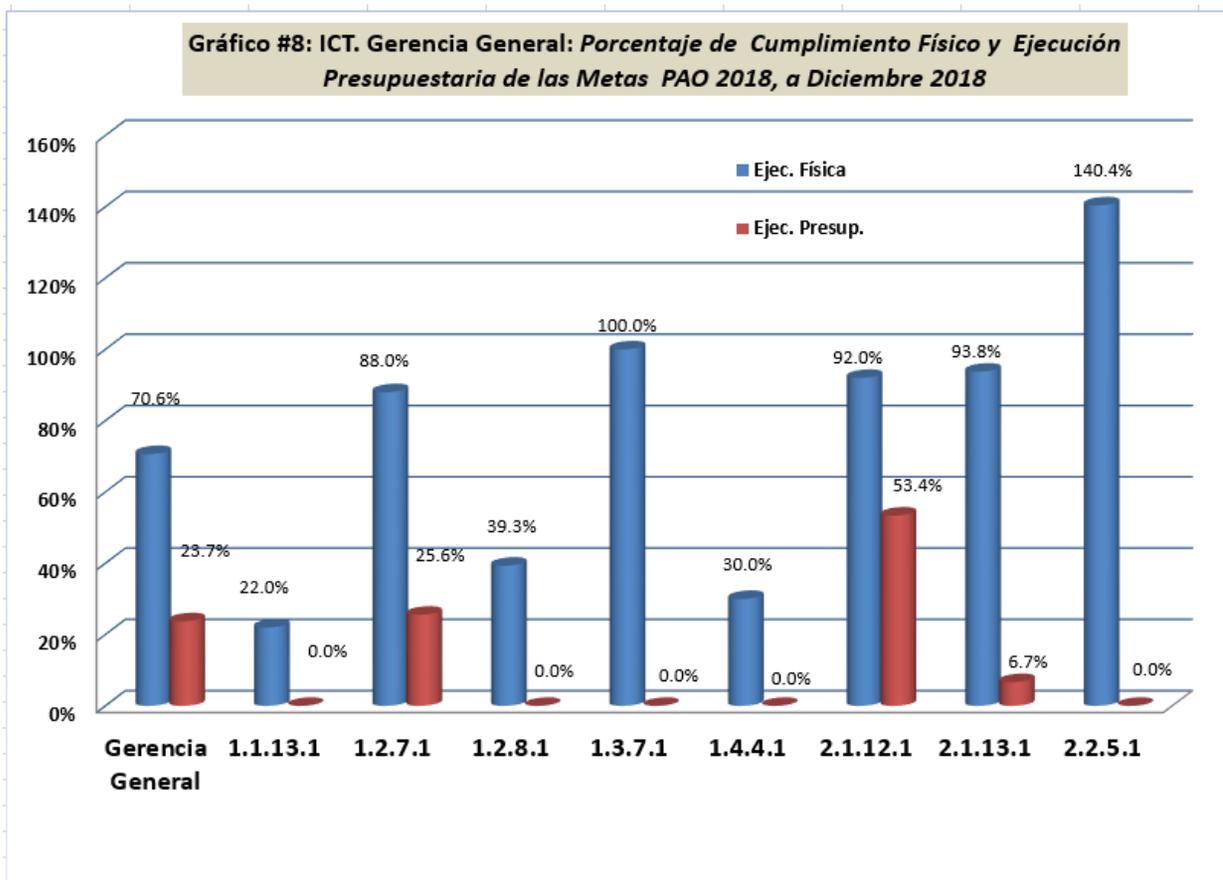
Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Junta Directiva</b>	<b>21 817 445,00</b>	<b>14 967 618,00</b>	<b>68,6%</b>
1.1.12.1 Realizar 45 sesiones ordinarias en Junta Directiva y 22 en el Consejo Director de Papagayo a diciembre del 2018. (117% cumplimiento físico)	<b>21 817 445,00</b>	<b>14 967 618,00</b>	<b>68,6%</b>

De un total de 45 sesiones programadas para Junta Directiva, se han realizado 46 (102%). En el caso del Consejo Director, de 22 sesiones programadas, se han realizado 29, para un 132%. Dado que se han realizado más sesiones de las programadas, el promedio de cumplimiento de la meta es de un 117 %, tomando en consideración la proporción de los porcentajes de cumplimiento de ambos Órganos Colegiados.

*La ejecución presupuestaria de esta unidad es baja, porque quedaron montos importantes en partidas de servicios cuyo gasto depende del consumo como el servicio de transferencia de información (carga electrónica de las actas), viáticos, así como impresión, encuadernación y otros (empaste de libros).*

## Gerencia General:

La Gerencia General tiene ocho metas y como se observa en el gráfico No.8, presenta un avance de cumplimiento físico del 75.68% y una ejecución presupuestaria de 23.7%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>6</sup> de las metas de la Gerencia General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Gerencia General</b>	<b>59 286 053,00</b>	<b>14 068 135,00</b>	<b>23,7%</b>
1.1.13.1 Ejecutar las tres principales acciones 2018 del ICT en materia de combate contra la trata y explotación de personas y explotación sexual comercial de menores. (22% cumplimiento físico)	-	-	-
1.2.7.1 Instruir el 100% de los acuerdos de Junta Directiva que correspondan a la Gerencia General.	<b>52 460 053,00</b>	<b>13 414 469,00</b>	<b>25,6%</b>

<sup>6</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

(88% cumplimiento físico)			
1.2.8.1 Dar cumplimiento a 5 acciones tendientes a gestionar proyectos de Cooperación Nacional o internacionales que aumenten la proyección y el liderazgo del ICT. (39.3% cumplimiento físico)	<b>350 000,00</b>	-	-
1.3.7.1 Brindar el 100% de las acciones fundamentales para la creación de la Unidad Fiscalizadora. (100% cumplimiento físico)	-	-	-
1.4.4.1 Gestionar acciones que permitan la creación e implementación de un plan de turismo social institucional. (30% cumplimiento físico)	-	-	-
2.1.12.1 Gestionar en un 100% las acciones principales para la implementación de "correspondencia y expediente electrónico " en el Instituto Costarricense de Turismo. (92% cumplimiento físico)	<b>476 000,00</b>	<b>254 116,00</b>	<b>53,4%</b>
2.1.13.1 Brindar cumplimiento al 100% de las actividades fundamentales que se establezcan en el Plan de Emergencia Institucional. (93.8% cumplimiento físico)	<b>6 000 000,00</b>	<b>399 550,00</b>	<b>6,7%</b>
2.2.5.1 Implementar 3 acciones fundamentales establecidas en el plan de mejora regulatoria y simplificación de trámites en cumplimiento al Decreto Ejecutivo #37045 MP-MEIC. (140.4% cumplimiento físico)	-	-	-

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre el avance de cumplimiento de la meta 1.1.13.1, al cierre del segundo semestre del 2018, en lo que corresponde a Gerencia General se reporta un avance de 22% debido que la titular Damaris Arrieta, se acogió a su jubilación. Por lo anterior, el Gerente General ha venido participado en las plenarios de CONACOES y CONATT de forma temporal, dado que esta meta y su gestión fueron trasladadas a CRST.

Respecto a la meta 1.2.7.1, al cierre del segundo semestre del 2018, se tiene un avance para esta meta de un 88% el cual se deriva de 439 acuerdos ejecutados /386 acuerdos tomados = dando el porcentaje de avance informado.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Es importante destacar que la Gerencia General ha realizado esfuerzos decididos en el cumplimiento de los acuerdos que le corresponden, realizando las coordinaciones y seguimientos necesarios para su efectiva gestión.

Además, correspondió este 2018, una transición de las nuevas autoridades políticas lo que conlleva a al ajuste necesario a las nuevas estrategias por desarrollar.

En cuanto al presupuesto de Gerencia, en lo que corresponde al 2018, se trabajó de forma efectiva apegado a las restricciones definidas para atender contrataciones en atención a acuerdos de Junta Directiva.

Finalmente recalcar que la Gerencia General, realizo cambios en su equipo de trabajo implicando una redefinición de funciones y actividades.

En cuanto a la meta 1.2.8.1, al segundo semestre del 2018, esta meta permanece invariable a lo informado al primer semestre en cuanto a su avance acumulado del 39.32%, lo cual se desprende de la realización de dos video conferencias con contraparte de Melgar Colombia, como también reuniones con las posibles áreas técnicas en ICT y se planteó la forma en que Costa Rica podría colaborar con Melgar. Se valora si dicha meta permanecerá en Gerencia General, de lo cual aún no ha sido definido

Con respecto a la meta 1.3.7.1, se mantiene lo reportado al primer semestre de 2018 de un 100% de cumplimiento en razón de que con acuerdo de SJD-184-2018, se creó la Unidad Fiscalizadora "En cumplimiento de la Cláusula V del Contrato de Administración del Centro Nacional de Congresos y Convenciones de Costa Rica

Esta Gerencia General avaló la propuesta de la Dirección de Gestión y Asesoría Turística denominada "...Conformación del Departamento del Fiscalización del Centro Nacional de Congresos y Convenciones"

Dado el nombramiento temporal del Lic. Juan Carlos Borbón Marks como Subdirector de Promoción y Mercadeo, ésta Gerencia General procedió a designar como Fiscalizador a.i. a la Licda. Melissa Hernández Novoa, a partir del 21 de mayo de 2018.

Se emprendieron acciones a través de UPI con MIDEPLAN para finiquitar la aprobación formal de la Unidad Fiscalizadora

Sobre la meta 1.4.4.1, al alcanzar el segundo semestre del 2018. Se reporta un avance de un 30% al tercer trimestre del 2018. En este semestre se realizó un viaje al evento OITS celebrado en Francia para promocionar a Costa Rica como Organizador de OITS de las Américas 2019.

Esta meta fue redefinida y trasladada su gestión técnica al Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística para brindar continuidad a la misma

Con respecto a la meta 2.1.12.1, finalizado el segundo semestre del 2018 los resultados acumulados obtenidos para esta meta son los siguientes:

Preparar el cartel de contratación 100 de avance (peso 20%)	= 20
Gestionar y adjudicar la contratación 60 de avance (peso 20%)	= 12
Adquisición de firmas digitales 100 de avance (peso 20%)	=20
Preparar Reglamento de gestión documental 100 (peso 20%)	= 20
Capacitación a funcionarios 100 de avance (peso 20%)	=20
Para un total de avance del 92%	

## Informe de Evaluación del PAO 2018

En cuanto a la meta 2.1.13.1, por parte de la Licda. Nora Fernández encargada del tema de Salud Ocupacional se informa que, al segundo semestre del 2018, se obtuvo un avance de meta de un 100% el cual se desprende de las siguientes cifras:

Capacitaciones a brigadas	18.75%
Revisión y actualización de equipo de emergencias	25%
Revisión y actualización de protocolos de emergencia	25%
Realizar la semana de salud ocupacional	25%
Total, acumulado de avance	93.75%

Sobre la meta 2.2.5.1, al cierre del segundo semestre del 2018 se informó por parte del Contralor de Servicios que se tiene un avance de meta acumulado de un 98.8%. el cual corresponde a la realización de las siguientes Actividades:

Reuniones realizadas	
Comisión de Gobierno Abierto	75
Comisión de ética	85
Ponderado	64%
Aplicación de encuestas	85
Campaña servicio al cliente	16
Campaña Satisfacción Código QR	90
Ponderado	76.4%
Total Ponderado	140.4%

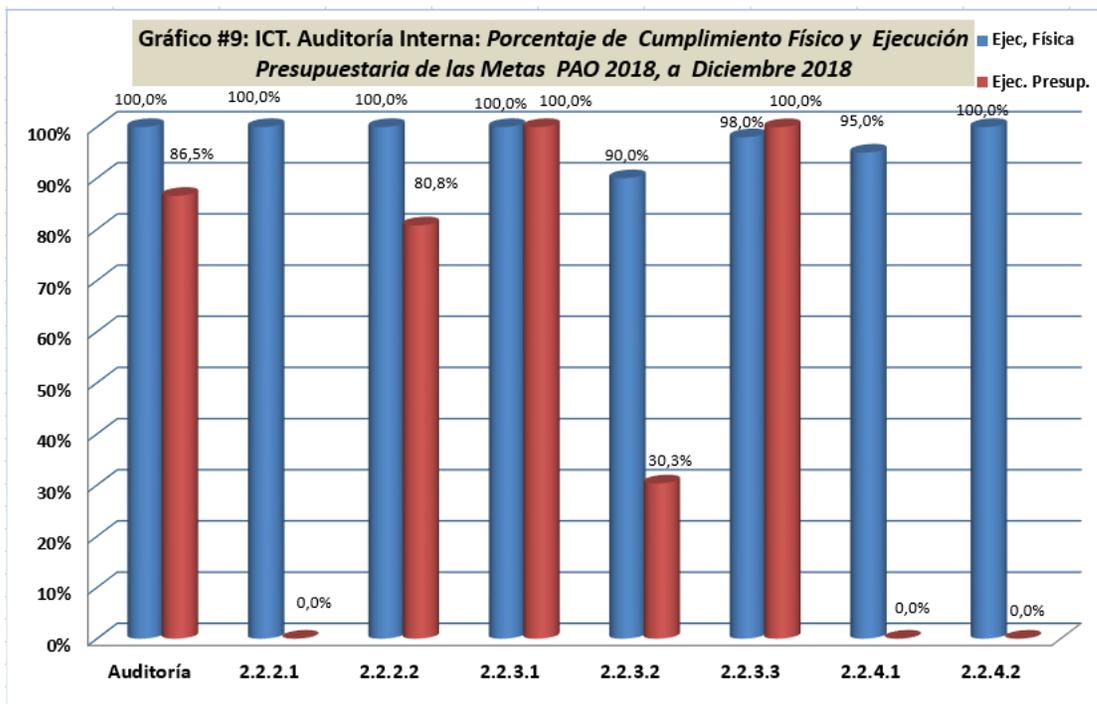
Servicio al Cliente, se han mantenido constante la campaña de servicio al cliente por medio telefónico.

*La Gerencia General muestra una ejecución presupuestaria muy baja, con un 23.7%, lo que muestra un incumplimiento presupuestario y en algunos casos no se dio una redistribución oportuna de los recursos. Según informan en la Gerencia, los €28,44 millones presupuestados en la partida de Otros servicios de gestión y apoyo de la 1.2.7.1, se destinarían a s dos contrataciones previstas: una para apoyar a la Junta Directiva en el tema de Convención Colectiva, tema en el que no se avanzó en el 2018; así como la contratación de una empresa que viniera a ayudar a aplicar buenas prácticas de Gobierno Corporativo, lo cual se está replanteando para el 2019 por medio de un convenio. En la partida de capacitación de la meta 1.2.7.1 quedó la tercera parte de los recursos porque no se cumplió al 100% el plan de capacitación, debido al volumen de trabajo de la Gerencia. Asimismo, los remantes de viáticos y transportes al exterior responden a que no se demandó la salida del país de los funcionarios de la Gerencia que permitiera la utilización de todos los recursos, los cuales debe mantenerse todo el año por previsión.*

*En la meta 2.1.13.1 no se utilizaron los recursos Otros útiles, y materiales y suministros, así como de capacitación porque se están reclutando nuevos brigadistas y se pospone para el 2019. Sin embargo, no redistribuyeron los recursos.*

## Auditoría General:

Esta Unidad formuló ocho metas, y como se observa en el Gráfico No.9, esta unidad presenta un avance de cumplimiento físico promedio de 100%, con una ejecución presupuestaria de 86.5%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>7</sup> de las metas de la Auditoría General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Auditoría Interna</b>	<b>18 440 000,00</b>	<b>15 958 296,00</b>	<b>86,5%</b>
2.2.2.1 Al 31 julio del 2018 mejorar el desempeño de los funcionarios de Auditoría a un 90%, mediante reuniones periódicas con el personal. (100% cumplimiento físico)	-	-	-
2.2.2.2 Al 31 de diciembre 2018 cumplir en un 90% con el programa de capacitación al cierre del año mediante el seguimiento del plan de capacitaciones. (100% cumplimiento físico)	10 189 500,00	8 230 766,00	80,8%
2.2.3.1 Al 31 de julio de 2018 obtener resultados de un 95% en la calidad del trabajo, mediante las evaluaciones de	5 200 000,00	5 200 000,00	100,0%

<sup>7</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

aseguramiento de la calidad interna y externa. (100% cumplimiento físico)			
2.2.3.2 Al 31 de diciembre de 2018 cumplir en un 90% el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna (PAT), mediante el seguimiento del avance de los estudios. (90% cumplimiento físico)	750 000,00	227 600,00	30,3%
2.2.3.3 Al 31 de diciembre de 2018 invertir un 80% del tiempo en estudios de auditoría, mediante el uso eficiente del tiempo. (98% cumplimiento físico)	2 300 500,00	2 299 930,00	100,0%
2.2.3.4 Al 31 de diciembre de 2018 evaluar el 100% del nivel de madurez de la Auditoría Interna mediante el modelo de capacidades. <b>Meta eliminada</b>	-	-	-
2.2.4.1 Al 31 de julio de 2018 lograr un 90% de percepción positiva de la Junta Directiva mediante una evaluación. (95% cumplimiento físico)	-	-	-
2.2.4.2 Al 31 de diciembre de 2018 lograr un 90% de percepción del valor agregado de los auditados mediante una encuesta. (100% cumplimiento físico)	-	-	-

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.2.2.1, se cumplió de forma satisfactoria con el indicador al 100%, obteniendo una calificación promedio del 93,5 (La meta propuesta fue de 90)

*Esta me no tenía presupuesto asignado.*

En cuanto a la meta 2.2.2.2, para el IV Trimestre el avance del Plan de Capacitación es de un 90% por lo que se logró cumplir al 100% la meta establecida (con el cumplimiento de 67 puntos del Plan Interno Capacitación)

Con respecto a la meta 2.2.3.1, se cumplió y concluyó en un 100% para el II Trimestre, por lo que para el IV Trimestre no se debe realizar ninguna acción relacionada con esta meta. La "Evaluación Externa de la Calidad" realizada en el primer semestre por la empresa Deloitte, la nota es 100 por lo que se supera la meta establecida en este indicador.

Sobre la meta 2.2.3.2, con la elaboración total de 23 servicios de Auditoría, incluidos dentro del Plan Anual de Trabajo 2018, se alcanzaron los objetivos propuestos para el IV Trimestre del 2018 con una ejecución del 90%,

En relación con la meta 2.2.3.3, con un avance acumulado del 98% de tiempo invertido para los estudios, se ha cumplido satisfactoriamente con las proyecciones establecidas por esta Auditoría Interna, para el IV trimestre del presente año.

Respecto a la meta 2.2.3.4, ésta es eliminada al IV trimestre.

En cuanto a la meta 2.2.4.1, se cumplió y concluyó en el II Trimestre, por lo que para el IV Trimestre no se debe realizar ninguna acción relacionada con esta meta. Corresponde al promedio de las notas obtenidas en las encuestas de percepción realizadas por los auditores "Evaluación Externa de la Calidad", misma que supera la meta establecida en este indicador. *Esta meta no tiene presupuesto asignado.*

Sobre la meta 2.2.4.2, para el IV Trimestre se alcanzaron los objetivos propuestos con un avance del 100%, al obtener una calificación promedio del 96 de las encuestas a los auditados.

*Esta meta no tiene presupuesto asignado.*

*En la ejecución presupuestaria, la Auditoría muestra una ejecución relativamente sana con un 86.5%. Solo muestra un remanente importante en la partida de capacitación en la última meta; asimismo, quedó remanente en la partida de viáticos dentro del país que no fue utilizado.*

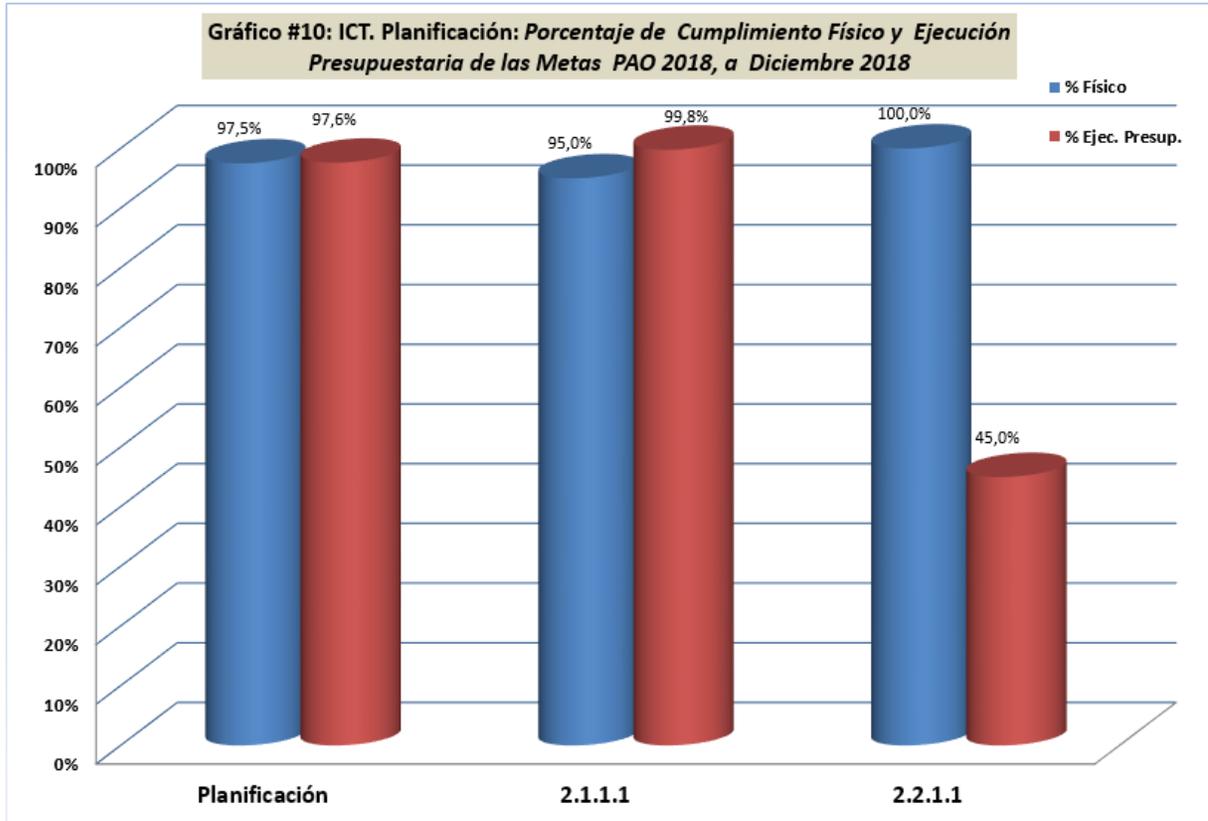
### **Planificación:**

Dicha Unidad cuenta con dos metas y según se observa en el Gráfico No.10, presenta un porcentaje de avance de cumplimiento físico de 97.5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria<sup>8</sup> total de las metas de 97.6%.

---

<sup>8</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>9</sup> de las metas de la Unidad de Planificación:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Planificación</b>	<b>60 592 240,00</b>	<b>59 156 368,00</b>	<b>97,6%</b>
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 2018. (95% cumplimiento físico)	<b>58 205 833,00</b>	<b>58 083 193,00</b>	<b>99,8%</b>
2.2.1.1 Coordinar una autoevaluación del sistema de Control Interno (SCI) y SEVRI, según los lineamientos y en cumplimiento de LGCI, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>2 386 407,00</b>	<b>1 073 175,00</b>	<b>45,0%</b>

<sup>9</sup> No considera remuneraciones.

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Para la meta 2.1.1.1, se finalizaron los procedimientos de evaluación de las metas 2017 del PND, PAO, PIIP, PNIP, con los correspondientes informes a la Contraloría General de la República, MIDEPLAN y STAP. Se realizó la verificación de metas estratégicas en conjunto con MIDEPLAN, se actualizó el DELPHOS y el SIPP. Se ha trabajado en la actualización del PEI-ICT y del Polo Turístico Golfo de Papagayo. Resumen de informes de labores de fin de gestión. También se elaboró la Memoria Institucional y se remitió a los entes definidos en la normativa de rendición de cuentas (Asamblea Legislativa). Se prepararon informes varios. También esa Unidad tramitó el pago a la Organización Mundial del Turismo y a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana.

Se presentó actualización PEI ante la Gerencia General con análisis de cadena de valor para productos ICT, Coordinación PND y PNIP del Gobierno del Bicentenario, la Secretaría ST. También se formuló el PAO 2019, aprobado por JD y avance del PIIP en BPIP.

En cuanto a la meta 2.2.1.1, se realizó el proceso de Valoración de Riesgo 2018, se elaboró el Informe de SEVRI y de Control Interno, y se presentaron a la Gerencia General. Se presentaron a la Junta Directiva e implemento el acuerdo de dicho órgano colegiado. Se contestó el Índice de Gestión Institución de la Contraloría General de la República y se logró nota de 91 puntos. Se realizó informe logros 2014-2018 en el tema de control interno. Además, se revisaron 8 manuales de procedimiento (aprobados 8, 3 con observaciones) y propuesta de creación de la Unidad de Gestión y Apoyo del CCCR y apelación ante MIDEPLAN.

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

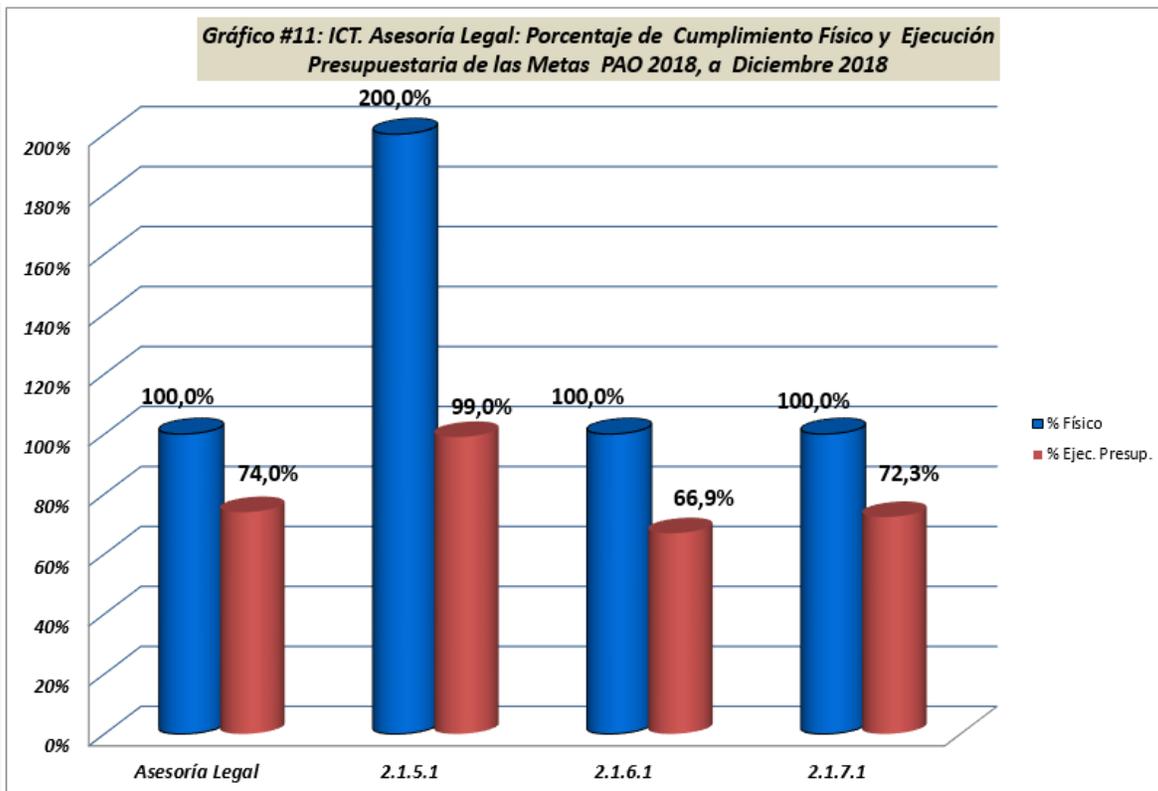
Se está trabajando en: Lineamientos Institucionales sobre Derecho de Petición y Guía para Formulación de Proyectos de Inversión.

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

*En general, la UPI muestra una ejecución presupuestaria muy alta, debido a que el 96% 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 el año. Se hizo una redistribución del remanente de las transferencias a organismos internacionales para el pago de la contratación para ejecutar las acciones de la última etapa del Convenio ICT-FUNDATEC, el cual se concluyó satisfactoriamente en agosto 2018.*

## Asesoría Legal.

Esta Unidad tiene tres 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 74%, 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).



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>10</sup> de las metas de la Asesoría Legal:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Asesoría Legal</b>	<b>7 250 000,00</b>	<b>5 361 796,00</b>	<b>74,0%</b>
2.1.5.1 Redactar 3 proyectos de modificación a la normativa turística, a diciembre 2018. (200% cumplimiento físico)	1 100 000,00	1 089 050,00	99,0%
2.1.6.1 Atender el 85% de las consultas y gestiones que se plantean a la Asesoría Legal, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	3 216 700,00	2 151 706,00	66,9%

<sup>10</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Asesoría Legal</b>	<b>7 250 000,00</b>	<b>5 361 796,00</b>	<b>74,0%</b>
2.1.7.1 Tramitar el 100% de los procesos judiciales y administrativos en los que el ICT sea parte, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>2 933 300,00</b>	<b>2 121 040,00</b>	<b>72,3%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre la meta 2.1.5.1, durante el I trimestre se elaboraron 2 proyectos de modificación de normativa turística:

- 1) Creación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR).
- 2) Redacción borradores I y II revisión Reglamento para el Otorgamiento de la Certificación para la Sostenibilidad Turística.

Durante el II trimestre se elaboró 1 proyecto de Modificación de normativa turística

- 1) Proyecto normativa Consejo Nacional de Competitividad Turística.

Para un total de 3 proyectos durante el I y II trimestre 2018.

Durante el III trimestre se elaboró 2 proyectos de modificación de normativa turística: 1) "Declaratoria de Interés Público de las Actividades e Iniciativas Relacionadas con el Día Internacional del Yoga",

- 2) "Regulación Especial para la Contratación y Colocación de la Gente de mar en Buques de Bandera Extranjera".

durante el último trimestre se elaboró 1 proyecto de modificación de normativa turística: 1) Reforma al Transitorio Único del Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo Aventura.

Para un total de 6 proyectos durante todo el año 2018.

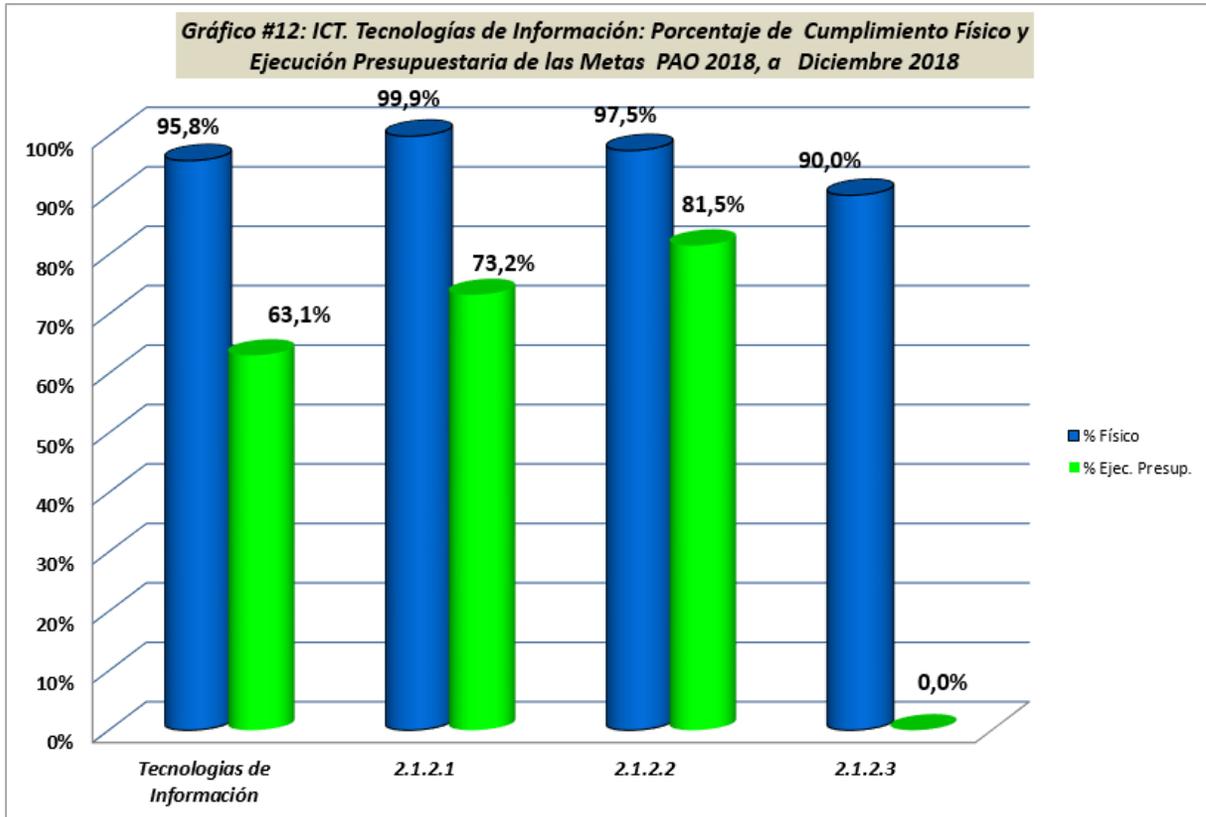
Por su parte la 2.1.6.1, durante el año 2018 se han atendido el 85% de las 2020 consultas planteadas en esta Asesoría Legal, para un total atendidas 1,717 de las cuales el 15% restante corresponde a consultas que se encuentran en trámite, asimismo las llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Respecto a la meta 2.1.7.1, durante el último trimestre se inició un total de: 4 procesos monitorios, 1 recurso amparo y 3 procesos contenciosos administrativos para un total de 8. Por lo cual en el año 2018 se atendió un total de: 31 procesos judiciales, de los cuales se tramitó el 100%.

*La Asesoría Legal presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja con un 74%. 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 tres metas con un promedio de avance de cumplimiento de 95.8%, como puede apreciarse en el siguiente gráfico No.12 y la ejecución presupuestaria<sup>11</sup> total de las metas fue del 63.1%.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>12</sup> de las metas de la Unidad de Tecnologías de Información:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Tecnologías de Información</b>	<b>246 996 130,00</b>	<b>155 771 467,00</b>	<b>63,1%</b>
2.1.2.1 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, a diciembre 2018. (99.9% cumplimiento físico)	<b>108 513 000,00</b>	<b>79 484 081,00</b>	<b>73,2%</b>

<sup>11</sup> No considera remuneraciones.

<sup>12</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Tecnologías de Información</b>	<b>246 996 130,00</b>	<b>155 771 467,00</b>	<b>63,1%</b>
1.2.2.2 Adquirir e implementar nuevos equipos, software y herramientas que se ajusten a las necesidades de información y conocimiento del ICT con respecto al sector turístico, a diciembre 2018. (97.53% cumplimiento físico)	<b>93 549 130,00</b>	<b>76 287 386,00</b>	<b>81,5%</b>
1.2.2.3 Actualizar los sistemas en funcionamiento de acuerdo a las necesidades de la institución, al entorno en que operan y al desarrollo de la tecnología, así como implementar nuevos sistemas o aplicaciones para el funcionamiento institucional y la disposición de información, a diciembre 2018. (90% cumplimiento físico)	<b>44 934 000,00</b>	-	<b>0,0%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.2.1, la plataforma tecnológica ha estado en operación el 99.88% del tiempo correspondiente a este cuarto trimestre, lo cual para efectos del porcentaje anual que busca la meta corresponde a un 99.94%. Esto significa que la meta se cumplió conforme a lo planeado e incluso fue superada. *La mayor parte del presupuesto se ejecutó durante el último trimestre del año.*

En cuanto a la meta 2.1.2.2, al final del año adquirieron 61 computadoras para el programa de sustitución de equipos y se logró adquirir varias licencias de software especiales para diferentes unidades a pesar de los inconvenientes tenidos con los procesos de licitación. La ejecución real presupuestaria a la fecha es de 76.287.386, lo que representa una ejecución presupuestaria de la meta del 81.5%. Hay una contratación de UPS que fue adjudicada a principios de diciembre, pero dado el trámite de formalización y tiempo de entrega, no pudo pagarse en el 2018. Por lo tanto, contando estas UPS, se adquirió en total 79 equipos (61 computadores y 18 UPS), por lo que de acuerdo al indicador de la meta tendríamos un porcentaje de cumplimiento del 97.53%.

En relación con la meta 2.1.2.3, durante el año se recibieron 36 solicitudes de mantenimiento de sistemas, así como varias necesidades de atención de usuarios con respecto a sistemas. De estas se atendieron 29, para un porcentaje de cumplimiento o avance de la meta del 90% incluyendo los sistemas desarrollados. Por otro lado, se está licitando la compra de un sistema para la Digitalización y Gestión de Documentos electrónicos y firma digital. Pero no se ejecutó el dinero en esta meta porque la contratación se dio al final del año y no fue posible liquidarlo, por lo que se le dará el contenido en el

## Informe de Evaluación del PAO 2018

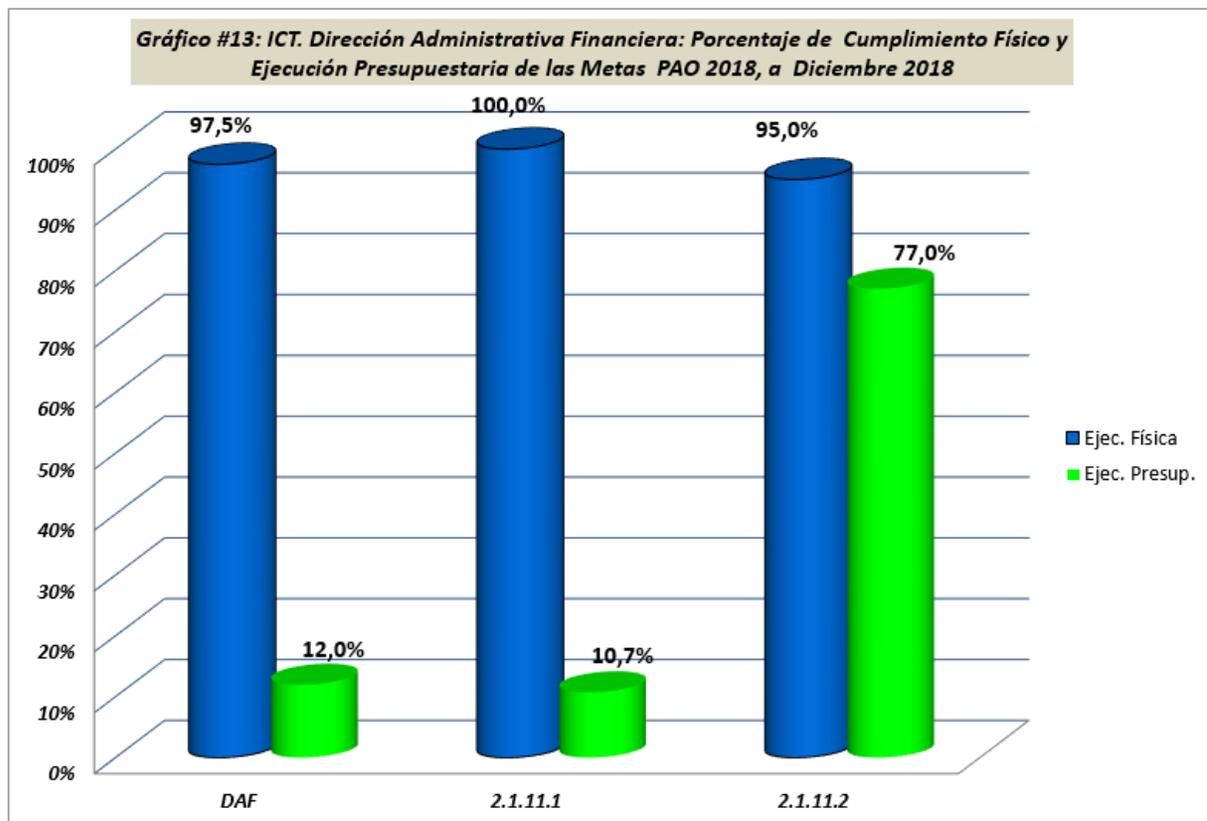
presupuesto del 2019, por €38 millones. Asimismo, se implementó el sistema de Inversiones y la segunda etapa del sistema de Cuentas por Cobrar.

### 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 82.2% para sus 16 metas.

### Dirección Administrativa Financiera:

Esta unidad cuenta con tres metas, el avance de cumplimiento físico promedio alcanzó el 97.5% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas fue de 129%. 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 presupuestaria<sup>13</sup> de las metas de la Dirección Administrativo Financiero:

<sup>13</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total DAF</b>	<b>753 315 226,00</b>	<b>90 134 980,00</b>	<b>12,0%</b>
2.1.11.1 Atender los trámites internos, tanto de Oficinas Centrales como Oficinas Regionales, para proveer la mejor satisfacción de los de los clientes internos y externos ofreciendo los mismos de una manera eficaz y eficiente a diciembre del 2018 (100% cumplimiento físico)	<b>739 165 226,00</b>	<b>79 233 268,00</b>	<b>10,7%</b>
2.1.11.2 Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas y operativas de la institución mediante la capacitación del personal de la dirección financiera, durante el año 2018 (95% cumplimiento físico)	<b>14 150 000,00</b>	<b>10 901 712,00</b>	<b>77,0%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.11.1, se tiene que a nivel de ejecución presupuestaria hay un avance en esta meta del 10,7% hay que tomar en cuenta dos partidas con montos altos, una de las cuales es para atender litigios en los tribunales con resultados inciertos y de ejecución relativa al ser estimativa y la segunda para inversión en publicidad y propaganda, cuyo financiamiento proviene de recursos libres y que corresponden a sumas sin asignación presupuestaria por un monto de 536,5 millones lo cual incide en el porcentaje de ejecución, pues se trata de partidas en las cuales esta unidad no tiene control ni potestad sobre su ejecución y se mantienen por los fines explicados. El avance de la meta se determina en un 100% porque se han atendido 132 reuniones durante este trimestre y 352 durante los trimestres anteriores, para un total de 580, en las cuales se han atendido el 100% de los trámites solicitados por las unidades subordinadas en atención a sus necesidades de asesoramiento, apoyo, guía y toma de decisiones.

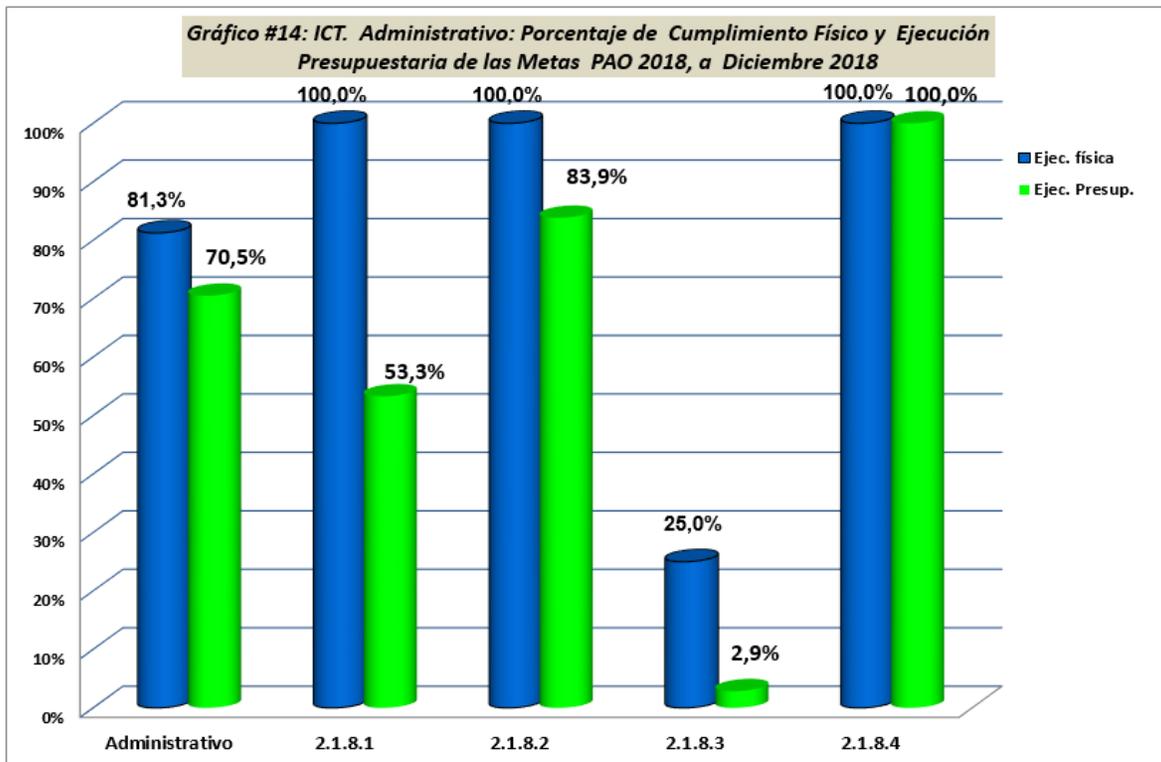
Respecto a la meta 2.1.11.2, se solicitó un total de 47 capacitaciones, de las cuales 45 se han aprobado y finiquitado, 1 fue denegada por no corresponder o considerarse pertinente y la otra no se pudo finiquitar porque la unidad adujo impacto negativo en sus operaciones diarias si enviaba funcionario capacitaciones. En el cuatro trimestre fueron 5 solicitudes de capacitación, todas aprobadas. Se capacitaron un total de 83 funcionarios durante todo el 2018. Además, 2 capacitaciones con participación de todos los funcionarios del Dpto. Financiero por parte del Banco de Costa Rica sobre el tema de Ciber-Seguridad. La ejecución de la meta a nivel monetario es de un 77% del total programado y quedaron remanentes en varias partidas, entre ellas capacitación y viáticos al exterior.

Respecto a la meta 2.1.11.3, *fortalecer el fideicomiso nacional de desarrollo (FINADE) según los términos de responsabilidad institucional establecidos en la ley 9339 y su reglamento mediante la transferencia de \$3.500.000 dólar usada como préstamo al fideicomiso nacional de desarrollo*. En esta meta no se ejecutó el presupuesto porque corresponde a un fondo que el ICT, por ley 9339 debe de reservar, para el fortalecimiento del Fideicomiso Nacional de Desarrollo FINADE (Banca de Desarrollo) y que respondería ante solicitudes específicas y directas de dicha figura jurídica, lo cual no ha sucedido. Cabe destacar que esta meta no cuenta con la aprobación de la Contraloría General de la República, según oficio 14155 DFOE-AE-0407. No obstante, se mantiene su monto por el cumplimiento normativo. *Por lo tanto, no se considera dentro del análisis del presente informe.*

*Esta Dirección muestra una baja ejecución presupuestaria muy baja con un 12%. También se debe a que se tienen que incluir algunas partidas que no necesariamente son utilizadas, como las indemnizaciones.*

### **Administrativo:**

Las metas del Proceso Administrativo son cuatro y alcanzaron porcentajes de cumplimiento físico que se muestran en el gráfico #14. El cumplimiento físico promedio fue de 81.25% y el porcentaje de ejecución presupuestaria fue de 70.5%, de las metas de esta Unidad.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>14</sup> de las metas de esta Unidad:

<sup>14</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Administrativo</b>	<b>1 992 137 951,00</b>	<b>1 404 940 493,00</b>	<b>70,5%</b>
2.1.8.1 Mejorar las instalaciones del ICT, por medio de al menos dos intervenciones de mejora en infraestructura y mantenimiento de mobiliario, así como dotar de equipo y mobiliario a las áreas comunes del ICT, durante todo el 2018. (100% cumplimiento físico)	608 906 794,00	324 575 433,00	53,3%
2.1.8.2 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 2018. (100% cumplimiento físico)	1 274 089 642,00	1 068 354 282,00	83,9%
2.1.8.3 Atender situaciones de emergencia y gestión del riesgo tanto a nivel institucional como nacional durante todo el 2018. (25% cumplimiento físico)	100 000 000,00	2 869 263,00	2,9%
2.1.8.4 Dotar al CNCC de un adecuado mantenimiento, equipo y mobiliario para su óptima conservación y operación con el fin de promover la industria turística durante el 2018. (100% cumplimiento físico)	9 141 515,00	9 141 515,00	100,0%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.8.1, durante el año 2018 se informó que se presentaron todas las SMS, Vales de Caja Chica y trámites de OPS requeridos para el mantenimiento del edificio y cumplimiento de objetivos de Administrativo. Ejemplo: SMS para la adquisición de vehículos, sillas, entre otros.

Aunque presupuestariamente no se vea reflejado, por situaciones que impidieron la finalización de los procesos de contratación de 2 proyectos en específico: Mejoras en Miradores y Sustitución de Aires acondicionados, así como por las formas de pago de otras contrataciones, se debe aclarar que las gestiones sí fueron completadas con la Proveduría.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Ejemplos de trámites: Mantenimiento del edificio, adquisición de mobiliario, reparación de equipo y mobiliario, adquisición de equipo, entre otros.

Por lo anterior, siendo que el porcentaje es acumulativo por trimestre, se considera que se ha cumplido en un 100% en estos cuatro trimestres.

*Esta meta muestra una ejecución baja con un 53% y como señala la unidad, hubo contrataciones que se declararon infructuosas. Se logró la adquisición de los vehículos programados en el Plan de Compras, pero quedó un importante monto sin ejecutar en la partida de equipo de transporte, por diferencias del tipo de cambio previsto.*

Respecto a la meta 2.1.8.2, durante el año 2018, se informó que se presentaron todas las SMS, Vales de Caja Chica y trámites de OPS requeridos para la contratación de servicios generales y compra de diversos materiales para el mantenimiento del edificio y cumplimiento de objetivos de Administrativo.

Aunque presupuestariamente no se vea reflejado, por temas de plazos de contratación en la Proveduría y formas de pago, a nivel de gestiones sí se han completado. Ejemplos de trámites: Servicios de agua, luz, correo, telecomunicaciones, mantenimientos de zonas verdes, reparación de vehículos, seguridad, limpieza, etc.

Por lo anterior, siendo que el porcentaje es acumulativo por trimestre, se considera que se ha cumplido en un 100% en estos cuatro trimestres.

*Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente alta con un 83.9%, con remanentes en partidas que se van ejecutando de acuerdo a la demanda y los contratos de servicios.*

Sobre la meta 2.1.8.3, esta corresponde a la Meta de Emergencias cuyo trato o manejo es totalmente distinto y a la inversa en relación con las demás. Por tratarse de una meta para cumplir con la atención de las necesidades producto de una emergencia, si no se utiliza ni se gestiona SMS u OPS, no es que se haya incumplido con los objetivos, todo lo contrario, obedece a las labores preventivas y a fenómenos naturales favorables que han evitado utilizar las partidas presupuestarias que conforman esta meta.

En el cuarto trimestre, se requirió del uso presupuestario para atender varias situaciones de emergencia.

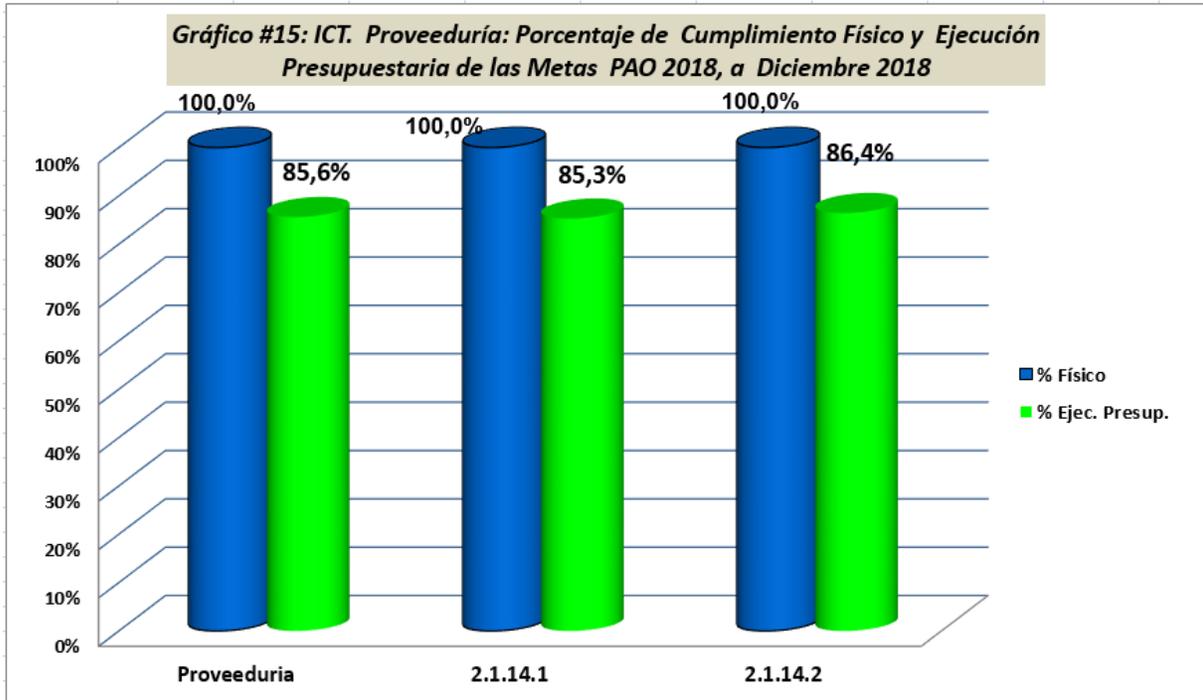
Por esta razón, se considera que el avance es de un 25% dado que se presentaron los trámites requeridos en este trimestre.

*A pesar de que el avance en ejecución es 25%, este es favorable para el ICT y para el país en general, según lo explicado anteriormente.*

Con respecto a la meta 2.1.8.4, ya se cumplió al finalizar el segundo semestre. Lo anterior, debido a que ya se adquirieron los seguros correspondientes a la Obras de Arte del CCCR que le corresponde al Departamento Administrativo.

**Proveeduría:**

La Proveeduría cuenta con dos metas, las cuales alcanzaron un porcentaje de cumplimiento físico total de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de la meta de 85.6%. En el Gráfico No.15 se muestra la información cumplimiento físico y presupuestario:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>15</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Proveeduría</b>	<b>93 100 000,00</b>	<b>79 715 839,00</b>	<b>85,6%</b>
2.1.14.1 Tramitar oportunamente el 100% de las SMS presentadas por las unidades y admitidas por la Proveeduría en el 2018 (100% cumplimiento físico)	<b>67 375 000,00</b>	<b>57 476 926,00</b>	<b>85,3%</b>
2.1.14.2 Proveer a las unidades de mercancías necesarias para la realización de sus labores a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>25 725 000,00</b>	<b>22 238 913,00</b>	<b>86,4%</b>

**Principales resultados reportados por la Unidad:**

<sup>15</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

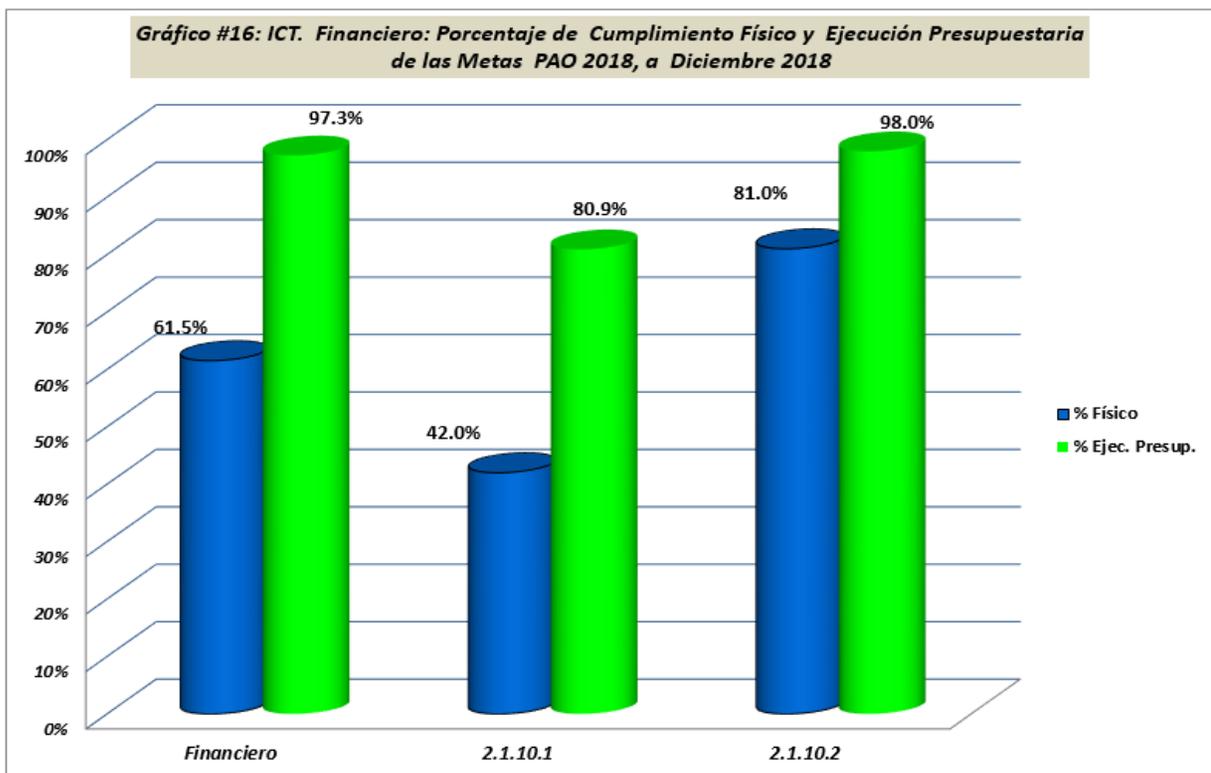
Respecto a la meta 2.1.14.1, al 14 de diciembre del 2018 en total se habían recibido 487 Solicitudes de Materiales y Servicios (SMS), de las cuales el 100% fue tramitado dentro del plazo establecido y ya se encuentran concluidas. De manera tal que todos los procedimientos de contratación administrativa, se han realizado en plazos inferiores a los fijados.

En cuanto a la meta 2.1.14.2, al 14 de diciembre del 2018 se tramitaron 482 requisiciones solicitadas por las unidades, lo que corresponde al 100% de los pedidos entregados

*Esta unidad presenta ejecución presupuestaria relativamente alta, con un 85.6%, pues tiene partidas que no siempre se utilizan porque dependen del volumen de los trámites de contratación requeridos por las demás unidades del ICT, como Información por otros medios, Servicio de telecomunicaciones que corresponden a las publicaciones de las contrataciones en La Gaceta y en SICOP; asimismo, tiene contratos marco que son ejecutados según demanda para suministros de oficina como: Productos de papel y cartón, Útiles y materiales de oficina, Útiles y materiales de limpieza y otros productos químicos.*

### Financiero:

El porcentaje de cumplimiento físico promedio de las dos metas de esta Unidad fue de 61.5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas de 97.3%, según se muestra en el Gráfico No.16:



## Informe de Evaluación del PAO 2018

Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>16</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Financiero</b>	<b>130 029 820,00</b>	<b>126 463 787,00</b>	<b>97,3%</b>
2.1.10.1 Elaborar 19 informes contables y presupuestales, así como informe de evaluación y liquidación presupuestaria, como parte de la fiscalización de la gestión, de conformidad con la normativa vigente, por medio de los datos obtenidos en los sistemas de información, durante el año 2018. (42% cumplimiento físico)	<b>5 400 000,00</b>	<b>4 368 542,00</b>	<b>80,9%</b>
2.1.10.2 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 2018. (81% cumplimiento físico)	<b>124 629 820,00</b>	<b>122 095 245,00</b>	<b>98,0%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.10.1, durante el periodo se ha enviado un total de 3 informes remitidos a diferentes instancias, Informe de evaluación 2018 CGR y STAP, Informe de Ejecución III Trimestre 2018 CGR y STAP, Informe de Ejecución a setiembre 2018, Junta Directiva. El porcentaje para este trimestre es del 16%

En total durante el año se han remitido 8 informes de 19, porcentualmente 42% acumulado, es importante considerar que al cierre de período 2018, se deben remitir los informes correspondientes para completar la meta.

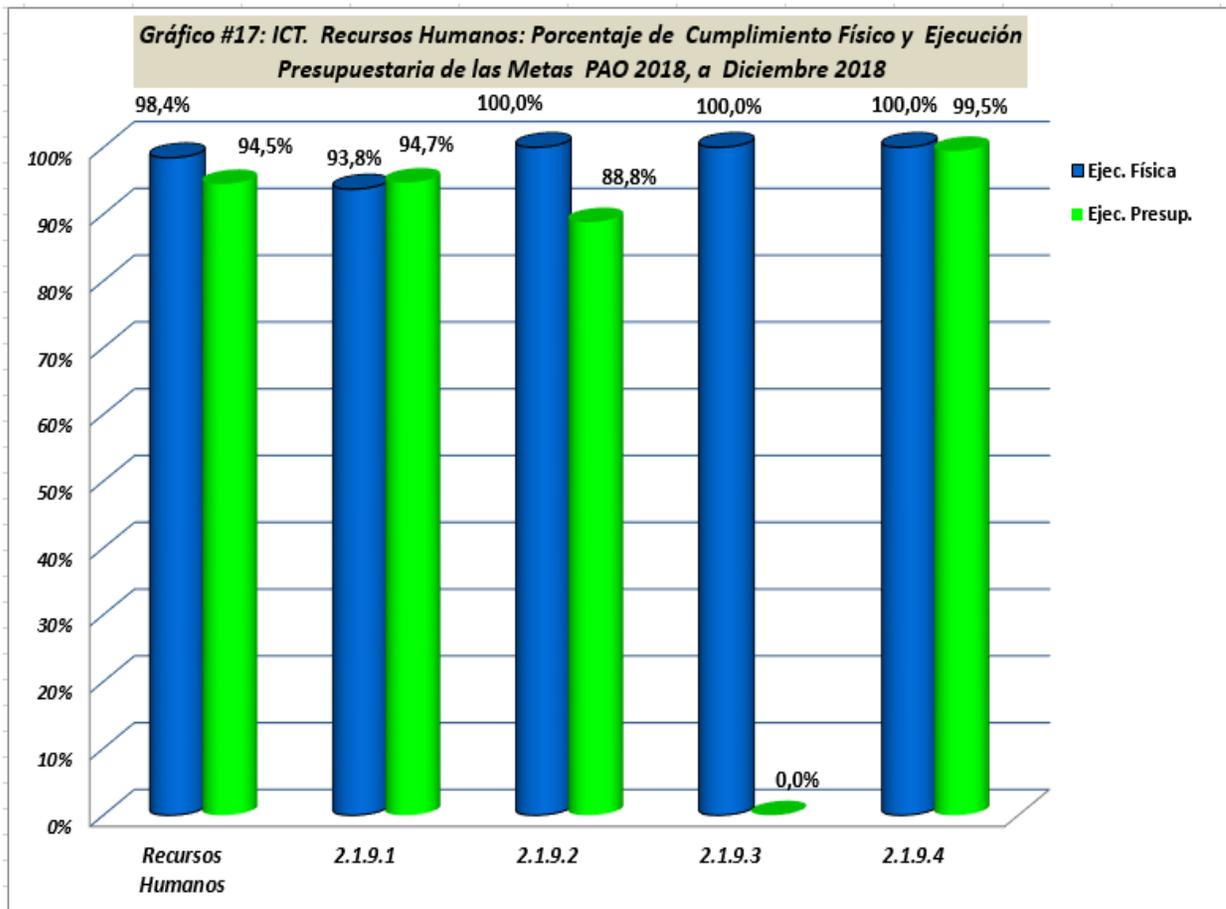
En la meta 2.1.10.2, con corte al 13 de diciembre de 2018, el Sistema de Presupuesto registra ingresos recaudados por un monto de ₡7.786.221.831.29 y desembolsos por un monto total de ₡7.328.508.432.71 que cubren las obligaciones de la Institución. Para el IV trimestre no se realizan inversiones, los recursos son destinados en su mayoría a la compra de moneda internacional, para cubrir todas las obligaciones pendientes al cierre de periodo. Analizando al cierre 2018, se realizaron inversiones al final del año por la suma de ₡ 4 964 625 000.00 que representa del saldo disponible acumulado para invertir el 81%, estimando que el monto disponible en las cuentas bancarias para la operatividad se aproxima al 20%. Al no ser una meta acumulativa varían los porcentajes de inversión cada trimestre.

<sup>16</sup> No considera remuneraciones.

*Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria alta con un 97% principalmente en la segunda meta, con un total ejecutado del 97%, por haber cubierto los montos de diferencial cambiario de los compromisos institucionales durante el año. En la primera meta también se da una ejecución presupuestaria relativamente alta por el pago de la Auditoría Externa de los Estados financieros.*

### Recursos Humanos:

Esta unidad formuló cuatro metas y como se muestra en el Gráfico No.17, el cumplimiento físico promedio fue de 98.4% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de 94.4% de las metas de Recursos Humanos, en la parte operativa.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>17</sup> de las metas de esta Unidad:

<sup>17</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Recursos Humanos</b>	<b>41 271 479,00</b>	<b>39 007 517,00</b>	<b>94,5%</b>
2.1.9.1 Desarrollar instrumentos que permitan encausar las acciones necesarias, para lograr implementar al menos en un 25% el Modelo Gerencial de Gestión por competencias a Diciembre 2018 <sup>18</sup> (93.8% cumplimiento físico)	<b>31 871 399,00</b>	<b>30 191 327,00</b>	<b>94,7%</b>
2.1.9.2 Mantener la estrategia para el fortalecimiento de la cultura y el clima organizacional, a diciembre de 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>5 000 000,00</b>	<b>4 440 000,00</b>	<b>88,8%</b>
2.1.9.3 Diseñar acciones que permitan una mejor comunicación, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	-	-	-
2.1.9.4 Resolver eficientemente y eficazmente los trámites administrativos que sean de competencia de Recursos Humanos, a diciembre de 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>4 400 080,00</b>	<b>4 376 190,00</b>	<b>99,5%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.9.1, se logró cumplir con el 93.75 % de esta meta, alcanzado la finalización de las actividades asociadas a la misma, a saber: Programa de capacitación para técnicos y administrativos, Programa Gerencial y de Líderes, Desarrollo del Programa de Inducción, quedando pendiente únicamente la implementación del Plan de Sucesión.

Respecto a la meta 2.1.9.2, se determinaron los planes de mejora faltantes y se espera implementarlos a partir del año entrante, y se continúa avanzando con los ya existentes.

En cuanto a la meta 2.1.9.3, Se cumplieron todas las actividades establecidas para esta meta como son: el Manual de Inducción, los boletines trimestrales y las comunicaciones en las pizarras.

*Esta meta no tiene contenido presupuestal.*

Con respecto a la meta 2.1.9.4, se establecieron diferentes actividades que se cumplieron en su totalidad, el expediente digital se está usando en este Departamento, el Programa de

<sup>18</sup> 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 2018

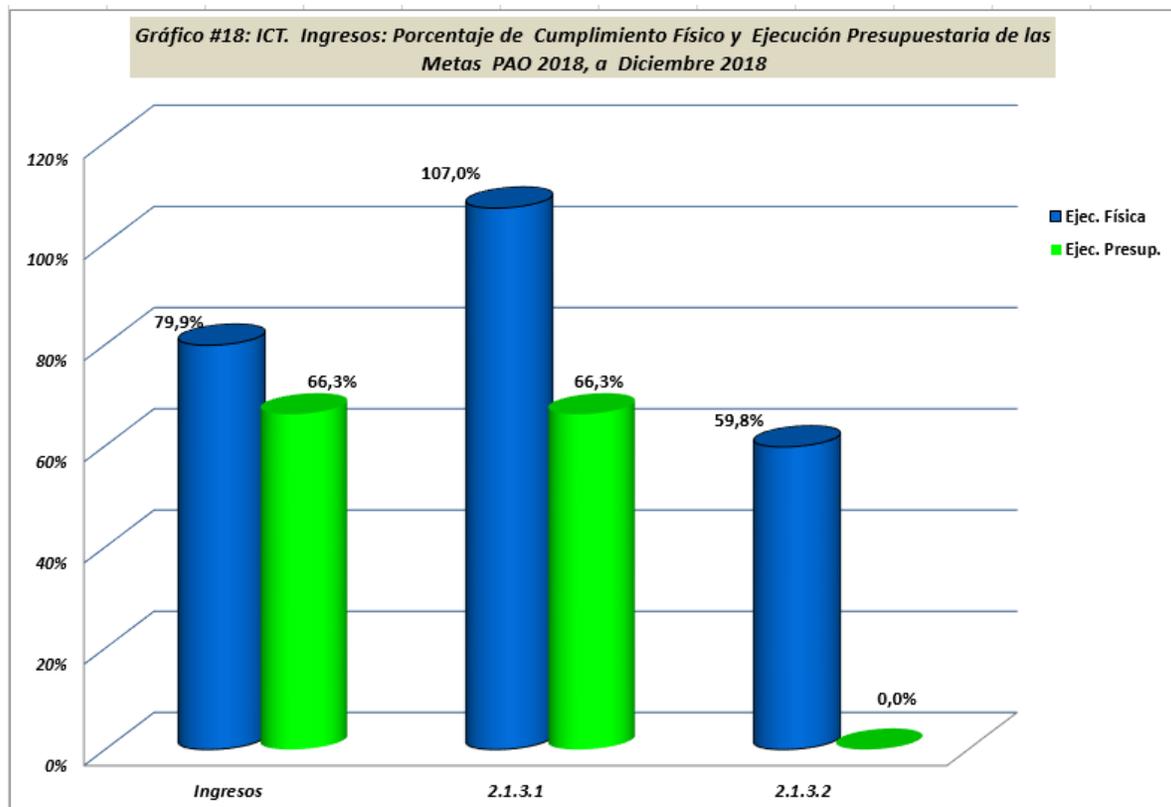
Jubilados tuvo sus actividades establecidas, las visitas a oficinas regionales se realizaron según lo programado y se le brindó al Sistema el mantenimiento requerido.

Dentro de las metas del Departamento de Recursos Humanos se contempla la meta 3.1.1.1 en el Programa 1, la meta 3.2.1.1 en el Programa 2 y la 3.3.2.1 en el Programa 3, que corresponden al presupuesto de Remuneraciones de la Institución (Partida 0), los cuales no forman parte del presupuesto operativo. No obstante, en ésta unidad también se incluyen los montos correspondientes a Ayudas a funcionarios, Otras prestaciones y Prestaciones Legales (que forman parte de la Partida 6 de Transferencias), por un total de ¢196.000.000 en el Programa 1 y de ¢11.000.000 en el Programa 3, los cuales sí corresponden al presupuesto de gastos operativos dentro del concepto financiero. Cabe señalar que en estos rubros se ha ejecutado un total de ¢108,842,415.00 en el Programa 1 y ¢45.237,87 en el Programa 3.

*Este Departamento tiene una ejecución presupuestaria alta con un 94.5%, lo que muestra una utilización sana de los recursos. Además, esta unidad cuenta con partidas que no se utilizan siempre, depende de los requerimientos, como las ayudas a funcionarios, prestaciones 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 79.9%, con una ejecución presupuestaria de 66.3%:



## Informe de Evaluación del PAO 2018

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>19</sup> de las metas del Proceso de Gestión de Ingresos<sup>20</sup>:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Ingresos</b>	<b>6 424 600,00</b>	<b>4 256 929,00</b>	<b>66,3%</b>
2.1.3.1 Lograr recuperar la totalidad de las estimaciones presupuestarias en los ingresos tributarios y no tributarios, a diciembre de 2018, para ello se consideran un crecimiento del 5% promedio en los ingresos, respecto a los percibidos en el período 2017. (107% cumplimiento físico)	6 424 600,00	4 256 929,00	66,3%
2.1.3.2 Poner en marcha el Proyecto SIT-ICT, a diciembre de 2018. (59.8% cumplimiento físico)	-	-	-

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.3.1, Al 31 de diciembre 2018 el total de ingresos tributarios es de ¢31,720.37, que representa un 110% del total presupuestado. El total proyectado se establece considerando un crecimiento de un 5% sobre lo recaudado durante el periodo 2017. La recaudación al 31 de diciembre del 2018 incluye las siguientes partidas: Impuesto del 5% A ¢6,969.51 millones, 5% impuesto del 5% B ¢6,949.72 millones, e impuesto de \$15 ¢17,801.12 millones. Respecto a los no tributarios la recaudación es de un 117% para un total de ¢1,831.89 millones de ¢1,568.11 presupuestado, las partidas son: alquileres ¢20.45 millones, interés moratorio ¢49.84 millones, otros ingresos ¢246.84 millones. Se incluyen ingresos por alquiler del CNCC por ¢1.535.18 millones, que representa un 107% de lo estimado en el periodo.

*EGRESOS: Sobre los egresos tramitados a la fecha, se han ejecutado ¢4,256,929.00 de ¢6,424,600.00 que incluye las modificaciones a la fecha para un total ejecutado de un 66.3%. Este periodo se concentró en la realización de actividades internas en el departamento de Ingresos, en detrimento de las fiscalizaciones programadas, lo que imposibilitó la utilización de todo el presupuesto.*

Sobre la meta 2.1.3.2, El Departamento de Tecnología de Información, continúa trabajando con el tema del web service; lo cual es complemento indispensable para poner en funcionamiento la herramienta web.

El Departamento de Tecnologías de Información debe continuar con el desarrollo del resto de los módulos que forman parte del Sistema de Información Tributaria (SITICT).

Por consiguiente, el avance del SIT-ICT es de 59.80%.

*Esta meta no tiene presupuesto asignado.*

<sup>19</sup> No considera remuneraciones.

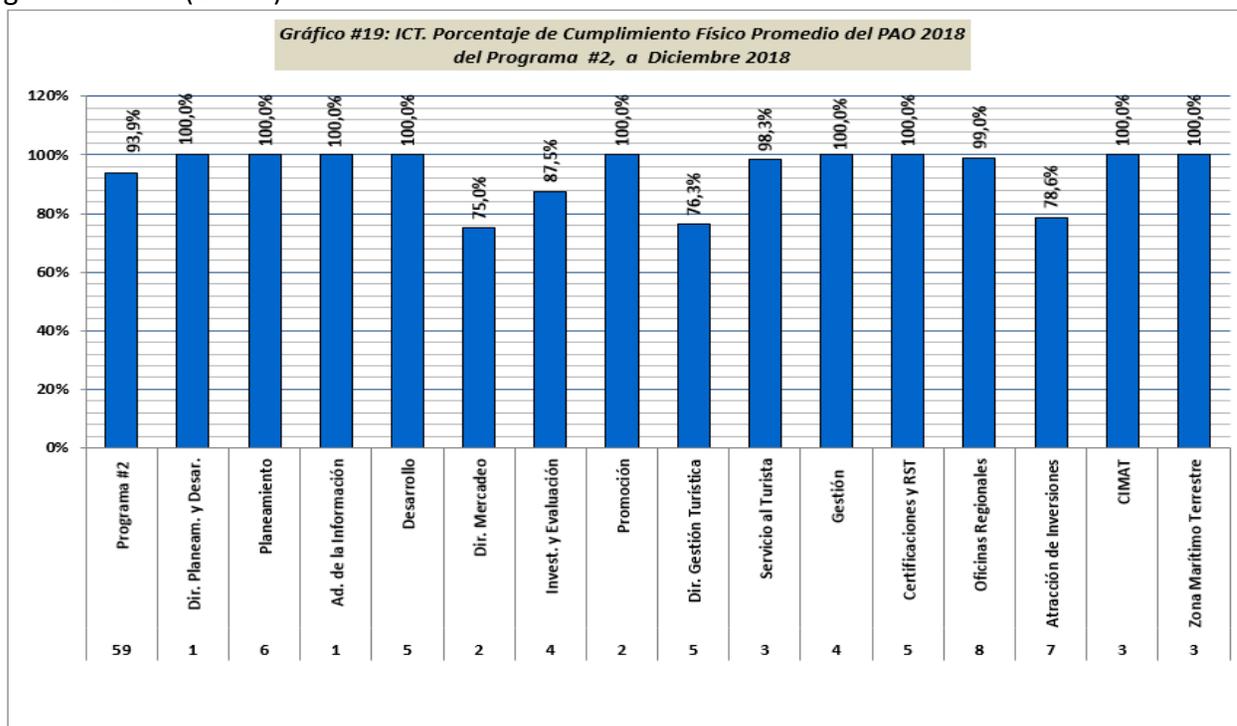
<sup>20</sup> No considera remuneraciones.

### 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 Promedio<sup>21</sup></i>	<i>N° de metas</i>
Planeamiento y Desarrollo	100,0	16
Mercadeo Turístico	87,5	8
Gestión y Asesoría Turística	91,9	32
CIMAT	100,0	3
<b>TOTAL</b>	<b>93.9</b>	<b>59</b>

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 metas<sup>22</sup> de 93.9%. Por otra parte, de las 15 Unidades del programa N°2, 12 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas igual o superior al porcentaje de cumplimiento promedio del instituto y consecuentemente las 4 Unidades restantes presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (86.9%).



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

<sup>22</sup> Total de metas del programa #2 es de 59 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 100%.

#### 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 64.8%. Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>23</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Dirección de Planeamiento y Desarrollo</b>	<b>770 000,00</b>	<b>498 980,00</b>	<b>64,8%</b>
1.1.11.1 Ejecutar una reunión para la discusión y seguimiento del avance del Plan Nacional de Turismo 2017-2021. (100% cumplimiento físico)	<b>770 000,00</b>	<b>498 980,00</b>	<b>64,8%</b>

#### Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.1.11.1, en el mes de noviembre se llevó a cabo la reunión de seguimiento del Plan Nacional de turismo. Se ha dejado abierto un espacio de consulta que finalizará en febrero del próximo año a efectos de recibir observaciones y comentarios para la nueva versión del plan de turismo 2017-2021.

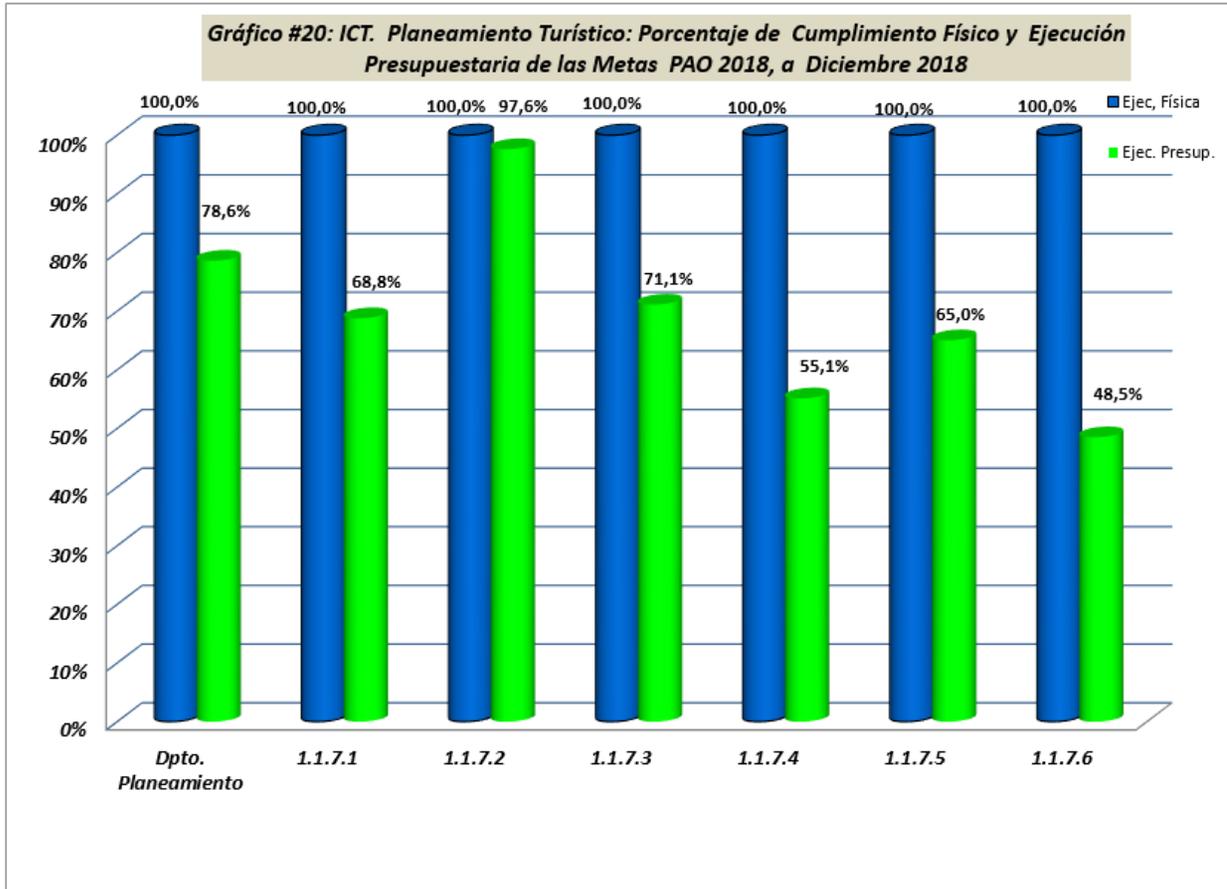
*Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria baja, dado que la mayoría de sus recursos se utilizan en el último trimestre del año.*

#### Planeamiento:

Esta Unidad tiene seis 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 78.6%.

<sup>23</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>24</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Depto. Planeamiento Turístico</b>	<b>22 920 512,00</b>	<b>18 015 779,00</b>	<b>78,6%</b>
1.1.7.1 Revisar al menos tres planes reguladores costeros en la ZMT a diciembre de 2018, que remitan las municipalidades con jurisdicción costera. (Nota: Este proceso incluye rectificación y ajuste de planes reguladores vigentes) (100% cumplimiento físico)	12 357 565,00	8 502 527,00	68,8%
1.1.7.2 Elaborar cuatro planes de monitoreo turístico en centros de desarrollo (CDT), a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	8 212 947,00	8 018 197,00	97,6%

<sup>24</sup> No considera remuneraciones.

1.1.7.3 Elaborar el diseño de dos planes reguladores integrales en la ZMT distribuidos en Guanacaste, Puntarenas y Limón, a diciembre 2018. (Nota: Las propuestas serán elaboradas conjuntamente con la municipalidad respectiva y no incluye la preparación de IFAS, mapas hidrogeológicos ni cualquier otra necesidad de información que no sea de planificación turística) (Meta vinculada al PND, AE 2.1) (100% cumplimiento físico)	<b>1 000 000,00</b>	<b>711 130,00</b>	<b>71,1%</b>
1.1.7.4 Diseñar un circuito o ruta turística a diciembre 2018, según el PND 2015-2018 del sector turismo. (100% cumplimiento físico)	<b>700 000,00</b>	<b>385 950,00</b>	<b>55,1%</b>
1.1.7.5 Diseñar una propuesta metodológica para incluir el componente turístico en los planes de manejo de parques nacionales a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>500 000,00</b>	<b>325 225,00</b>	<b>65,0%</b>
1.1.7.6 Diseñar una propuesta metodológica para la incorporación de la variable turística en planes reguladores urbanos a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>150 000,00</b>	<b>72 750,00</b>	<b>48,5%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.7.1, es alcanzada al 100% con gestiones solicitadas a la Institución por parte de Municipalidades, se describe el detalle:

Se trabajó iniciativas de rectificación y ajuste de los siguientes planes reguladores vigentes para los siguientes casos:

Plan Regulador de Río Claro - Municipalidad de Golfito, Plan Regulador de Tamarindo - Municipalidad de Santa Cruz, Plan Regulador de Puerto Soley - Municipalidad de La Cruz, Plan Regulador de Punta Islita - Municipalidad de Nandayure, Plan Regulador de Tortuguero - Municipalidad de Pococí, Plan Regulador de Playa Hermosa - Municipalidad de Garabito, Plan Regulador de Playa Sámará - Municipalidad de Nicoya, Plan Regulador de Playa Tambor - Concejo Municipal de Distrito de Cóbano. Estos procesos han llevado un acompañamiento a los funcionarios municipales bajo la modalidad de pasantías en temas de ZMT dadas por Planeamiento en coordinación con la Asesoría Legal.

Sobre la meta 1.1.7.2, se cumplió al 100%, se elaboraron los Diagnósticos de los Centros de Desarrollo de Tambor en el Distrito de Cóbano, Centro de Desarrollo de Islita en el cantón de Nandayure, Centro de Desarrollo de Jacó en el cantón de Garabito y Centro de Desarrollo de Flamingo en el cantón de Santa Cruz.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Los documentos fueron elaborados según la metodología acordada incluyendo variables referentes a la biodiversidad presente, rutas de acceso, servicios básicos, tour operadores identificados en el destino, inventario de hospedaje, productos identificados, atractivos. Incluye una reseña sobre la problemática encontrada en la zona, incluye el dato del Índice de Progreso Social y un anexo fotográfico.

En cuanto a la meta 1.1.7.3, fue cumplida dentro del marco legal que nos permite formular planes reguladores, se elaboraron las Propuestas de zonificación de acuerdo al Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre (publicado en nov. 2017). La cartografía se encuentra terminada incluyendo las recientes modificaciones del Patrimonio Natural del Estado certificadas por el SINAC - MINAE. Los sectores trabajados son Drake en el cantón de Osa y Santa Teresa - Mal País en el Distrito de Cóbano, provincia de Puntarenas. Se atendió solicitud de la Municipalidad de Golfito para reactivar el Plan Regulador de Playa Ciénega, solicitud atendida dando como resultado un documento y cartografía entregado a la Municipalidad para su valoración y remisión a las instituciones respectivas para su aprobación inicial. Se atendió solicitud del Concejo Municipal del Distrito de Paquera para la elaboración de los planes reguladores de Playa Organos e Isla Tortuga, este proceso inició este año.

En cuanto a la meta 1.1.7.4, se ha desarrollado un proceso de diseño y validación metodológica con el tema "Ruta Histórico Cultural del 48" que integra aspectos de ruralidad y lo histórico cultural. Esta metodología fue trabajada conjuntamente con la Academia (UNED) desarrollando una aplicación que describe el tema de la Ruta, su historia, tiempos y el mapeo del trayecto, fue presentado y aprobado por la Municipalidad de Dota, Cámara de Turismo de Los Santos quienes dieron su apoyo y validación al proyecto.

Respecto a la meta 1.1.7.5, fue cumplida al 100%. Se preparó un documento base que incluye una propuesta metodológica para incluir el componente turístico en Planes de Manejo en Parques Nacionales. Dicho documento incluye la actualización de la guía para la realización de los planes de manejo de turismo sostenible en la Áreas Silvestres Protegidas con visitación. La Propuesta incluye la homologación de los elementos de planificación turística nacional incorporados a la planificación turística de la Áreas Protegidas para contextualizarlos con el modelo nacional.

Sobre la meta 1.1.7.6, fue cumplida al 100%. Se preparó un documento base que incluye una propuesta metodológica para la incorporación de la variable turística en Planes Reguladores Urbanos, partiendo del "Manual de Planes Reguladores como instrumento de ordenamiento territorial" en el Alcance N.º 21 a La Gaceta N.º 18 del 31 de enero del 2018, publicado por el INVU. Como parte del proceso llevado, se participó en un Conversatorio sobre el Plan Nacional de Desarrollo Urbano que formula el INVU en el marco de la Ley de Planificación Urbana, éste PNDU es el plan orientador del desarrollo urbano, el cual las municipalidades deben tomar de referencia para orientar la elaboración de los planes reguladores urbanos. Con la formulación de ésta meta se contará al menos con un método para valorar los componentes turísticos que deberían ser considerados en la elaboración de planes urbanos.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

*Este Departamento presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 78.6%, y en los reportes presupuestarios se observan remanentes en las cuentas viáticos y transporte dentro del país y un monto importante (₡3,665,168) en equipo de comunicación, debido a una compra de varios videobean que no se logró finiquitar.*

### **Administración de la Información:**

Esta Unidad formuló una meta, donde se presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 84.4%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>25</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Unidad Administración de la Información</b>	<b>220 121 550,00</b>	<b>185 759 895,00</b>	<b>84,4%</b>
1.1.8.1 Realizar al menos 6 estudios estadísticos o espaciales para caracterizar la demanda nacional e internacional, el destino y las empresas turísticas, que permita poner en operación un sistema integral de información turística al 2021. (100% cumplimiento físico)	<b>220 121 550,00</b>	<b>185 759 895,00</b>	<b>84,4%</b>

### **Principales logros reportados por la Unidad:**

Respecto a la meta 1.1.8.1, se logró realizar las mediciones y estudios propuestos al inicio de año, de esta manera se tiene para el 2018:

- Encuesta de no residentes Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
- Encuesta de residentes Aeropuerto Internacional Juan Santamaría
- Encuesta de no residentes Aeropuerto Internacional Daniel Oduber
- Encuesta de no residentes y residentes fronteras terrestres
- Encuesta de cruceristas
- Medición de Índice de Progreso Social en centros de desarrollo
- Global Review Index como indicador de calidad del destino
- Informes mensuales de ocupación hotelera para establecimientos de cadena, por medio del indicador STR (Smith Travel Research)
- Indicadores mensuales de llegadas internacionales por puerto y nacionalidad con mediciones de enero a octubre (a hoy se está procesando noviembre) y por la periodicidad de entrega de datos por parte de la Dirección General de Migración y Extranjería, diciembre se cierra en el primer mes del 2019.

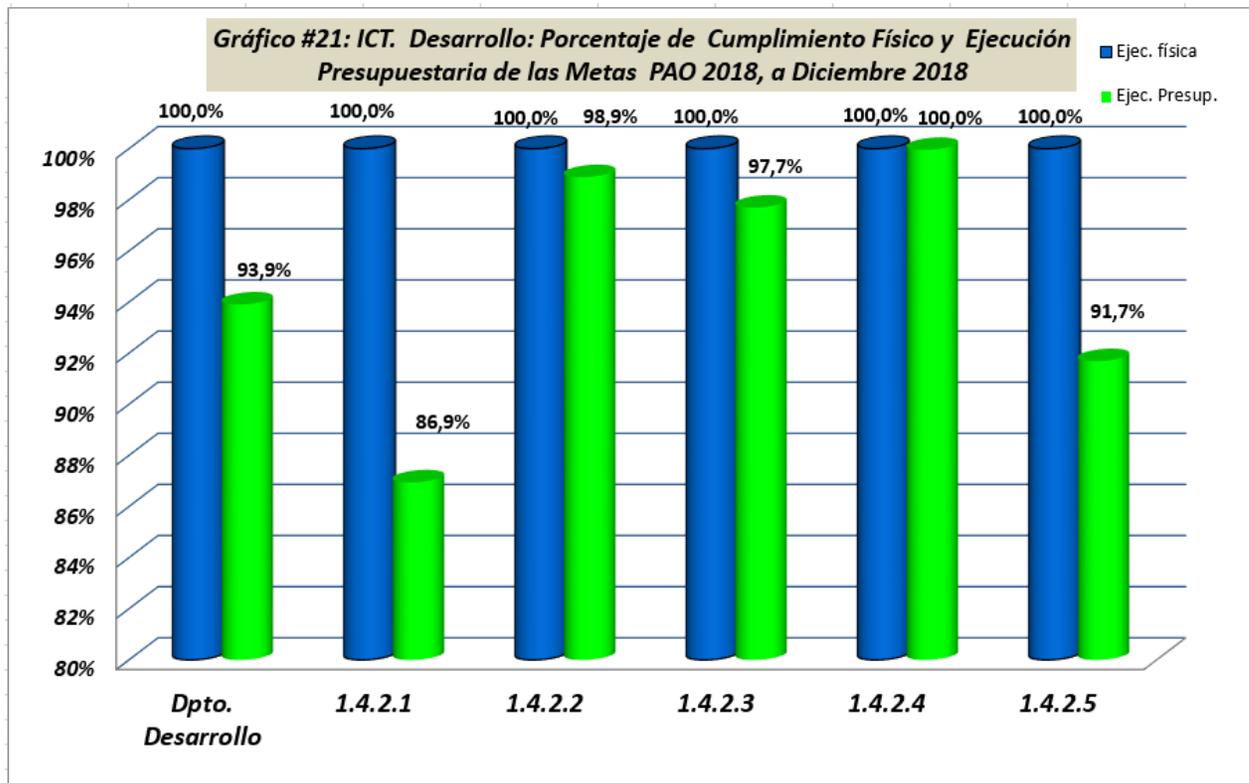
<sup>25</sup> No considera remuneraciones.

### Indicadores macroeconómicos y capacitación Bloomberg

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente alta, debido a que quedaron importantes cantidades de recursos en dos partidas: servicios de ciencias económicas y sociales con €9.98 millones, porque no se logró hacer unas encuestas adicionales a final del año, debido al tiempo que se requería para los estudios; asimismo, en la partida de servicio de transferencia electrónica de información quedaron €21.35 millones porque se estimó el efecto de diferencial cambiario en el pago de las contrataciones de información por bases de datos cuando el tipo de cambio estuvo a la alza.

#### Desarrollo:

Esta Unidad tiene cinco metas y según se muestra en el Gráfico No.21, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 93.9%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>26</sup> de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
----------------	---------------------	---------------	----------------------------

<sup>26</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

<b>Total Depto. Desarrollo Turístico</b>	<b>229 628 123,00</b>	<b>215 633 058,00</b>	<b>93,9%</b>
1.4.2.1 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 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>97 788 266,00</b>	<b>85 022 609,00</b>	<b>86,9%</b>
1.4.2.2 Implementar el Programa de atención a las MIPYMES turísticas en diferentes unidades de planeamiento, a diciembre 2018, conforme al PNDT 2017-2021. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.1) (100% cumplimiento físico)	<b>26 614 428,00</b>	<b>26 318 410,00</b>	<b>98,9%</b>
1.4.2.3 Desarrollar un programa de capacitación en Gastronomía costarricense en diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre 2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.2) (100% cumplimiento físico)	<b>12 547 315,00</b>	<b>12 258 215,00</b>	<b>97,7%</b>
1.4.2.4 Desarrollo del programa de Artesanías con Identidad, a diciembre de 2018, de conformidad con el PND 2015-2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.3) (100% cumplimiento físico)	<b>85 416 200,00</b>	<b>85 375 440,00</b>	<b>100,0%</b>
1.4.2.5 Apoyar en la ejecución de al menos una ruta o circuitos turístico ejecutada por cámaras o gobiernos locales en las diferentes unidades de planeamiento del país. (Meta vinculada al PND, ME 1.5.5) (100% cumplimiento físico)	<b>7 261 914,00</b>	<b>6 658 384,00</b>	<b>91,7%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

#### Respecto a la meta 1.4.2.1, se ejecutaron las siguientes acciones:

I Trimestre: Se capacitaron 173 personas (90 hombres y 83 mujeres) en los siguientes temas: Comercialización en Redes Sociales a MIPYMES de Poás (24 participantes: 14 mujeres y 10 hombres). Curso para MIPYMES de San José en el nuevo Código Procesal Civil (19 participantes: 10 mujeres y 9 hombres) Curso de Servicio al cliente para artesanos de Quepos y Limón (17 participantes: 12 mujeres y 5 hombres), Curso de Servicio al cliente para MIPYMES de Talamanca (20 participantes: 10 hombres y 10 mujeres), Proceso para certificación de Guías de Turismo en idioma Inglés (22 participantes: 10 mujeres y 12

## Informe de Evaluación del PAO 2018

hombres), Proceso de Certificación de Guías de Turismo en Legislación Turística (40 participantes: 15 mujeres y 25 hombres), Taller para formulación del Plan Estratégico con cámara de turismo de Turrialba y OVOP (16 participantes: 7 mujeres y 9 hombres), Formulación de Plan de Trabajo con la Cámara de Turismo, Municipalidad de Golfito.

II trimestre: Capacitaciones 552 capacitados (165 hombres y 387 mujeres) : Servicio al cliente-Quepos (39 participantes 33 h, 6 m), Jacó (21 participantes 14 h, 7 m), Santa María de Dota (26 participantes 12 h, 14 m), Póas (47 participantes 13 h, 34 m) Heredia (18 participantes. 3 h, 15 m), Bahía Drake (28 participantes. 18 h, 10 m) Primeros Auxilios y RCP -Valle Central-ICT (35 participantes 26 h, 9 m), Jacó ((21 participantes 17 h, 4 m) Póas (32 participantes. 14 h, 17 m), Sarapiquí (15 participantes 10 h, 5 m) Bahía Drake (25 participantes 17 h, 8 m), Programa de Ética Turística, Geografía Turística, Elementos de Turismo e Historia de Costa Rica-Uruca (10 Guías. 7 h, 3 m), Barismo (15 participantes 7 h, 8 m), Facturación Electrónica a empresarios Turísticos de Heredia (45 participantes. 29 h, 16 m), inglés básico-Artesanas Guápiles (11 participantes 2h, 9 m). Asesoría/Formulación del Plan Estratégico/Cámara de Turismo de Turrialba (16 participantes 7 mujeres/9 hombres), Formulación y seguimiento Plan de Trabajo Cámara y Municipalidad de Golfito (15 participantes: 10 hombres y 5 mujeres) y Plan de Trabajo de La Cruz (17 participantes. 9 hombres/8 mujeres), Asesoría a Cámara Coronado.

III trimestre: Talleres Gestión/Destino de Turrialba (77 participantes:31 mujeres y 46 hombres) y Sarapiquí (58 participantes: 49 mujeres y 9 hombres); Seguimiento Plan de Actuación Municipal/Golfito (10 participantes: 6 mujeres y 4 hombres); Taller Cámara de Guanacaste para detectar necesidades de apoyo (42 participantes: 15 mujeres y 27 hombres); Reunión con cámaras de Limón y Puerto Viejo para definir necesidades (65 participantes: 25 mujeres y 40 hombres); Curso de Primeros Auxilios en Puntarenas (47 participantes: 10 mujeres y 37 hombres), en Monteverde (37 participantes: 9 mujeres y 28 hombres) en la Fortuna (80 participantes), en Puerto Viejo-Limón (27 participantes) y en La Uruca (30 participantes) ; Servicio al Cliente en Puerto Viejo-Limón(22 participantes: 8 mujeres y 14 hombres), en Limón (60 participantes) en Pérez Zeledón (33 participantes: 11 mujeres y 21 hombres) en Puntarenas (58 participantes: 23 mujeres y 35 hombres), en Zarcero (39 participantes: 28 mujeres y 11 hombres), en Monteverde (39 participantes: 8 mujeres y 31 hombres), La Uruca (27 participantes: 10 mujeres y 17 hombres) ; Barismo (17 participantes: 10 mujeres y 7 hombres), 2 Valle central (36 participantes: 19 mujeres y 17 hombres) y Quepos (23 participantes: 11 mujeres y 12 hombres); Certificación de 67 Guías. Total capacitados: 894 personas.

IV trimestre: Proceso de Gestión de Destinos en Tamarindo y e implementación en Turrialba y Sarapiquí. Primeros Auxilios en San José, Bajos del Toro, Puerto Viejo, Limón, Fortuna y Heredia (180 participantes/ 70 mujeres y 110 hombres) ; Servicio al Cliente en Limón, Guápiles, Parismina, Guácimo, Puerto Viejo, San José, Guanacaste, Zona Norte, Sarapiquí, Bajos del toro, Puntarenas y Monteverde (480 participantes /190 mujeres y 290 hombres),Atención de Emergencias Médicas para Guías de Guápiles, San José, Jacó, Puerto Viejo y Limón(120 participantes /40 mujeres y 80 hombres), Facturación electrónica Uruca (220 participantes/ 70 mujeres y 150 hombres), Certificación de Guías Uruca en ética Turística, Elementos de Turismo, Geografía e Historia de Costa Rica, (15 participantes/ 8

## Informe de Evaluación del PAO 2018

mujeres y 7 hombres); Lesco en Naranjo (20 participantes/ 10 mujeres y 10 hombres); Barismo en Heredia, Monteverde, Sarapiquí (60 participantes/ 31 mujeres y 29 hombres); CR Aventuras (2123 participantes/ 1500 mujeres y 623 hombres); Gastronomía en Guápiles, Heredia, Cartago (120 participantes/ 50 mujeres y 70 hombres). Se capacitaron 3338 personas, de las cuales 1969 fueron mujeres y 1369 hombres.

### **En cuanto a la meta 1.4.2.2 (MIPYMES), se ejecutaron las siguientes acciones:**

I Trimestre: Se beneficiaron 155 MIPYMES (74 mujeres y 81 hombres), se realizaron las siguientes acciones: Asesoría en desarrollo de producto, calidad y formalización a MIPYMES-TR de : Chirripó (17 MIPYMES: 8 mujeres y 9 hombres), Pérez Zeledón (37 MIPYMES: 18 mujeres, 19 hombres) Abangares (18 MIPYMES: 11 hombre y 7 mujeres), Guácimo ( 35 MIPYMES: 15 y 20 mujeres) Venecia(6 MIPYMES: 4 hombres, 2 mujeres), . Taller de capacitación de producto, TR y TRC y declaratoria para empresarios de: Guácimo (MIPYMES 35: 15 hombres, 20 mujeres). Asesoría y valoración del proyecto de Ecomuseo a la Municipalidad de Colorado de Abangares (7 participantes: 3 mujeres y 4 hombres) sobre el desarrollo de producto. Capacitación a MIPYMES y empresas de TR para participar en bolsa de comercialización-EXPOTUR: 44 MIPYMES, 23 hombres y 21 mujeres). Diseño de folletos para MIPYMES declaradas (Cr viajeros, Ecoterra, Ecotour, Il Viaggio, La Tigra Ecolodge, Las Colinas, Maquenque, Rider CR, Sanbada, Tachiz Ttavel.

II trimestre: Acciones 120 MIPYMES (85 mujeres, 93 hombres): Capacitación y asesoría a empresarios en desarrollo de producto y calidad a empresarios de: Chirripó (Participantes 17: 9 hombres y 8 mujeres). Actualización del Plan de Actualización Municipal de Guácimo (Participantes 34: 15 hombres y 19 Mujeres), Capacitación a MIPYMES-Negociación en ferias nacionales (El Gustico, (Participantes 16: 6 hombres y 10 mujeres). Internacionales-EXPOTUR (Participantes 44: 23 hombres y 21 Mujeres), Entrevistas a profundidad-Levantar atractivos culturales de Turrialba, Sarapiquí y Dota. Estructuración de propuesta para filmaciones de Canal 7 (4 programas; Los Santos, Caño Negro, Caribe, Bijagua en 7 Días-donde ICT se ahorró más de 170.000.000 por programas de TV que conseguimos gratuitamente para promocionar oferta de MIPYMES, TR y TRC).

III trimestre: Filmación de videos para promocionar a MIPYMES en 7 Días, canal 7. Taller de capacitación en desarrollo de producto y Turismo Rural de Turrialba (14 participantes: 9 mujeres y 5 hombres), a empresarios de la Tigra de San Carlos (30 participantes: 19 mujeres y 11 hombres), a empresarios de Palmares (43 participantes: 24 mujeres y 19 hombres) y empresarios de San Luis de Monteverde (29 participantes: 19 mujeres y 10 hombres); Actualización del Plan de Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario de Guácimo (55 participantes: 30 mujeres y 22 hombres); Capacitación a empresarios para participación Feria de MIPYMES (92 participantes: 63 mujeres y 32 hombres); (65 participantes/ 25mujeres y 40 hombres); Visita y asesoría a 10 MIPYMES Turística de Guácimo en calidad. *En el tercer trimestre la Unidad informa sobre acciones realizadas, pero no responde al indicador, pues no indica la cantidad de MIPYMES atendidas en total. Solo en la última acción informa de visita y asesoría la 10 MYPIMES Turísticas en Guácimo.*

IV trimestre: Capacitación sobre comercialización de MIPYMES a 73 empresarios de todo el país. Organización y realización de Feria Nacional para MIPYMES para promoción y

## Informe de Evaluación del PAO 2018

comercialización 73 MIPYMES y se contó con la visita de 2000 costarricenses a la feria. Bolsa de negociación con Tour Operadores Europeos y 73 MIPYMES turísticas de diferentes regiones del país. Gira promocional con 22 Tour Operadores Europeos para promocionar oferta de MIPYMES de Caribe, Dota, Zona Sur, Turrialba. Capacitación en producto turístico, TR y TRC a empresarios del país 33. Foro de MIPYMES turísticas sobre temas de comercialización 46 participantes. Visitas de asesoría a 6 MIPYMES turísticas de Turrialba. Generación de fotos y minivideos para 40 MIPYMES turísticas de Valle Central y Sarapiquí.

### **Sobre la meta 1.4.2.3 (Programa de Gastronomía):**

I Semestre: Se efectuaron los cursos de comidas y bebidas tradicionales a 48 empresarios de restaurantes de Poás (37 mujeres y 11 hombres), Se capacitó en Curso de comidas y bebidas tradicionales a 29 empresas gastronómicas de Sarapiquí. (8 hombres y 21mujeres). Se capacitó un total de 114 personas.

III Trimestre: Se desarrollaron los cursos de Gastronomía Tradicional Costarricense en 3 Unidades de Planeamiento: Liberia (24 participantes: 11 mujeres y 13 hombres), en Quepos (28 participantes: 18 mujeres y 10 hombres) y en Golfito (28 participantes: 22 mujeres y 6 hombres) y en Monteverde (29 participantes: 20 mujeres y 9 hombres). Total 109 participantes.

IV trimestre: Se efectuaron cursos de gastronomía tradicional en: Liberia: 24 Participantes (11 mujeres/13 hombres); Quepos: 28 Participantes (18 mujeres/10 hombres), Monteverde: 29 participantes (20 mujeres/9 hombres), Golfito: 29 participantes (19 mujeres/10 hombres). Sarapiquí: 28 participantes (22 mujeres/6 hombres). Total capacitados: 138 personas.

### **Con respecto a la meta 1.4.2.4 (Programa de Artesanos), acciones desarrolladas:**

I trimestre: Se trabajó con los colectivos artesanales de diferentes zonas del país en la organización para la participación de la Feria el Gustico de San José, la Feria del gustico Guanacasteco y la feria EXPOTOUR.

II trimestre: Se inicia el proceso de capacitación de los Artesanos de Sarapiquí y Monteverde. En ambas comunidades se capacitó un total de 114, con una distribución de 58 personas de Monteverde y 56 de Sarapiquí. El proceso de capacitación se desarrolla en diferentes módulos, por lo que el mismo concluirá en diciembre del 2018.

III trimestre: Se han realizado 7 talleres de capacitación con artesanos de Monteverde en los que han participado entre 40 y 30 artesanos de la zona. Se efectuaron también 7 sesiones de capacitación con los artesanos de Sarapiquí en los que han participado entre 50 y 30 artesanos.

El programa concluye en el mes de diciembre.

IV trimestre: Se concluyó el proceso de Ejecución del Programa de Artesanías con Identidad: El proceso permitió conformar el Colectivo Artesanal de Monteverde denominado Bosque Mágico en el que se graduaron 31 artesanos (27 mujeres y 4 hombres).

## Informe de Evaluación del PAO 2018

También se conformó el Colectivo Artesanal de Sarapiquí denominado Siempre Verde, en el que participaron 26 artesanos (22 mujeres y 4 hombres).

### **Respecto a la meta 1.4.2.5 (Rutas turísticas), actividades realizadas:**

I Semestre: Se cuenta con 3 documentos con propuestas de los elementos a contemplar en la ruta culturas para los Centros de Sarapiquí, Turrialba y Los Santos. Este es el resultado del trabajo efectuado con las Pasantes, especialistas en Patrimonio Cultural de la Universidad de México. Se está levantando información adicional sobre Turismo Rural, base para contribuir con información para la elaboración de la Ruta Rural en asocio con el Departamento de Planeamiento.

III trimestre: Se participa en el diseño de la "Ruta Histórico Cultural del 48" de Dota, la cual se trabajó en coordinación con la UNED y las organizaciones de la zona.

Se han ejecutado las siguientes actividades de la Ruta de la Aves: Talleres de Avistamiento de Aves en Turrialba, Chirripó, Tambor, Manuel Antonio, Sarapiquí y Caribe Sur, en los que se capacitaron 130 personas. Se efectuaron los Seminarios Educativos sobre la Ruta Nacional de las Aves, en San Gerardo, Chirripó, Tortuguero, Tambor-Puntarenas-Sarapiquí, Caño Negro, Bijagua, Bagaces, Nicoya, Monteverde y Puerto Viejo de Sarapiquí, en los que se capacitó 230 personas. Para un total de 360 personas capacitadas.

IV trimestre: Se concluyó la "Ruta Histórico Cultural del 48" de Dota, la cual se trabajó en coordinación con la UNED y las organizaciones de la zona.

Se han ejecutado las siguientes actividades de la Ruta de la Aves: 6 seminarios educativos sobre ruta en las localidades de La Cruz, Santa Rosa, Rincón de La Vieja, Coto Brus, Golfito y Puerto Jiménez. Con 132 personas capacitadas en el tema de aves en estas zonas. Donde 78 son hombre y 52 mujeres.

Se ejecutó el proceso de contratación [CD] Diseño e impresión de materiales de capacitación. Se realizó la producción de materiales didácticos sobre aviturismo y aves rapaces. Así como, materiales complementarios a los cursos de capacitación turística.

*Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria alta con un 93.9%, lo que muestra una ejecución sana de los recursos. Solamente en la primera quedó un importante remanente en la partida de Otros servicios de Gestión y Apoyo, dado que el precio final de la contratación que se hizo fue menor a lo indagado en el estudio de mercado. Por otra parte, en esta primera meta no se utilizaron los recursos de equipos de comunicación para la compra de parlantes y micrófonos, porque la compra no se logró finiquitar.*

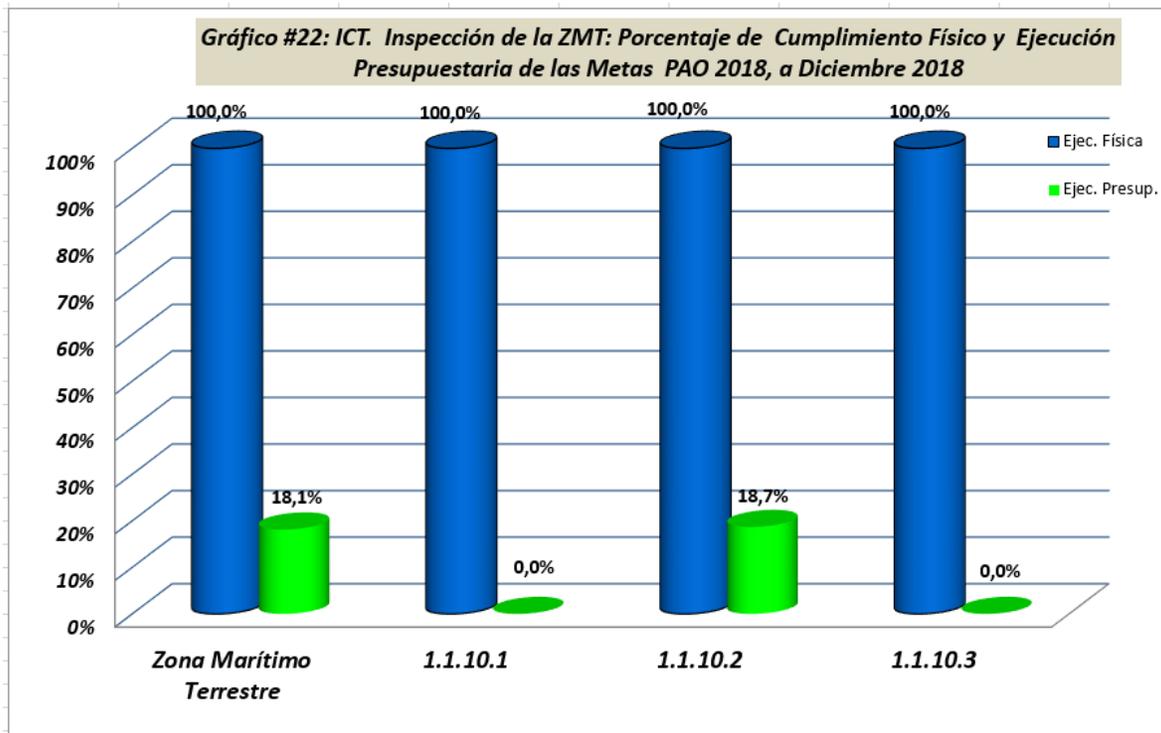
### **Zona Marítimo Terrestre:**

Esta Unidad tiene tres metas y según se observa en el Gráfico No.22, presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 18.1%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>27</sup> de la meta de esta Unidad:

---

<sup>27</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>28</sup> de la meta de esta unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Zona Marítimo Terrestre</b>	<b>17 000 000,00</b>	<b>3 082 350,00</b>	<b>18,1%</b>
1.1.10.1 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, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>200 000,00</b>	-	<b>0,0%</b>
1.1.10.2 Realizar al menos 5 informes de valoración de la ZMT por municipalidades en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>16 500 000,00</b>	<b>3 082 350,00</b>	<b>18,7%</b>
1.1.10.3 Atender el 100% de las denuncias recibidas por la ciudadanía o	<b>300 000,00</b>	-	<b>0,0%</b>

<sup>28</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
detectadas en el ejercicio de las funciones a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)			

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.10.1, se resolvió el 100% de las solicitudes de expedientes de concesión remitidos por las municipalidades correspondientes a 136 revisiones.

Se resolvió el 100% de los tramites de la valoración técnica de los planos constructivos de la zona marítimo terrestre a diciembre 2018, correspondiente a un proyecto de naturaleza de desarrollo turístico.

En cuanto a la meta 1.1.10.2, durante el año 2018, se realizaron las inspecciones programadas a los 5 sectores costeros de los 5 programados, a saber:

1. Sector de Guanacaste Norte.
2. Puntarenas e Islas del Golfo.
3. Pacífico Medio.
4. Caribe Sur.
5. Guanacaste Norte, sector Carrillo.

Adicionalmente se visitó Isla Tortuga, a solicitud de la Jefatura del Departamento de Planeamiento.

En relación con la meta 1.1.10.3, se han recibido y se encuentran en proceso de trámite, 5 denuncias recibidas. Esto representa el 100% de esta acción.

*Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria muy baja con un 18.1%, lo que muestra que se materializó el incumplimiento presupuestario. Lo anterior, según informa la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, se debió que se presupuestó un importante monto para contratar unas fotografías en las diferentes áreas de planeamiento y que fueran tomadas por medio de drones, pero al entrar en vigencia la legislación sobre el control de drones en enero de 2018, se mantuvieron los recursos a la espera del Reglamento a la ley, pero se publicó hasta en diciembre, por lo que no fue posible realizar la contratación. Asimismo, quedó un importante remanente en la partida de actividades de capacitación, debido a que no fue posible coordinar con las otras entidades involucradas para realizar unas capacitaciones a final de año. También quedaron remanentes en las partidas de viáticos y transporte dentro del país, cuyo gasto depende de la demanda de estudios e inspecciones.*

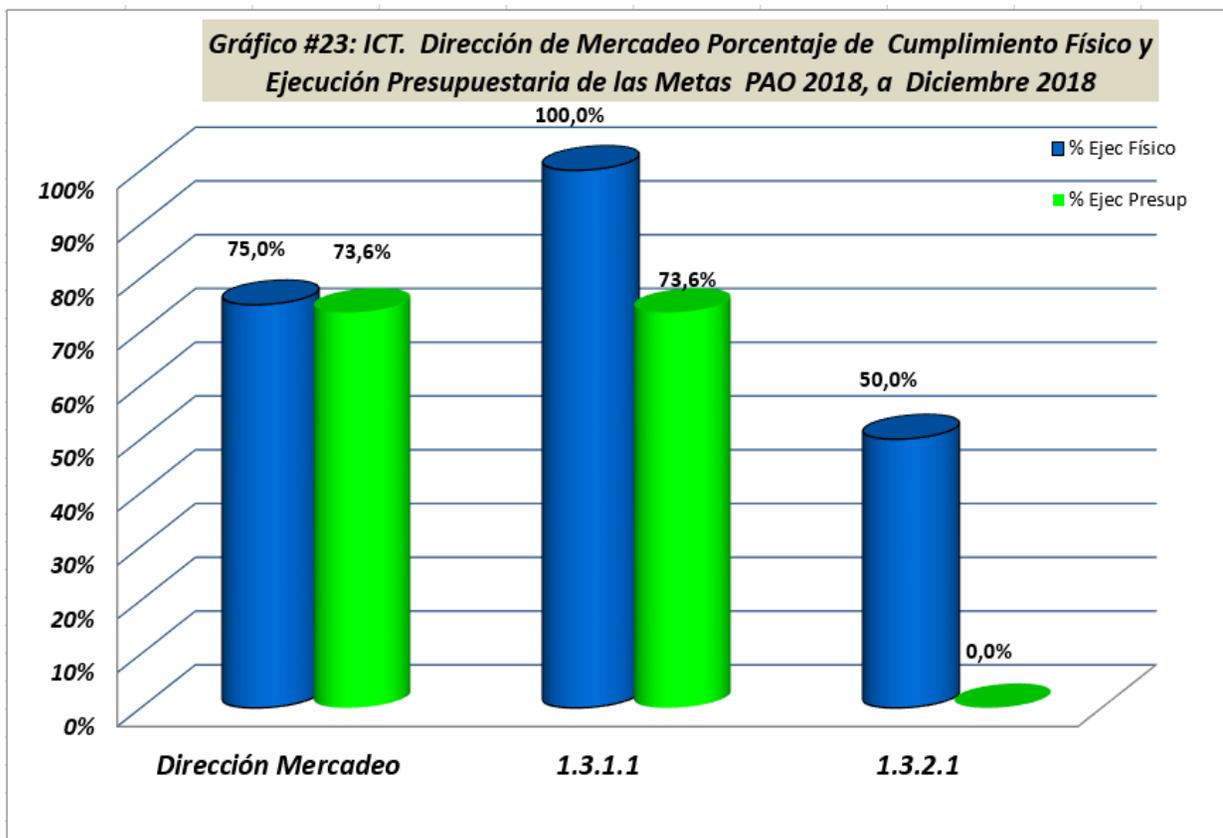
*Las acciones de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo programadas en el Plan Nacional de Desarrollo se muestran en el cumplimiento de las metas 1.1.7.4 (Diseño de ruta turística) y 1.1.7.3 (Elaboración Planes Reguladores) del Departamento de Planeamiento, así como las metas 1.4.2.2 (MYPIMES), 1.4.2.3 (Gastronomía), 1.4.2.4 (Artesanos) y 1.4.2.5 (Ruta turística).*

## Dirección de Mercadeo.

Esta Dirección cuenta con 8 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 87.5%. 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.23, las mismas presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 75% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 73.6%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>29</sup> de la meta de esta Unidad:

<sup>29</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dirección Mercadeo</b>	<b>290 628 269,00</b>	<b>213 776 621,00</b>	<b>73,6%</b>
1.3.1.1 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 2018 (100% cumplimiento físico)	290 628 269,00	213 776 621,00	73,6%
1.3.2.1 Realizar 1 acción que coadyuve a la evaluación de acciones promocionales en el ámbito nacional, a diciembre 2018. (50% cumplimiento físico)	-	-	-

### Principales logros reportados por la Unidad:

Sobre la meta 1.3.1.1, se llevaron a cabo al menos 12 reuniones de la Dirección con las Jefaturas de Mercadeo. Se ha brindado apoyo en procesos de tipo administrativo.

Respecto a la meta 1.3.2.1, se realizó la depuración de la base de datos de los afiliados al programa Vamos a Turistear (VAT), la actualización del instrumento que será enviado a través de un enlace para que los empresarios lo completen en línea. Se estima que se tendrían los resultados en el primer trimestre del 2019.

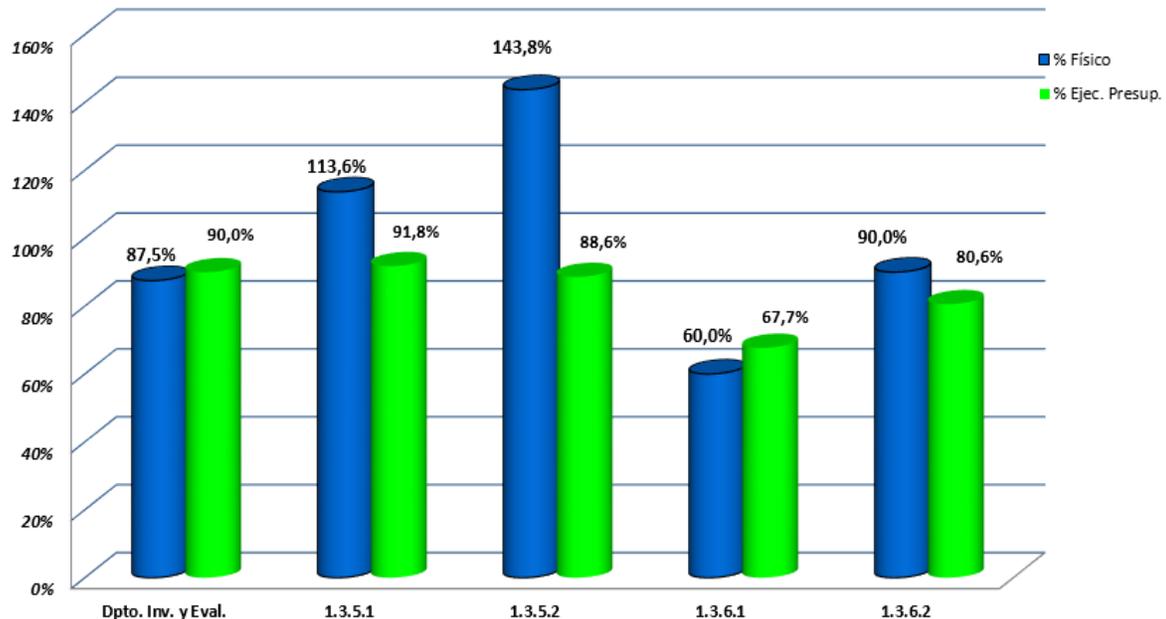
*Esta Dirección muestra una ejecución relativamente baja con un 73.6% y en los reportes financieros se observa que quedaron remanentes en partidas de viáticos y transporte al exterior, que no fueron utilizados debido a la dificultad de precisar el diferencial cambiario por la volatilidad, aunque las acciones se cumplieron en un 100%. Los gastos por viáticos y transporte dentro del país también fueron poco utilizados. En capacitación solamente se utilizó la mitad de los recursos y los recursos no fueron redistribuidos oportunamente. La segunda meta no tiene contenido presupuestario.*

### Investigación y Evaluación:

El cumplimiento físico promedio de las cuatro metas de esta Unidad fue de 87.5% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 90%. En el siguiente Gráfico No.24 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Dirección.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

**Gráfico #24: ICT. Investigación y Evaluación: Porcentaje de Cumplimiento Físico y Ejecución Presupuestaria de las Metas PAO 2018, a Diciembre 2018**



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>30</sup> de las metas de esta Unidad.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total. Investigación y Evaluación</b>	<b>6 603 682 721,00</b>	<b>5 941 826 146,00</b>	<b>90,0%</b>
1.3.5.1 Ejecutar 22 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 2018. (Meta vinculada AL PND, ME 1.1) (113.6% cumplimiento físico).	<b>3 904 194 463,00</b>	<b>3 582 766 822,00</b>	<b>91,8%</b>

<sup>30</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total. Investigación y Evaluación</b>	<b>6 603 682 721,00</b>	<b>5 941 826 146,00</b>	<b>90,0%</b>
1.3.5.2 Implementar 32 acciones de mercadeo para promover el desarrollo del turismo interno y/o reforzar el posicionamiento del país como destino turístico a diciembre 2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.2) (143.8% cumplimiento físico)	<b>2 343 238 133,00</b>	<b>2 076 127 044,00</b>	<b>88,6%</b>
1.3.6.1 Realizar 2 investigaciones nacionales para medir hábitos vacacionales, incidencia de las vacaciones y actitudes de los empresarios respecto al turismo interno, a diciembre de 2018. (60% cumplimiento físico)	<b>32 000 000,00</b>	<b>21 668 000,00</b>	<b>67,7%</b>
1.3.6.2 Desarrollar 5 investigaciones de mercado para conocer el comportamiento de los principales mercados internacionales, a diciembre 2018. (90% cumplimiento físico)	<b>324 250 125,00</b>	<b>261 264 280,00</b>	<b>80,6%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:<sup>31</sup>

Respecto a la meta 1.3.5.1, 22 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 113.6%**

1. Pauta de campaña publicitaria dirigida a mercado de Estados Unidos y Canadá: Avance IVI trimestre 100%.  
Se pautó material para campaña en medios MY Choice Naturally. Al igual que su debido manejo de redes sociales. Finalizados cambios estratégicos en la campaña con nuevas piezas publicitarias para refrescamiento de imagen.  
Nuevas piezas publicitarias corriendo en los diferentes medios, así como su manejo de la mano en redes sociales, bajo la sombrilla de My Choice Naturally como su slogan turístico. Se realizó una visita a la agencia en Kansas para el planeamiento 2019 y poder ver las opciones de la campaña 2019. La pauta sigue corriendo hasta diciembre con ejecuciones exitosas sobrepasando las expectativas de la misma. Se

<sup>31</sup>Por las limitaciones de espacio en el Sistema de Planificación (SPLAF) la unidad amplía el análisis de resultados mediante correo electrónico remitido el 9 de enero de 2019.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

- realiza una reunión en NYC en conjunto con la Sra. Ministra para la revisión de la propuesta 2019, luego de esto se presenta a Junta Directiva y se determina la continuación del proceso para poder hacer los Focus Group en 2019.
2. 12 acciones estratégicas con agencia de publicidad en Estados Unidos para mercados de US y Canadá:  
Avance IV trimestre 100%.  
Se ha estado trabajando por medio de una tarifa (fee) mensual (12 anual) para la realización de acciones varias con respecto a la publicidad de USA y Canadá.
  3. 7 acciones de comunicación, publicidad y contacto internacional para turismo de reuniones en Estados Unidos y Canadá. Avance IV trimestre 142.86%.
    - 1- Se han contratado medios para la campaña de turismo de reuniones de USA, Canadá, la campaña dio inicio en marzo y la pauta finaliza en diciembre.
    - 2- Se trabajó en un nuevo concepto de anuncio que estará para la segunda entrega de esta campaña que finaliza en diciembre.
    - 3-El anuncio fue lanzado a finales de abril, el cual es el que se está corriendo con la campaña de Turismo de reuniones.
    - 4- La campaña con Latinoamérica se lleva con la agencia Publimark, la cual dio inicio en marzo y sigue su pauta en medios especializados los cuales ya están rotando el nuevo anuncio.
    5. Se realizó un video promocional con referencia al congreso de ICCA en nuestro país la cual tuvo lugar el mes de agosto.
    6. Se han realizado nuevas ejecuciones para el último cuatrimestre del 2018, las cuales van enfocadas, una parte al centro de convenciones y otra al país.
    7. Se está dando inicio a un contrato de una acción importante de un <SITE Inspection con publicidad de la mano de la empresa LAM, la cual nos va a traer personas especializados que van a escribir de CR y con una edición importante dedicada a TR.
    8. Se realiza un video de Turismo de reuniones para la promoción del segmento.
    9. Se realizaron acciones de sostenibilidad en las ferias especializadas de TR, como lo son IMEX Vegas, Frankfurt y Fiexpo.
    10. Se han contratado redes sociales especializadas que han dado un resultado positivo como canal de comunicación entre los principales participantes del segmento de reuniones.
  4. 1 acción capacitación, regulación y promoción de Costa Rica como destino de turismo de bienestar. Avance IV trimestre 100%.  
Se realizaron en total 6 giras de sensibilización para dar a conocer la iniciativa de turismo de bienestar, en las zonas: Pacífico Sur, Caribe Sur y Fortuna. Se alcanzaron más de 100 personas entre las realizadas.  
Se firmó el convenio con la asociación costarricense de Bienestar.  
Se realizó la colaboración para ejecutar octubre termal.  
Se envió un documento a Casa Presidencial para involucrar a la Fortuna y alrededores dentro de una gira presidencial.  
Se realizó una capacitación para los guías turísticos denominado Principios de terapias del bosque.  
Adicionalmente, en el IV trimestre se envió la invitación para la contratación “CONTRATACIÓN DE UNA EMPRESA QUE BRINDE CONSULTORIA PARA EL

## Informe de Evaluación del PAO 2018

DIAGNÓSTICO, PLANEAMIENTO Y EJECUCIÓN ESTRATEGICA CON EL FIN DE POSICIONAR A COSTA RICA COMO UN DESTINO APTO PARA TURISMO DE BIENESTAR” y se están revisando las ofertas recibidas. Esto será adjudicado los primeros días del mes de enero.

5. Fortalecer marca país por medio de la promoción del licenciamiento:

Avance IV trimestre 100%.

Se asistió a las reuniones de Marca país.

Se realizaron acciones en el marco del Mundial de futbol.

Se contabilizan 125 empresas licenciadas y en proceso de renovación, al 10 de diciembre 2018. Se eliminó 1 empresa.

Acciones en colaboración de PROCOMER: Participación en el comunicado de prensa de PROCOMER en conmemoración del quinto aniversario de la marca. Las empresas licenciadas fueron invitadas a participar del B2B Forum organizado por PROCOMER. A fin de fortalecer el uso de la marca país entre las empresas turísticas nacionales, se trabaja en conjunto y con el apoyo del departamento de Gestión Turística para promover y ofrecer el licenciamiento a las nuevas empresas que obtienen la declaratoria turística, como requisito, de igual forma con el CST.

A fin de fortalecer el uso de la marca país entre las institucionales se procura aplicar los filtros de marca país para que todas las acciones estén alineadas con los valores de la marca (ON BRAND).

Se incorporó el uso y aplicación (co branding) de la marca país en el libro de marca del nuevo logo de ICT.

*En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria alta con 91.8%, lo que muestra una utilización sana de los recursos.*

En cuanto a la meta 1.3.5.2, 32 acciones de mercadeo para promover el desarrollo del turismo interno y/o reforzar el posicionamiento del país como destino turístico.

**Avance general de 89.2%.**

1. 3 acciones estratégicas a realizar con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica para mercado interno: Avance IV trimestre 166.67%.

1- El sitio web de VAT fue completamente rediseñado y puesto al aire. El mismo ofrece una serie de ofertas de hoteles, agencias de viajes, rent a car.

2- Producción y colocación de medios de la campaña de VAT

3- Producción y colocación de medios de la campaña montaña viva

4- Producción y colocación de medios de la campaña Jale al Puerto.

5- Producción y colocación en medios de la campaña Seguridad

También se brindó apoyo en la gestión publicitaria de patrocinios y BTL en eventos, producción de material promocional y/o audiovisual para el Mundial de Pesca, Expotur, Lanzamiento del logo nuevo de ICT, Torneo de Golf, IRONMAN 70.3, la Etapa, Feria de Ambiente de CST, video de aventura, Feria Mipymes VAT.

2. Apoyo del patrocinio y publicidad de 5 actividades en las regiones es del país:

Avance IV trimestre 120%.

1- Festival de las Esferas y Festival de Turismo de Turrialba

## Informe de Evaluación del PAO 2018

- 2- Contratación espacios publicitarios en La Extra y La República y Contratación espacios publicitarios en La Nación.
  - 3- Pauta campaña Montaña Viva y Jale al Puerto en SINART.
  - 4- Participación en: el Festival Tamarindo Art Wave, en la Feria del Gustico en Guanacaste y en el festival Gastronómico y Cultural Calle Real.
  - 5- Publicidad en Expo Feria Turística San José 2018
  - 6- Patrocinios: Festival Internacional de las Artes, Ruta de los 6- Participación en la Feria del Gustico en Guanacaste.
3. 4 acciones estratégicas de carácter publicitario y/o patrocinio que permitan apoyar actividades realizadas en Costa Rica con proyección internacional: Avance IV trimestre 275%.
- 1- Publicidad en Exhibición de Mariposas en el Museo Canadiense de Naturaleza.
  - 2- Desarrollo del Mundial de Pesca en Quepos del 15 al 20 de abril.
  - 3- EXPOTUR del 25 al 27 de abril en el Centro de Convenciones de Costa Rica
  - 4- Torneo de golf de la PGA Costa Rica Classic del 7 al 13 de mayo en Reserva Conchal, Guanacaste,
  - 5- Evento ciclístico La Etapa Costa Rica by le tour de France en Santa Ana el 2 y 3 de junio,
  - 6- IRONMAN 70.3 Costa Rica el 24 de junio en Playa del Coco, Guanacaste.
  - 7- Patrocinio del evento de aventura en Canadá, Primal Quest del 5 al 15 de setiembre.
  - 8- Patrocinio del Central América Aviation Day el 19 de setiembre en el Hotel Real Intercontinental.
  - 9- Inicio de acciones del Patrocinio essential Costa Rica Surf Pro, torneo de surf del 4 al 7 de octubre en Playa Jacó.
  - 10- Inicio de contratación del Patrocinio de la Feria MIPYMES Vamos a Turistear el 20 y 21 de octubre 2018 en el Estadio Nacional.
  - 11- Costa Rica Ultra Trail.
4. 3 acciones estratégicas de carácter publicitario y/o patrocinio que permitan apoyar actividades realizadas en a través de las Cámaras y Asociaciones. Avance IV trimestre 166.67%.
- 1- Orden de compra de apoyo publicitario a FUTUROPA
  - 2- Participación en la Feria del Gustico en Guanacaste y participación en el festival Gastronómico y Cultural Calle Real.
  - 3- Apoyos: al VII Encuentro Nacional de Operadores de Turismo ACOT 2018 y al Congreso Nacional de Turismo 2018
  - 4- Publicidad en el Festival de Turismo de Turrialba 2018
  - 5- Octubre Termal
5. Producción, compra o adaptación de 11 tipos de material promocional: Avance IV trimestre 118.8%.
- 1- Desplegables Portugués
  - 2- Contratación de 100 mil mapas
  - 3- Elaboración de arte del nuevo folleto de información general.
  - 4- 10 mil desplegados de información general en francés

Videos de generación de contenido:

5- Video de aventura

6- Little Costa Rica

7- Ponderosa

8- Ballenas

9- Bebidas costarricenses

10- Barra Honda

11- Puntarenas

12- Poás

13- Costa Rica información general en portugués, francés, inglés y español

6. Contratación empresa traductora de textos: Avance acumulado enero-diciembre 2018: Acción cumplida 100%

Se cuenta con una empresa traductora para textos y demás del web site, brochures, etc.

7. 2 acciones que contribuyan al incremento de visitas al Web. Avance acumulado enero-diciembre 2018: Acción cumplida 100%.

Se cuenta con una empresa contratada para brindar el servicio de optimización e indexación.

8. Contratación de una empresa que brinde el servicio de hospedaje y mantenimiento de Web. Avance IV trimestre 100%. La licitación fue adjudicada sin embargo se está a la espera de la confección de la orden de compra. Respecto del servicio de mantenimiento, este estaba incluida en la licitación del nuevo portal web.

9. Contratación del dominio de la Web. Acción cumplida 100%:

Se tiene renovado el dominio del Centro de Convenciones al ser propiedad del ICT.

10. 1 acción publicitaria y/o atención para la atracción del segmento de cruceros: Avance IV trimestre 100%.

Publicidad en los medios de la FCCA que inició en el segundo trimestre hasta diciembre 2018, y continuará hasta mayo 2019: Publireportajes, boletines, revistas, publicidad digital.

*En esta meta se da una ejecución alta con un 88.6%, pero tienen importantes remanentes en las partidas de publicidad y propaganda por radio y televisión, así como por otros medios.*

Sobre la meta 1.3.6.1, 2 investigaciones nacionales para medir hábitos vacacionales y actitudes de empresarios: **Avance general 60%**

Se finalizó el trabajo de campo, así como el procesamiento de datos de la investigación sobre incidencia de las vacaciones de los costarricenses 2018. Se redactaron los términos de referencia y se adjudicó la investigación denominada Hábitos vacacionales de los costarricenses 2018-2019, el cual se estima que estará finalizado a finales del primer semestre del 2019. de los costarricenses 2018-2019, el cual se estima que estará finalizado a finales del primer trimestre del 2019.

*En esta meta la unidad presenta una baja ejecución presupuestaria con un 67.7%, que se tenían para los estudios y se dejó de utilizar la tercera parte de los recursos y no fueron redistribuidos oportunamente.*

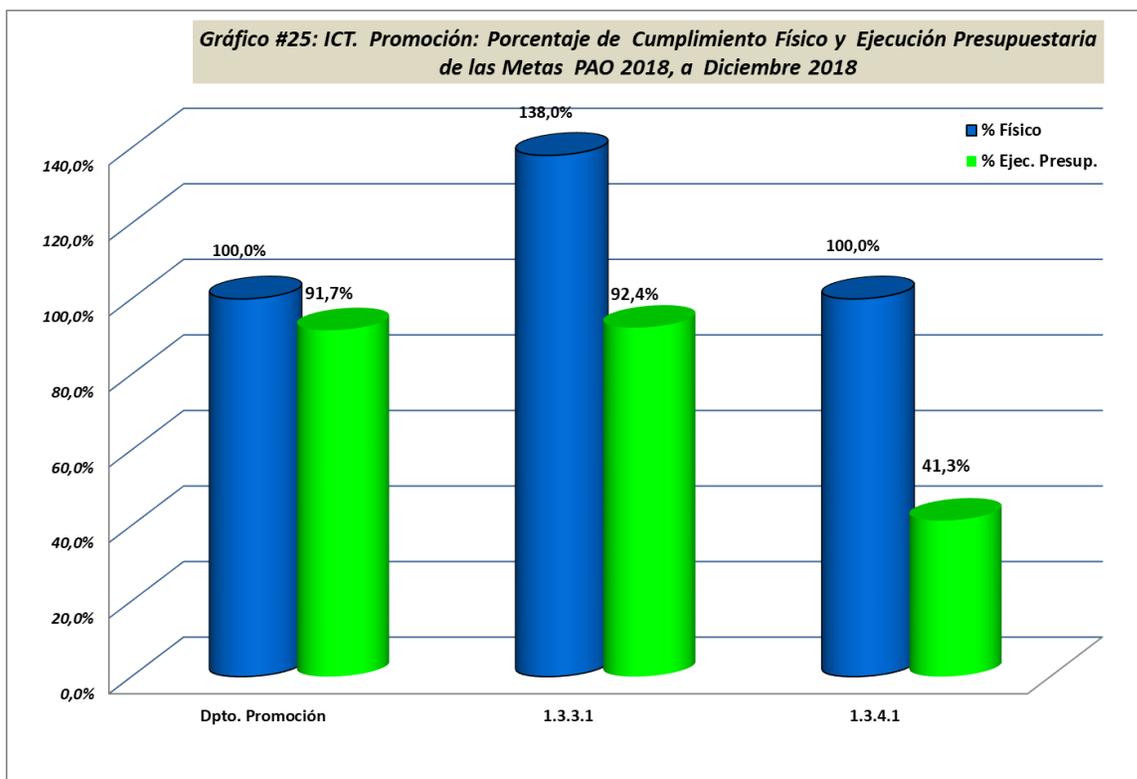
En cuanto a la meta 1.3.6.2 5 investigaciones para conocer comportamiento de los principales mercados internacionales; **Avance general de 90%.**

Se terminó el trabajo de campo dirigido al consumidor de la investigación sobre imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino turístico en 6 mercados internacionales. Se presentaron los resultados por video conferencia desde España a las jefaturas de Mercadeo y se discutieron los resultados con la empresa. El trabajo se concluirá totalmente en el I trimestre del 2019 después de recibir la realimentación de funcionarios del ICT y del sector privado costarricense. Se redactaron los términos de referencia y se preparó el borrador del cartel para la investigación cualitativa PRETESTEO DE CAMPAÑA PUBLICITARIA EN MEXICO, la cual se llevará a cabo en el primer trimestre del 2019.

*En esta meta la unidad presenta una ejecución presupuestaria de un 80.6%, debido a que finalizó con un remanente importante en la partida de servicios de ciencias económicas y sociales, destinada a los estudios y no fueron redistribuidos oportunamente.*

### Promoción:

El cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 91.7%. El porcentaje de Promoción reportado por cada meta se muestra en el Gráfico No.25.



## Informe de Evaluación del PAO 2018

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>32</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Promoción</b>	<b>7 702 357 109,00</b>	<b>7 064 615 699,00</b>	<b>91,7%</b>
1.3.3.1 Realizar 546 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, a diciembre 2018. (Meta vinculada el PND, ME 1.1) (138% cumplimiento físico)	7 599 930 309,00	7 022 297 923,00	92,4%
1.3.4.1 Implementar 39 acciones de mercadeo en el mercado nacional, a diciembre 2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.2 Y 1.7) (100% cumplimiento físico)	102 426 800,00	42 317 776,00	41,3%

### Principales logros reportados por la Unidad:<sup>33</sup>

Respecto a la meta 1.3.3.1, 546 acciones de mercadeo en los mercados internacionales:  
**Avance general de un 138%.**

- Atención 60 periodistas de Estados Unidos y Canadá con giras por el país:  
Avance IV trimestre 100%

- 1-Véro,
- 2- Canoe.ca,
- 3- Le Journal de Montreal,
- 4- Le Journal de Quebec,
- 5- Agencie QMI,
- 6-Le Devoir,
- 7 -MSN.com,
- 8- Global Traveler
- 9- Canadian Travel Press,
- 10- Everett Potter's Travel Report,
- 11- USA Today,
- 12- Forbes
- 13-Fusion,
- 14-Canadian World Traveller,
- 15-CanadianTraveller.com,
- 16-National Post,

<sup>32</sup>No considera remuneraciones.

<sup>33</sup> Por las limitaciones de espacio del sistema SPLAF, la unidad amplía el análisis de resultados mediante correo electrónico remitido el 9 de enero de 2019.

- 17-Tico Times,
- 18-Girl About the Globe,
- 19-Life Done Well,
- 20-Citizen Femme,
- 21-The 405
- 22-Miss Filatelista,
- 23-Millennials Incorporated,
- 24-Amarna Miller,
- 25-Bay Reporter,
- 26-Hornet,
- 27-Advocate
28. Chris Fischer Photo. Birding for conservation,
29. Vogelsbescherming Nederlands,
30. Birdwatching Magazine UK,
31. Ebird,
32. Birdlife Sweden,
33. Tico Times & CR Traveler,
34. Elephant Journal,
35. Vimeo,
36. Teen Vogue, Outside Magazine,
37. Sul travel,
38. Travel Massive,
39. NatGeo, Fodor's,
40. Tessa,
41. James,
42. Jaci,
43. Leif,
44. Zoe,
45. Gabriel,
46. Christine,
47. Nicole,
48. Lindsey,
49. Michael,
50. Nina,
51. Family Travel Association,
52. Trekaroo,
53. FamiliesGo,
54. Pura Vida Moms,
55. Dotting the map,
56. Fun Money Mom and Traveling Mom,
57. MomJunky,
58. LittleFamilyAdventure.com,
59. idTripster,
60. Kids are a trip.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

2. Atención de 256 periodistas y/o agentes mayoristas de Europa y Latinoamérica:  
Avance IV trimestre: 153.9%

- |  |  |
|--|--|
| 1-Fortuna,                                   | 43-Food and Trave,                         |
| 2-Mega,                                      | 44-Ortlieb,                                |
| 3-Canal 13 TV,                               | 45-Ecuoya Contenidos TVE,                  |
| 4-Vamos,                                     | 46-Golf Yearbook,                          |
| 5-ATV,                                       | 47-Simply Golf,                            |
| 6-Duieken Magazine TAUCHEN,                  | 48-Connoisseur Circle,                     |
| 7-Echappées Belles,                          | 49-MEN'S UP TV,                            |
| 8-The Others,                                | 50-YONDER.FR,                              |
| 9-The Daily Telegraph,                       | 51-LE PARISIEN - AUJOURD'HUI EN<br>France, |
| 10-France 2,                                 | 52-National Geographic Traveller.          |
| 11-Mega,                                     | AGENTES ESPAÑA:                            |
| 12-KLM,                                      | 53-REPRESENTANTE DE AA.,                   |
| 13-Planeta Callejas,                         | 54-VIAJES CATAI,                           |
| 14-Geo Special,                              | 55-DESCUBRE,                               |
| 15-Connaissance du Monde                     | 56.-XIÓN,                                  |
| 16-A/R MAGAZINE,                             | 57-TUI,                                    |
| 17-ROUTARD.COM,                              | 58-DOMINICANA,                             |
| 18-EASYVOYAGE.COM,                           | 59-OCEANIC 2000,                           |
| 19-VITAL,                                    | 60-BARCELÓ,                                |
| 20-Volaris,                                  | 61-HALCÓN,                                 |
| 21-Barbara,                                  | 62-CARREFOUR,                              |
| 22-Spiegel Online,                           | 63-NAUTALIA,                               |
| 23-Augsburger Allgemeine,                    | 64-VIAJES EL CORTE INGLÉS.                 |
| 24-Westfälische Allgemeine<br>Zeitung (WAZ), | LATAM EXPOTUR:                             |
| 25-Welt,                                     | 65-Viajes Falabella,                       |
| 26-Frankfurter Rundschau,                    | 66-Tower Travel,                           |
| 27-Madsack mediengruppe,                     | 67-Delfos,                                 |
| 28-Oxigeno,                                  | 68-Juan Toselli,                           |
| 29-Sport & Style,                            | 69-Trayecto Uno, 70.Aero,                  |
| 30-Shop News,                                | 71-LATAM Travel,                           |
| 31-El Mercurio,                              | 72-Kuality Reps,                           |
| 32-La Tercera,                               | 73-Euroandino,                             |
| 33-Revista Placeres, 3                       | 74-ADSMundo,                               |
| 34-Globo,                                    | 75-Costamar,                               |
| 35-Publimetro,                               | 76-Viajes Falabella,                       |
| 36-Interjet,                                 | 77-Destinos M,                             |
| 37-Nación,                                   | 78-American Reps.                          |
| 38-Matthew Wood,                             | AGENTES ESPAÑA:                            |
| 39-Psychologies,                             | 79-Viajame Mucho,                          |
| 40-In the Moment,                            | 80-Viatges Air Vic,                        |
| 41-Top Sante,                                | 81-Viajes Pangea,                          |
| 42-LOOK,                                     | 82-Viajes Yampe,                           |

## Informe de Evaluación del PAO 2018

- 83-Viajes Pinatar Tours,  
84-Sandalo Viajes,  
85-Destina,  
86-Soluzion viajes,  
87-Viatje Pel Mon.  
AGENTES FRANCIA:  
88-Desirs2reves.  
89-Promo vacances Nantes,  
90-Selectour norest voyage,  
91-Decalage horaire,  
92-Jet Tours,  
93-TUI STORE VILLENEUVE D'ASCQ.  
INGLATERRA:  
94-Terracota,  
95-Thomas Cook,  
96-LATAM ARGENTINA,  
AGENTES FRANCIA:  
88-Desirs2reves.  
89-Promo vacances Nantes,  
90-Selectour norest voyage,  
91-Decalage horaire,  
92-Jet Tours,  
93-TUI STORE VILLENEUVE D'ASCQ.  
INGLATERRA:  
94-Terracota,  
95-Thomas Cook,  
96-LATAM ARGENTINA,  
97-CATAI ESPAÑA,  
98-Hauser Exkursionen,  
99-Willy Scharnow Stiftung für Touristik,  
100-For Family Reisen GmbH,  
101-Takeoff Reisen Partner World of TUI,  
102-schulz aktiv reisen,  
103-Hajo Siewer Jet-Tours,  
104-L'TUR Tourismus GmbH,  
105-Tui Reisecenter, Ettlingen,  
106-DER Deutsches Reisebüro GmbH & Co.,  
107-OHG  
108-DeViajes,  
109-Surf,  
110-Terres Extremes  
111-Travel Weekly  
112-NationalGeographicTraveller Food,  
113-Aire (Aeroméxico in-flight),  
114-Accent (Aeroméxico Business Class in-flight)  
115-Voyage  
116-Stern,  
117-blog madametamtam,  
118-Travelbunny,  
119-TOUR HEBDO,  
121-Luthansa In board magazine

- AGENTES: Francia  
122-JETSET VOYAGES,  
123-LECLERC VOYAGES QUIMPERLE,  
124-PERIER VOYAGES ELBEUF,  
125-LES BEAUX VOYAGES CALVI,  
126-LIBERTE VOYAGES NOGENT,  
127-AILLEURS VOYAGES,  
128-VALENCE,  
129-NOREST VOYAGES NIEDERBRONN LES BAINS,  
130-LINEA VOYAGES LYON,  
131-Tosseli Argentina, Agentes Inglaterra  
132-STA,  
133-Thorne Travel,  
134-Travel Counsellors,  
135-Flight Centre,  
136-Not Just Travel,

## Informe de Evaluación del PAO 2018

- 137-The Travel Freaks,  
138-Flight Centre,  
139-Rock My World,  
140-Kuoni,  
141-Not Just Travel,  
142-Dawling Travel,  
143-Moxley & Co,  
144-Star Travel,  
145-Selling Travel, Agentes Alemania  
146-Lidl Digital International GmbH & Co.KG,  
147-TARUK International GmbH,  
148-Karawane Reisen GmbH & Co. KG,  
149-avenTOURa GmbH,  
150-Evaneos,  
151-WORLD INSIGHT ErlebnisReisen GmbH,  
152-Lufthansa Group,  
153-Best Destination  
154. Kamaleon,  
155. Meridian,  
156. Tagesspiegel,  
157. Pictures Magazin,  
158. ECOS,  
159. Westfälischer Anzeiger,  
160. Bolero,  
161. YO DONA, EFETUR,  
162. GOURMETS,  
163. RNE - RADIO 5,  
164. EL PAIS - LA BUENA VIDA,  
166. WOMAN.ES,  
167. Traveller,  
168. Telegraph,  
169. National Geographic,  
170. Perfect Picture,  
171. PLUS Magazine,  
172. Amazine,  
173. Travelbook,  
174. GLAMOUR,  
175. NATIONAL Geographic Traveler / Esquire,  
176. ELLE,  
177. TV2000,  
178. Trekkings.net,  
179. I-voyages.net,  
180. My-wildlife.com,  
181. Wanderlust Chloe,  
182. Flunking Monkey  
183. A Girl Who Travels,
184. Chaiwalla, 185. RevistaED  
186. Foodboom, 187. MEGA,  
188. BABEL 25 DE MAYO 189. LOZADA RUBIO SIRI,  
190. TRAVEL FRESH,  
191. PISTEK VIAJES,  
192. RESISTENCIA TURISMO,  
193. RUTENIA VIAJES,  
194. ARIANA,  
194. ARIANA,  
195. GRISKAN VIAJES,  
196. CLASICA Y MODERNA,  
197. PERSICA VIAJES,  
198. EL FAROLITO TRAVEL,  
199. ECOTUR VIAJES,  
200. FERNANDO SOLER TURISMO,  
201. GESSI,  
202. GILBERTO VIAJES,  
203. MAI TRAVEL,  
204. MONTANGIE TUERISMO (BHI),  
205. OUTLET VIAJES,  
206. SOLANGE BASSO VIAJES Y TURISMO,  
207. SOLWAYS,  
208. SOLWAYS,  
209. CAMARA,  
210. CAMARA,  
211. MONICA MAHIA,  
212. TURISMO VOLTZ,  
213. VALENTIN, 165. ARA,  
214. ANALIA RODRIGUEZ,  
215. ANYMO, 216. DE TURISTA.COM,  
217. ELIGIENDO TU VIAJE,  
218. IWE TURISMO, 219. LE FAM VIAJES,  
220. MOMENTO DE VIAJE, 221. SEAPORT TOURS  
222. SOLEIL VIAJES, 223. SRI VIAJES,  
224. TERRITORIOS, 225. TOWER TRAVEL,  
226. TOWER TRAVEL, 227. TRASLASIERRA,  
228. VANESA SOTO VIAJES,  
229. VENTURINO VIAJES,  
230. YAMAMI VIAJES, 231. DEPORTRIP  
232. EMIGRAR SERVICIOS TURISTICOS,  
233. PROFESSIONAL TOUR, 234. TOP DEST,  
235. GALLO PETEK, FRANQUICIA DE LOZADA VIAJES,  
235. GALLO PETEK, FRANQUICIA DE LOZADA VIAJES,  
236. IMPULSO TRAVEL,  
237. L ARIMAR VIAJES Y TURISMO P,  
238. JORGE ARTUCIO, FRANQUICIA DE LOZADA VIAJES

- 239. JOYTUR, 240. NIZA,
- 241. RECOLETA, SUCURSAL LOZADA VIAJES,
- 242. SIGA 1, 243. SIGA3,
- 244. ADAN VIAJES, 245. BITACORA SUDAMERICANA,
- 246. MANIAS SALVAI, 247. MIGUEL FARIAS VIAJES,
- 248. NUCLEO TURISMO, 249. PENINSULAR VIAJES,
- 250. BUTELER VIAJES, 251. CASASOL VIAJES,
- 252. CIRCUNFERENCIA, 253. CRISCIONE VIAJES,
- 254. DELFOS, 255. DELFOS,
- 256. GRUPO MAS, 257. ICONICA,
- 258. ILUSIONES TURISMO, 259. LOGAN TRAVEL,
- 260. MUTUAL TIRO, 261. NEMESIS VIAJES,
- 262. NUSA DUA, 263. SAUL VIAJES,
- 264. SIGA 2, 265. SOUBERAN CITY LOZADA VIAJES,
- 266. TESTIGO VIAJES, 267. TOP DEST,
- 268. TRAVEL SOLUTIONS, 269. TRAVEL WISE,
- 270. TREIA VIAJES & TURISMO, 271. TURISMO EN SERIE,
- 272. UNIVERSAL ASSISTANCE, 273. VAYA PASAJES Y TURISMO,
- 274. VAYA TURISMO, 275. VIAJES TDH CENTRAL,
- 276. VIAJES TDH SAN VICENTE, 277. VICTORIA GRUNIG,
- 278. YO AMO VIAJAR, 279. YOKAVIL TURISMO,
- 280. CLASE TURISTA, 281. PLEASURE,
- 282. SAVONA VIAJES, 283. MUTUAL 9 DE JULIO FREYRE,
- 284. YAFUL VIAJES, 285. VIRGINIA RUI TURISMO,
- 286. GET YOUR TRIP, 287. GET YOUR TRIP,
- 288. IRAZABAL TURISMO, 289. BOTTINO VIAJES,
- 290. DURAN VIAJES Y TURISMO, 291. EXPRESO SUR,
- 292. LONNE TURISMO, 293. EARTH,
- 294. GWALIOR VIAJES, 295. LOGAN TRAVEL,
- 296. MELPA TOUR, 297. MOOREA TRAVEL,
- 298. WAVE TURISMO, 299. AGAPE TURISMO,
- 300. AGAPE TURISMO, 301. AILLANTU VIAJES Y TURISMO,
- 302. BEATRIZ CABRERA VIAJES, 303 CUMBRES DEL SUR,
- 304. MASNU VIAJES, 305. MELIPAL,
- 306. MONTECELIO TURISMO. 307. ZANELLATO VIAJES,
- 308. NOB HILL, 309. POSTALES DEL MUNDO,
- 310. MISION TRAVEL, 311. TRES MARES,
- 312. FLORES VIAJES Y TURISMO, 313. CARLOS GARRO TRAVELS,
- 314. CA TURISMO, 315. COMDETUR,
- 316. DUNAS TURISMO, 317. GASTON TRAVEL,
- 318. GASTON TRAVEL, 319. NORDETUR,
- 320. RESISTENCIA TURISMO, 321. ESSENYA,
- 322. RIO SEGUNDO TURISMO, 323 ACHAD CASTIGLIA, FRANQUICIA DE LOZADA V,
- 324. VUELO DIRECTO, 325. GOLDY TOURS ( sta Fe ),
- 326. KUNDA TRAVEL, 327. MALAWII,
- 328. MARVICK, 329. REPRESENTANTE SOLWAYS,

330. YAKARTA ( STA FE ), 331. ASOCIACION MUTUAL 18 DE JULIO,  
 332. CROIS VIAJES, 333. PURINAN VIAJES,  
 334. RECEPTIVO PILO, 335. RECEPTIVO PILO,  
 336. SILMARE TURISMO, 337. SUSANA PIRIZ,  
 338. TOP DEST, 339. TOWER TRAVEL,  
 340. UNIVERSAL ASSISTANCE, 341. ALBORAP,  
 342. HEMISFERIO, 343. PELLEGRINI VIAJES,  
 344. VALUAR, 345. VENTANA AL MUNDO,  
 346. TUYU VIAJES, 347. ASPEN TRAVEL, 3  
 48. LOZADA ROVERE VIAJES VILLA MARIA, 349. MELIPAL,  
 350. MELIA, 351. Viajes Pentamundos,  
 352. Viajes Tetiaroa, 353. Viajes La Ruta de la Seda,  
 354. Trekking y Aventura, 355. Viajes Triana,  
 356. Viajes Foster, 357. Club Marco Polo,  
 358. Viajes Lintur, 359. Bilbao Express,  
 360. Club Marco Polo, 361. Dimensiones Club,  
 362. Viva Tours, 363. TUI Spain,  
 364. Les Ateliers du Voyage, 365. Sprachcaffe Reisen (Alemania),  
 366. Vivamundo Reisen (Alemania),  
 367. Wigwam Naturreisen GmbH (Alemania), 368. iTravel GmbH (Alemania),  
 369. Kurswechsel Reisen (Alemania), 370. Diamir (Alemania),  
 371. Espert Travel & Tours (Alemania),  
 372. Tui Travelstar Tanjas Reisewelt (Alemania), 373. DER Touristik (Suiza),  
 374. Kuoni Reisen - DER Touristik Suisse AG (Suiza), 375. Exodus,  
 376. Responsible Travel, 377. Intrepid,  
 378. Explore, 379. KE Adventures, 380. Ander Licht Reizen,  
 381. Avila Reizen, 382. ITG Companies,  
 383. Mooi Vakanties, 384. Riksja Travel,  
 385. Sawadee Reizen, 386. SNP Naturreizen,  
 387. Tico Reizen, 388. Travel Trend,  
 389. LATAM TRAVEL Adriasola Bernardo, 3  
 90. LATAM TRAVEL Dobson Juan Carlos, 391. LATAM TRAVEL Martinez Karla,  
 392. LATAM TRAVEL Cordova Paula,  
 393. LATAM TRAVEL Salazar Elizabeth, 394. LATAM TRAVEL Lagos Daniel
3. 3 tipos de Acciones estratégicas de RRPP EEUU-Canadá: Avance IV trimestre 100%  
 \*Gestión y Comunicados de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación): \*3.762 artículos generados. 8 comunicados de prensa: Sustainable Weddings, Fitcation Paradise, What's new, Rural Tourism, Must try fruits, Friends getaway, Nueva ministra, nueva agencia de rp en los Estados Unidos. 2 statement reactivos sobre el accidente aéreo del 31 de diciembre de 2017 y caso de Carla Stefaniak \* Monitoreo y acompañamiento: Monitoreo: 214 monitoreos diarios y acompañamiento permanente de voceros. \* Acciones varias de RP (apoyo a otras áreas de RP: Ferias, pitchin con medios de comunicación en los Estados Unidos y Canadá, POV's).

## Informe de Evaluación del PAO 2018

4. 6 proyectos especiales de RRPP en EEUU-Canadá: Avance IV trimestre 100%
  - 1- NYT Travel Show: Participación como patrocinador en la feria en NY con presencia de marca, patrocinadores oficiales del coffe break y coctel.
  - 2- Participación en el evento TravMedia con reuniones uno a uno con periodistas para hablar sobre el destino.
  - 3- Cook like a tico: presentación en NY para 9 periodistas e influenciadores.
  - 4- Influenciadores: visita de dos influenciadores de los Estados Unidos en el mes de Junio.
  - 5- Passport DC: se apoyó a la Embajada de CR en Washington se enviaron bolsos ecológicos para entregar a los asistentes y se llevó a una pintacaritas.
  - 6- Trav Media Canadá: ICT fue patrocinador del evento en Victoria Canadá, lo que permitió tener un stand durante los tres días, lo cual permitió conversar directamente con los comunicadores participantes. Así mismo se entregó material POP.
  
5. Contratación de 1 agencia de Relaciones Públicas mercado norteamericano:  
Avance IV trimestre 100%  
Ya se tiene contratada la nueva agencia NJF de la división de la MMGY Global para RRPP para Estados Unidos-Canadá.
  
6. 3 tipos de acciones estratégicas mensuales con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa: Avance IV trimestre 100%  
Acciones del I trimestre:
  - GESTION DE PRENSA:  
18 notas de prensa / 9 Newsletters / gestiones en gabinete de prensa: atención a solicitud de información, fotos, videos, gestión para coordinar entrevistas en ferias.
  - MONITOREO:  
Monitoreo especial para cada país sobre: Asalto Tortuguero, Seguridad y criminalidad en Costa Rica, Fabricio Alvarado dispuesto a salirse de la Corte IDH, Avioneta con 12 personas a bordo cae en el Pacífico norte de Costa Rica y Asalto Tortuguero y Pacuare. / AVA trimestral acumulativo total: 2,261,319 euros /AUDIENCIA trimestral acumulada total: 701,985,338 /PREMIOS RECIBIDOS: FITUR: premio de la revista Excelencias: "Proyecto producto turístico pionero trabajando contra el stress uniendo la neurociencia y su naturaleza privilegiada".
  - ACOMPAÑAMIENTO Y ACCIONES VARIAS DE RP:  
Contactos con la industria (trade): proyectos especiales, entrega de información y seguimiento de consultas, posibles alianzas estratégicas. /Participación en 2 ferias de profesionales FITUR España e ITB Alemania / atención de 13 eventos con el trade: FRANCIA: Acciones Trade con COTAL, Adonet y el TO JetSet evento B2B de formación trade con JetSet en 7 ciudades de Francia 68 agentes de viaje capacitados sobre CR. Workshop COTAL, evento ADONET 20 citas con periodistas. / REINO UNIDO: participación en el Travel Adventure Conference: 12 reuniones con especialistas del producto aventura para promocionar CR. Travel Adventure Conference: conferencia está enfocada para que los turoperadores de aventura conozcan a las oficinas nacionales de turismo que ofrecen productos de aventura y para que asistan a conferencias sobre las novedades del mercado CR. ALEMANIA: evento B2B con

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Iberia en Colonia, presentación exclusiva para 25 tomadores de decisiones de mayoristas alemanas. / SUIZA B2B con Lufthansa Sales X-Change Fair en Zurich. Presencia de CR en evento para la industria (trade).  
Fecha corte 23-03-2018.

### Acciones del II trimestre:

#### ➤ GESTION DE PRENSA:

24 notas de prensa /13 newsletters/ gestiones en gabinete de prensa 494 solicitudes de prensa.

#### ➤ ACOMPAÑAMIENTO Y ACCIONES VARIAS DE RP:

contactos con el trade 608 / 7 eventos con el trade: 6 workshop con Lufthansa Berlín, Frankfurt, Essen, Munich y Stuttgart, alrededor de 570 participantes. Evento TSS en Dresden Alemania 1500 agentes de viajes, Roadshow Jetset Francia, / contactos con 608 profesionales del trade / participacion en 5 ferias IMEX, Destination Tourisme, ELA, London Boat Show, Iltrida en España. Monitoreos regulares.

### Acciones del III Trimestre:

#### ➤ GESTION DE PRENSA:

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

#### ➤ ACOMPAÑAMIENTO Y ACCIONES VARIAS DE RELACIONES PÚBLICAS:

contactos con el trade 7888 / ALEMANIA y SUIZA siguen en marcha proyectos con Spot on News, Dumont Bildatlas, FVW, Swiss Wedding, Geo, Ablinger Garber entre otros. / REINO UNIDO: Alianzas y proyectos con Explore, Wanderlust, Boudless, Caribtour, Elegant Resirt, Time Out, entre otros.

Se realizaron actualizaciones de contenido en todos los mercados para el sitio web [www.puravidauniversity.eu](http://www.puravidauniversity.eu) y se realizó la Semana de Costa Rica en Madrid en Pangea Store con la participación de más de 5000 personas. (24 al 29 de setiembre) Sobresale en este período la participación en 5 ferias internacionales como Top Resa IFTM (25 al 28 de setiembre) en Paris Francia, Experience Latin América (ELA) en Londres (11 al 13 de junio), Travel Counsellors (Día de la Formación sobre Latinoamérica con la participación de 1600 agentes), así como la presencia en IMEX y TSS DRESDEN. /ESPAÑA: Participación en el POP Up Store de KLM, Webinars. /FRANCIA: 10 Proyectos en colaboración con los Turoperadores: 1- Proyecto Kuoni, 2- Proyecto Cercle des Vacances, 3- Proyecto Monde Authentique, 4- Proyecto Printemps Voyage, 5- Empreinte, 6- Proyecto Terre d'Aventure, 7- Proyecto Maison des Amériques Latines, 8- Proyecto Galleries Lafayette. 9- Programa de Embajadores, 10- CNIT Street Marketing Operation. Así como el Workshop Kuoni en Paris (28 de julio).

### Acciones del IV Trimestre:

## Informe de Evaluación del PAO 2018

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

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

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

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

AVA 16,411,672 euros

Datos al 7 de diciembre 2018

7. 20 Proyectos especiales por mercado y soporte de proyectos con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa. Avance IV trimestre 610%

Acciones del I trimestre:

➤ ALEMANIA:

1-Participación en 5 ferias de público: 4 en Alemania:

- a. CMT Stuttgart,
- b. Reisen Hamburg
- c. f.re.e München,
- d. ITB y

e. 1 en Suiza: FESPO.

2-Proyecto con National Geographic Mapa de CR.

3-Proyecto Cross-mediático con la revista especializada Reisevor9, edición especial ITB, 3 páginas contenido editorial para CR.

4-Proyecto con el diario de Alemania "Die Welt" creación de suplemento de viajes con contenido editorial para inspirar a viajar a CR.

➤ REINO UNIDO:

1-Destination Travel Show con LATA feria de público para ofrecer información sobre Costa Rica.

2-Alianza estratégica con Wanderlusr y Nikon, Costa Rica como patrocinador oficial del concurso Foto Adventure.

3-Construcción de microsite Costa Rica UK para brindar a los británicos información no solo traducida al inglés sino al inglés británico y además con tono e intención en el mensaje específico para este mercadeo.

4-Proyecto de expertos e influenciadores de aventura para promocionar Costa Rica construcción de microsite "Experience Costa Rica".

5-Alianza estratégica con marca TUMI para mercado de lujo.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

6-Proyecto creación de contenido editorial con Family Travel promocionando e inspirando al consumidor a visitar Costa Rica en las vacaciones en familia, lo que ofrece Costa Rica para un viaje familiar.

➤ SUIZA:

1-Suplemento educativo para industria (trade) sobre Costa Rica en revista Travel Inside.

➤ ESPAÑA:

1-Elearning

2-Guía de Viajes

3-Club del Deportista 2018

4-Monográfico El Periódico de Cataluña

5-Radio Euskadi (sorteo)

6-Conde Nast

➤ FRANCIA:

1-Acción JetSet Thomas Cook dispositivo digital en las tiendas con videos de Costa Rica.

Acciones del II trimestre:

➤ ALEMANIA: 8

1-Spot on news,

2- Abenteuer und reisen,

3- Welt,

4- Blue Planet TV,

5- Reise vor 9,

6- SRT,

7- Panasonic Lumix Photo Adventure,

8- Foodboom.

➤ REINO UNIDO: 6.

1-Travel weekly,

2-Expertos,

3-TUMI,

4-Family Traveller,

5-Concurso fotográfico Wanderlust,

6-The Times (lujo).

➤ SUIZA: 4.

1-Swiss Wedding,

2-Geo,

3-Ferientrends,

4-Schweizer Familie

➤ FRANCIA 8.

1-Surf Session,

2- I-Trekking.net,

3- Acción de Street marketing,

4- Kuoni,

5-Feria del Chocolate,

6-Féminin Bio,

7-L'Equipe,

### 8-LES ECHOS

#### ➤ ESPAÑA 14.

- 1-Luxonomist,
- 2-Radio Euskadi,
- 3-Periodico de Cataluña,
- 4-De Viajes,
- 5-Club del Deportista,
- 6-Meet In,
- 7-Viajar & woman,
- 8-Oxígeno,
- 9-Conde Nast Traveler,
- 10-Elarning Costa Rica,
- 11-Agenttravel,
- 12-Hostel Tour,
- 13-Hola Viajes,
- 14-Visit Destinos.

### Acciones del III trimestre:

#### ➤ ALEMANIA: 3

- 1- Dumont Bildatlas,
- 2- TV,
- 3- FVW.

#### ➤ REINO UNIDO: 6.

- 1- Página Web de Costa Rica para el Reino Unido,
- 2- Top 10 Costa Rica Guía de 8 páginas sobre Costa Rica en Setiembre y disponible por 6 meses,
- 3- Proyecto de Contenido de Lujo/Aventura Dos reportajes de 2 páginas en los periódicos The Times y The Sunday Times,
- 4- Guía desconocida de Costa Rica contenido informativo e inspirador que se subirá a la página web de Time Ourt Travel,
- 5- Gastronomía Pura Vida proyecto para trabajar con 3 revistas de cocina líderes del mercado (Good Food, Delicious y Olive Four) y promocionar la gastronomía de Costa Rica,
- 6- Eden Project y Taylor Morris proyecto de marca con Eden Project (jardín botánico) y Taylor Morris (gafas de lujo) ambas marcas son excelentes para promocionar Costa Rica.

#### ➤ SUIZA: 2.

- 1- Ablinger Garber,
- 2- Parquete Tourismus Lifestyle Verlag.

#### ➤ ESPAÑA: 6.

- 1- Feria Viatges Iltrida.
- 2- 40 Aniversario Revista Viajar.
- 3- Webbinars,
- 4- Activación Mundial Futbol de Rusia en España.
- 5- Semana de Costa Rica en Madrid.
- 6- Suplemento Geo Turismo Rural.

➤ FRANCIA: 5.

- 1- Voyages,
- 2- L'Atelier des Chefs,
- 3- Géo. fr.
- 4- Guillaume Sánchez (chef),
- 5- Elle.FR.

Al IV trimestre: Se realizaron 122 proyectos especiales (dato al 7 de diciembre 2018)

8. Participación en 4 eventos internacionales en Estados Unidos-Canadá:  
Avance IV trimestre 100%
  - 1- New York Times Travel Show 2018
9. Participación en 14 eventos internacionales en Europa, Latinoamérica y otros mercados. Avance IV trimestre 100%.
  - 1- VAKANTIEBEURS (Holanda)
  - 2- FITUR (España)
  - 3- FESPO (Suiza)
  - 4- ITB (Alemania)
  - 5- IMEX FRANKFURT (Frankfurt, Alemania)
  - 5- FIEXPO (Chile)
  - 6- Termatalia (Brasil)
  8. FIT (Argentina)
  - 9- Top Resa (Francia)
  - 10- Expotur, San José, Costa Rica
  - 11-Travel Mart Latin America (Argentina)
  - 12-WTM- Londres
  - 13-IBTM, World- Barcelona, España
  - 14- WTM Latin America (Brasil)
11. 1 acción estratégica para promocionar producto turístico de Costa Rica en mercado de cruceros:  
100%: Acción cumplida.  
Se participó en la feria Sea Trade en Fort Lauderdale, EEUU.
12. Aporte Económico Oficina CATA:  
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 40 planes promocionales con socios mayoristas o lineas aéreas (programación plurianual):  
Avance IV trimestre 80%,  
Campañas con las siguientes aerolíneas:

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

Hacemos notar que en el caso de la campaña cooperativa con Avoris, por circunstancias fuera del control de la Unidad de Campañas Cooperativas, se tuvo que solicitar la eliminación de la SMS; por lo tanto, aunque la campaña fue aprobada por JD, nunca hubo ejecución presupuestaria y se ha eliminado de los avances del PAO.

14. Contratación empresa Courier para envíos de material promocional:

Avance IV trimestre 100%

La solicitud de material para la contratación de una empresa que realice envíos al exterior, se encuentra en la Proveeduría.

15. Gestión de 70 envíos de material promocional al exterior:

Avance IV trimestre 67.71%

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Se han realizado 46 envíos al exterior de material promocional. *Modificada la acción según oficio DP-313-2018 y con el visto bueno de la Gerencia General.*

*Esta meta muestra una ejecución presupuestaria alta, con un 92.4%. lo que muestra una utilización relativamente sana de los recursos. Pero quedaron remanentes en las partidas de transporte de bienes, actividades protocolarias y sociales, así como un monto importante transporte al exterior y en Publicidad y propaganda por otros medios.*

En cuanto a la meta 1.3.4.1, 39 acciones de mercadeo en el mercado nacional:

### **Avance general de un 100%.**

1. 3 acciones de apoyo a EXPOTUR.  
100%: Acción concluida en el mes de abril con la Ejecución del evento de inauguración de EXPOTUR y la ejecución de la feria.
2. 8 tipos de acciones de Relaciones Públicas por trimestre en el ámbito nacional.  
Avance IV trimestre 100%  
Durante el periodo 2018 se han realizado más de 60 comunicados de prensa sobre temas de interés varios como la apertura del Centro Nacional de Convenciones, el CST 2.0, EXPOTUR 2018, Firma del Convenio FCCA, el anuncio del proyecto Sense of Arrival, lanzamiento de las campañas Vamos a Turistear y Jale al Puerto, así como el anuncio de las nuevas rutas de Edelwise Suiza, AirWing Canadá, Aeroméxico de México, Spirit de USA, la conexión a dos vías entre JetBlue y Emirates, la reapertura del Volcán Poás, Feria MYPIMES Turísticas, llegada del crucero logos Hope, BirdWatching Challenge, llegada del vuelo inaugural de Spirit, confirmación del primer Congreso Mundial en el Centro de Convenciones, renovación de estándar de sostenibilidad, el lanzamiento de la Campaña de Seguridad Turística, documentales de NatGeo, llegada vuelo inaugural de Aeroméxico, unido a la participación en ferias internacionales como FITUR en España, ITB e Alemania, IBTM en Barcelona entre otros. Con respecto a las conferencias de prensa se han realizado para el anuncio de EXPOTUR 2018, el lanzamiento del Centro Nacional de Convenciones, la llegada del Crucero Disney, el anuncio del evento deportivo dentro del GAM, reapertura del Volcán Poás, proyecto "Costa Rica en una botella", lanzamiento de estrategia de seguridad turística, Feria MYPIMES Turísticas, llegada del vuelo inaugural de Aeroméxico a Liberia. Se han realizado comunicaciones al sector de los principales comunicados de prensa, así como el anuncio de los nuevos miembros de Junta Directiva, nuevo despacho del ICT, fusión de la oficina regional de Guanacaste, acciones de seguridad turística luego de asesinatos a las turistas de España, México, Estaounidense (venezolana), así como el accidente de turistas de Estados Unidos en el Río Naranjo en Quepos, esto mediante boletines especiales para los contactos del sector. Con respecto a las gestiones de prensa se han atendido durante este periodo más de 800 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas. Durante el período se realizó el proceso de contratación de una empresa que brinda servicios de monitoreo de medios y redes, así como otra que brinda el servicio de fotografía y video. Se ha realizado acompañamiento permanente de voceros tanto al Ministro,

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Gerente, Director de Mercadeo, Jefe de Atracción de Inversiones, Jefe de Gestión Turística y Jefe de Servicio al Turista. Con respecto al desarrollo de proyectos especiales en el mes de diciembre se concluyó con el proceso de contratación de una nueva agencia de Relaciones Públicas y se presentó a la Junta Directiva la adjudicación de la nueva empresa. Proyectos especiales y soporte de proyectos: Manejo de RRPP en la inauguración del Centro Nacional de Convenciones, apoyo de RRPP en la participación del mundial de fútbol, participación en la comisión de comunicación de la reapertura del Volcán Poás y presencia en el CAT-SIPAE de comunicación de la Comisión Nacional de Emergencias, así como trabajo conjunto interinstitucional en los casos de crisis e imagen país en los casos de asesinatos de turistas (mujeres de España, México, Estados Unidos-Venezuela), así como el accidente de rafting en el Río Naranjo en Quepos con el fallecimiento de turistas de Estados Unidos.

3. 4 giras, individuales o grupales, con medios de comunicación nacional:  
Avance IV trimestre 100%

En este período se realizaron las cuatro giras de prensa nacional proyectadas. La primera fue realizada el pasado 15 de abril a Puntarenas para la llegada del Crucero Disney, con la presencia de 15 medios de prensa con medios como La Nación, CB24, Noticias Columbia, CrHoy entre otros. La segunda gira de prensa nacional corresponde a una gira individual para el desarrollo de serie de reportajes especiales del programa 7 Días para promocionar el Turismo Rural Comunitario en los siguientes destinos: Zona de los Santos, Zona Norte, Caribe Norte y Sur. Se emitieron durante el mes de junio cuatro reportajes con una duración de 15 minutos en promedio. La tercera de las giras se realizó como parte del lanzamiento de la campaña Jale al Puerto los días 17 y 18 de agosto con los medios Teletica.com y Telenoticias. A finales del mes de agosto e inicios de setiembre se emiten en Telenoticias 6 reportajes de 3 minutos y se desarrolló el blog de contenidos <http://eventos.teletica.com/jalealpuerto/> hospedado en teletica.com. Finalmente, la cuarta gira de prensa se realizó el 10 de noviembre a Liberia como parte la llegada del vuelo inaugural de Aeroméxico. Se contó con la presencia de medios nacionales y regionales como CB24 (Canal Centroamericano), Noticias Columbia, Programa Turisteando, La Voz de Pampa, Canal 36, La Voz de Guanacaste, Aguas Arcas TV, Guanacaste en Acción y La República. Se aprovechó la gira para la generación de material en fotografía y video para complementar la información logrando 40 publicaciones en medios digitales, impresos, radiofónicos, televisión y otros generando una publicidad no pagada (publicity) de \$ 177 654. Para las tres giras anteriores no se cuenta con los datos pues no se contaba con servicio de monitoreo.

*Esta meta muestra una ejecución presupuestaria baja con un 42%, lo cual muestra una deficiencia en la utilización de los recursos pues quedaron remanentes importantes en las partidas de otros servicios de gestión y apoyo, así como Publicidad y propaganda por otros medios, los cuales no fueron redistribuidos oportunamente.*



## Informe de Evaluación del PAO 2018

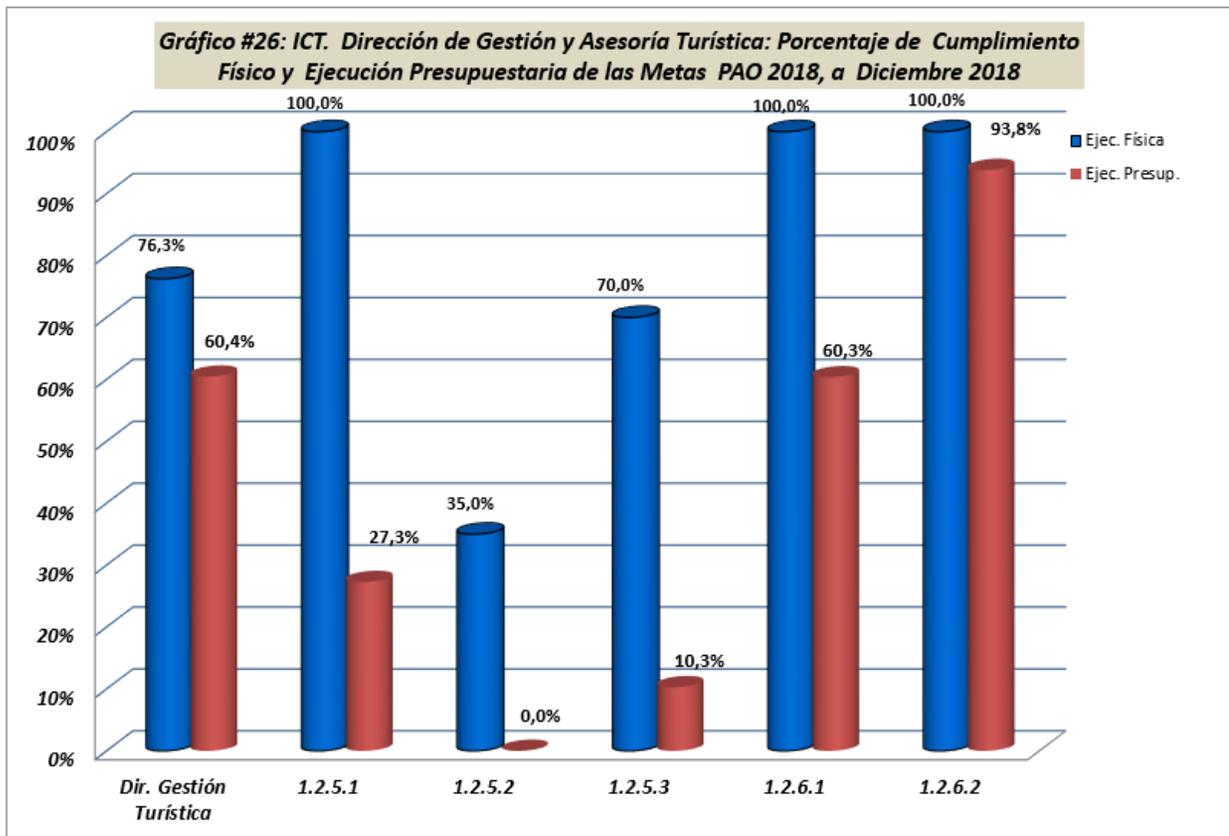
*Cabe señalar que, para las acciones del Plan Nacional de Desarrollo de la Dirección de Mercadeo, se ha invertido un 93.1% de lo presupuestado para las acciones a nivel internacional y un 96.4% de lo presupuestado a nivel nacional, así como un 60% en las acciones de Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario. Se muestra una ejecución sana, de acuerdo a lo esperado para el tercer trimestre.*

### Dirección de Gestión y Asesoría Turística.

Esta Dirección cuenta con 32 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 91.9%. 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 76.3% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 60.4%<sup>34</sup>. En el Gráfico No.26 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 presupuestaria<sup>35</sup> de las metas de esta Unidad:

<sup>34</sup>El 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.

<sup>35</sup>No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Dir. Gestión Turística</b>	<b>8 922 266 578,00</b>	<b>5 392 257 493,00</b>	<b>60,4%</b>
1.2.5.1 Realizar 12 reuniones de control y seguimiento del avance programático de la dirección de gestión turística a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	29 130 000,00	7 944 457,00	27,3%
1.2.5.2 Mejorar las condiciones de infraestructura y servicios de parques nacionales, para facilitar la atención de turistas nacionales e internacionales. (35% cumplimiento físico)	595 000 000,00	-	0,0%
1.2.5.3. Generar infraestructura náutica portuaria (atracaderos), para facilitar a las empresas y pueblos costeros, el desarrollo actividades turísticas en la que utilizan pequeñas embarcaciones (70% cumplimiento físico)	956 649 999,00	98 351 422,00	10,3%
1.2.6.1 Alcanzar un porcentaje de avance del 16.05% del Proyecto CNCC según el PND actualizado en oficio DM-301-2018 de MIDEPLAN y DM-150-2018 y SJD-119-2018 del ICT (100% cumplimiento físico)	4 785 306 843,00	2 887 692 277,00	60,3%
1.2.6.2 Contar con un administrador del CNCC, para el desarrollo del producto turístico reuniones y convenciones (100% cumplimiento físico)	2 556 179 736,00	2 398 269 337,00	93,8%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.2.5.1, se realizaron realizado 12 reuniones con los jefes de Departamento de la Dirección representando un 100% del cumplimiento de la meta anual (12 reuniones) en dichas reuniones se ha dado seguimiento a temas como Declaratorias Turísticas, Exoneraciones, Modificación de Manuales, Propuesta a la nueva Ley de Incentivos Turísticos, puesta en operación del CNCC, el desarrollo de Oficinas Regionales, temas de sostenibilidad, seguridad turística, atracción de inversiones y seguimiento a los convenios de cooperación. Asimismo, reuniones con entes gubernamentales y comisiones como Casa Presidencial (temas varios), Municipalidad de Talamanca, Municipalidad de Montes de Oca, Comisión Isla San Lucas, INCOP, Junta Promotora de Turismo de Puntarenas, SINAC, JAPDEVA, Asociación de Buruca, Comisión de Boteros de Osa. Participación en la "I Conferencia Iberoamericana de Ministros de Economía y Turismo", "CIX Reunión Ordinaria del CCT" y la "LIII Reunión de CATA, así como participación en la Conferencia de FCCA.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

*De esta meta solo se ejecutó el 27.3% del presupuesto, a pesar de que se le inyectaron recursos, debido a contrataciones que no se llegaron a finalizar, lo cual muestra una deficiencia en la utilización de los recursos.*

En relación con la meta 1.2.5.2, el avance de la meta total es de 35% de los cuales: Parque Nacional Manuel Antonio (25%) Al IV Trimestre se cumplió con el 25% de avance del Proyecto, con la elaboración del cartel de contratación, envío a la Proveeduría institucional, revisión de observaciones y aclaraciones. Sin embargo, dado a las prioridades de los nuevos jerarcas, este proyecto no se ejecutará. 2. Parque Nacional Volcán Tenorio (10%): Mediante el oficio DGT-471-2018 del 26 de noviembre, se le comunica al SINAC, que de acuerdo a la reunión sostenida el pasado viernes 16 de noviembre, con Haydee Rodríguez, Viceministra a.i de Recursos Naturales del MINAE, se acordó detener el proceso de licitación del Proyecto debido que, se determina la necesidad de utilizar los fondos presupuestados para desarrollar un proyecto en el Parque Nacional Manuel Antonio, que busque solucionar la problemática existente con las baterías de baños, así como el mejoramiento de áreas y otros servicios para ofrecer una grata visita.

*En vista de lo anterior, el presupuesto no se ejecutó.*

En cuanto a la meta 1.2.5.3, el nivel de cumplimiento es de un 70%, tomando en cuenta que el avance total de la meta es el 100%, se le asignó un porcentaje de cumplimiento del 10% a la identificación de los atracaderos a desarrollar. Asimismo, se le asignó un porcentaje del 30% al proyecto Atracadero de Piñuela con un avance del 100%, contando con los diseños y planos constructivos. El 60% restante pertenece al proyecto Atracaderos de Cahuita y Puerto Viejo, con un avance de ejecución del 30%, contando con la contratación de una empresa para obtención de la viabilidad ambiental, obtención de la misma y confección de la SMS y cartel de licitación.

*En vista de lo anterior, el presupuesto ejecutado es muy bajo, con un 10.3%.*

Respecto a la meta 1.2.6.1 sobre el CNCC: Al IV trimestre del periodo 2018, se tiene un avance del 100% de la meta establecida para el 2018. Donde el Avance de Obra corresponde a un 100%, encontrándose actualmente el edificio en funcionamiento y administrado por el Consorcio Grupo Heroica-Volio y Trejos; con respecto a la ejecución económica esta corresponde a un 60.3% (¢2,887,692,277.00) de un presupuesto final de ¢4,785,306,846.00; es importante indicar, que se presenta una ejecución de ¢126.318.836,94, por la aplicación del cláusula 22.8 del contrato de Administración, para la adquisición de mobiliario de oficina, programa de computo, entre otros

En cuanto a la meta 1.2.6.2, la Administración del CNCC, asignada al Consorcio Grupo Heroica-Volio y Trejos, de conformidad con la Contratación directa N° 2017CD-000021-PROTURISMO, al IV Trimestre 2018 ha ejecutado la suma de ¢2,398,269,337.00, que representa un 93.8% de lo presupuestado para el 2018 de ¢2,556,179,736.00, que incluye las modificaciones presupuestarias. Además, no fue posible aplicar el presupuesto extraordinario que fuera solicitado a la Contraloría General de la República, desde el mes de marzo por esta Dirección de Gestión, mediante el oficio DGT-051-2018. Sin embargo, no fue hasta el 25 de octubre de 2018 que la Contraloría General de la República comunica al

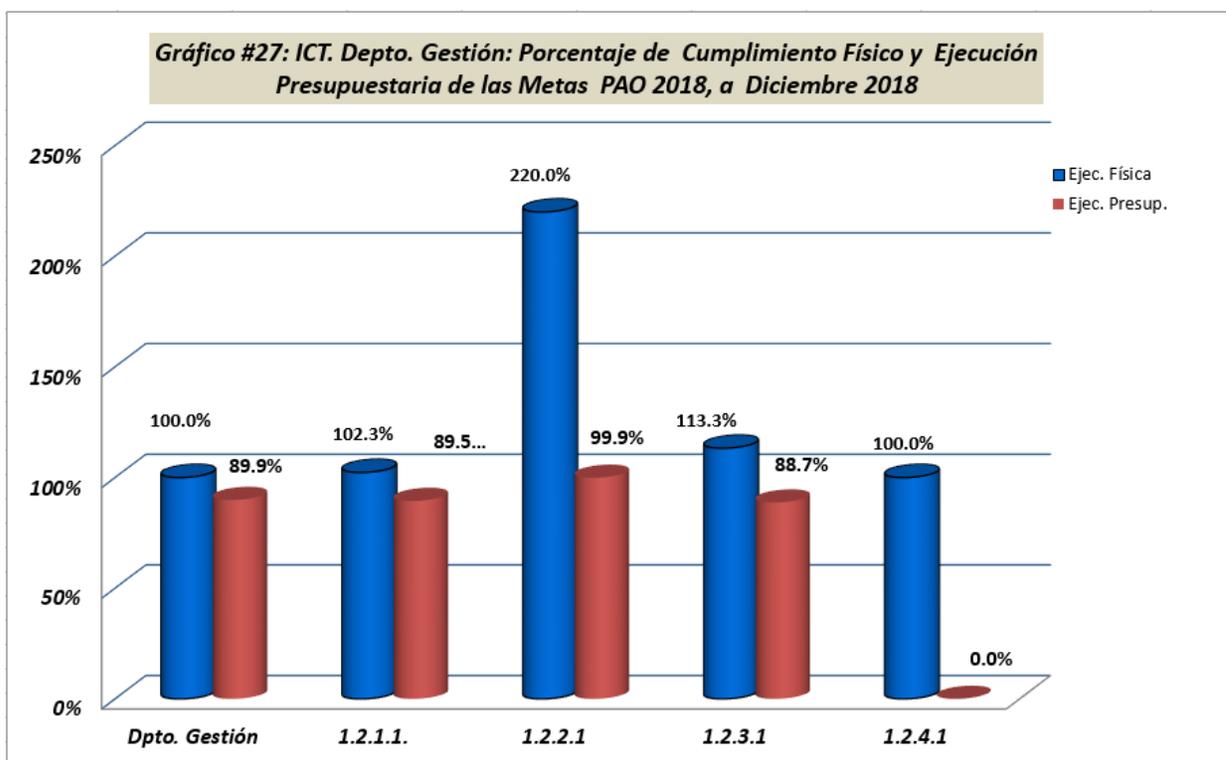
## Informe de Evaluación del PAO 2018

ICT mediante el oficio N°15314, que se daba por aprobado el presupuesto solicitado, y esta aprobación, fue comunicada a esta Dirección, hasta el 15 de noviembre de 2018, y aplicada al sistema de presupuesto, el día 16 del mismo año.

*Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria muy baja en algunas de las metas, lo cual muestra incumplimientos a nivel presupuestario, que en algunos casos se debe a aspectos de coordinación con otras entidades, pero también se evidencia deficiencias en la planificación del uso de los recursos, dado que se hicieron modificaciones presupuestarias, pero aún las acciones programadas no se ejecutaron.*

### **Gestión:**

El cumplimiento físico promedio de cumplimiento de las cuatro metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 89.9%. En el gráfico No.27 se muestra el detalle de cumplimiento de metas de esta unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>36</sup> de las metas de esta Unidad:

<sup>36</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Gestión</b>	<b>46 500 000,00</b>	<b>41 790 360,00</b>	<b>89,9%</b>
1.2.1.1 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 2018. (102.3% cumplimiento físico)	42 500 000,00	38 017 607,00	89,5%
1.2.2.1 Lograr que 50 nuevas empresas sean declaradas turísticas en el año 2018, en todas las categorías, según el PND 2018. (Meta vinculada al PND, ME 1.6) (220% cumplimiento físico)	2 000 000,00	1 998 103,00	99,9%
1.2.3.1 Lograr que el 80% de los usuarios en trámite de certificado servicio transporte turístico terrestre y los que cuentan con el certificado de transporte de turismo, sean supervisados a se ajusten a la normativa vigente a diciembre del 2018. (113.25% cumplimiento físico)	2 000 000,00	1 774 650,00	88,7%
1.2.4.1 Lograr que el 100% de las solicitudes de acreditación de Guías de Turismo se ajusten a la normativa vigente. (100% cumplimiento físico)	-	-	-

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.2.1.1, al cierre del segundo semestre del año 2018, se obtiene un resultado del 102.70% de la meta establecida del 80% de empresas inspeccionadas y que se ajustan a la normativa vigente, en términos absolutos se realizaron 482 inspecciones de las cuales 396 se ajustaron a la norma, por lo que se puede decir que la meta anual se cumplió muy satisfactoriamente. *Fuente de datos Lic. Martín Quesada Rivera, Depto. de Gestión y Asesoría Turística.*

En cuanto a la meta 1.2.2.1, al cierre del segundo semestre del año 2018, se obtiene un resultado de 110 declaratorias nuevas en todas las categorías, con relación de la meta anual de 50 declaratorias, según el plan anual de desarrollo PND-2018, para un porcentaje de 220%, por lo que se puede decir que la meta anual se cumplió muy satisfactoriamente. *Fuente de datos Lic. Martín Quesada Rivera, Depto. de Gestión y Asesoría Turística.*

## Informe de Evaluación del PAO 2018

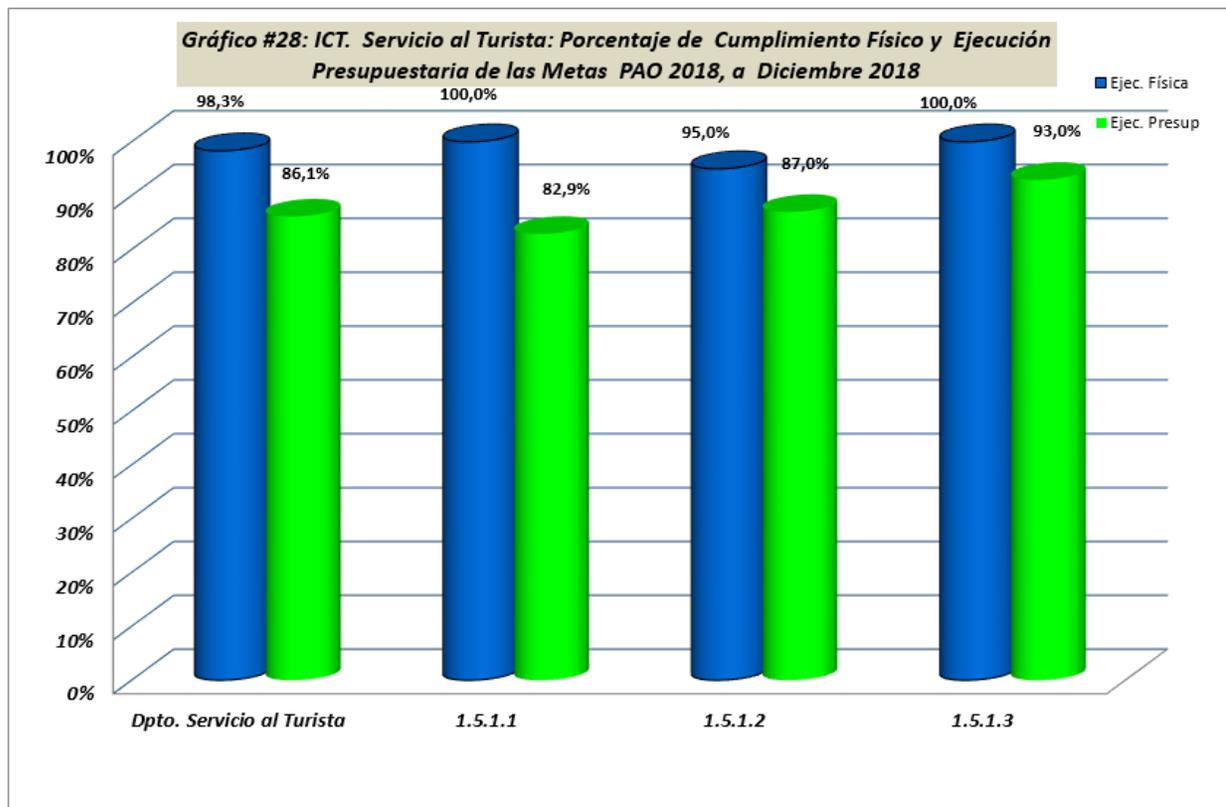
Con respecto a la meta 1.2.3.1, al cierre del segundo semestre del año 2018, se obtiene un resultado del 113.25% de la meta establecida del 80%, de inspecciones de transporte Turístico Terrestre que se ajusten a la norma, en términos absolutos se realizaron 266 inspecciones de las cuales 241 se ajustaron a la normativa vigente, por lo que se puede decir que la meta anual se cumplió muy satisfactoriamente, es más se sobrepasó en un 31.25%. *Fuente de datos Lic. Jorge Arturo Solano Soto y Licda. Marianela Vázquez Rodríguez, ambos funcionarios del Depto. de Gestión y Asesoría Turística.*

Sobre la meta 1.2.4.1, al cierre del segundo semestre de este año 2018, se realizaron 839 trámites de credenciales de guías de turismo, de los cuales 275 son de primera vez y 564 son renovaciones, la meta se cumplió en un 100%, adicionalmente se indica que está meta no tiene presupuesto asignado. *Fuente de datos Lic. Pablo Valverde Madrigal, funcionario del Depto. de Gestión y Asesoría Turística.*

*Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria alta, con un 89.9%, pero tiene remanentes importantes en la partida capacitación y Publicidad y propaganda por otros medios, por contrataciones que no lograron finiquitarse, a pesar de que se tramitaron, pero tampoco se redistribuyeron los recursos.*

### Servicio al Turista:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 98% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 86.1%. En el siguiente Gráfico No.28 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las tres metas de Servicio al Turista.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>37</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Servicio al Turista</b>	<b>238 300 000,00</b>	<b>205 269 108,00</b>	<b>86,1%</b>
1.5.1.1 Desarrollar al menos 3 acciones para brindar información de prevención a los usuarios nacionales y extranjeros. (100% cumplimiento físico)	80 630 000,00	66 843 784,00	82,9%
1.5.1.2 Ejecutar al menos tres programas orientados a la seguridad preventiva, protección y al mejoramiento del servicio que se le brinda al turista. (95% cumplimiento físico)	136 370 000,00	118 626 639,00	87,0%
1.5.1.3 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) (100% cumplimiento físico)	21 300 000,00	19 798 685,00	93,0%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.5.1.1, se abastecieron las bodegas con material impreso contratado a la Imprenta Nacional y se distribuyó el material de información y seguridad turística solicitado tanto en oficinas de información del ICT como en la atención de los usuarios en las oficinas de información. Se realizó la campaña radiofónica de prevención en seguridad. Se inició el desarrollo del Chatbot, que continuará en el 2019. Logró capacitar a 500 policías del Ministerio de Seguridad, entre Fuerza Pública, Policía Turística, Policía Migratoria y Guardacostas, en cómo brindar un buen trato y servicio al turista.

En cuanto a la atención de quejas, durante el IV trimestre del año, se recibieron 218 quejas, de las cuales 20 se encuentran en estudio, 198 casos han sido procesados y archivados, 3 expedientes abiertos contra empresas turísticas y en trámite. Adicionalmente, 111 expedientes se encuentran activos, en espera de resolución por parte de la Defensoría del Consumidor.

En relación con la meta 1.5.1.2, se realizó la firma del convenio marco de cooperación ICT-MSP, que se tomará de base para los convenios específicos. Se realizó la ampliación por tres años adiciones del convenio ICT-CRUZ ROJA y se hizo la transferencia para la compra de bienes necesarios para la unidad de rescate acuático. Como resultado del convenio ICT-MOPT se realizó la instalación de 615 señales de información. Se colocaron 100 señales de

<sup>37</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

prevención sobre corrientes peligrosas y se entregaron 25 señales al SINAC para que sean colocadas en lugares de presencia de cocodrilos.

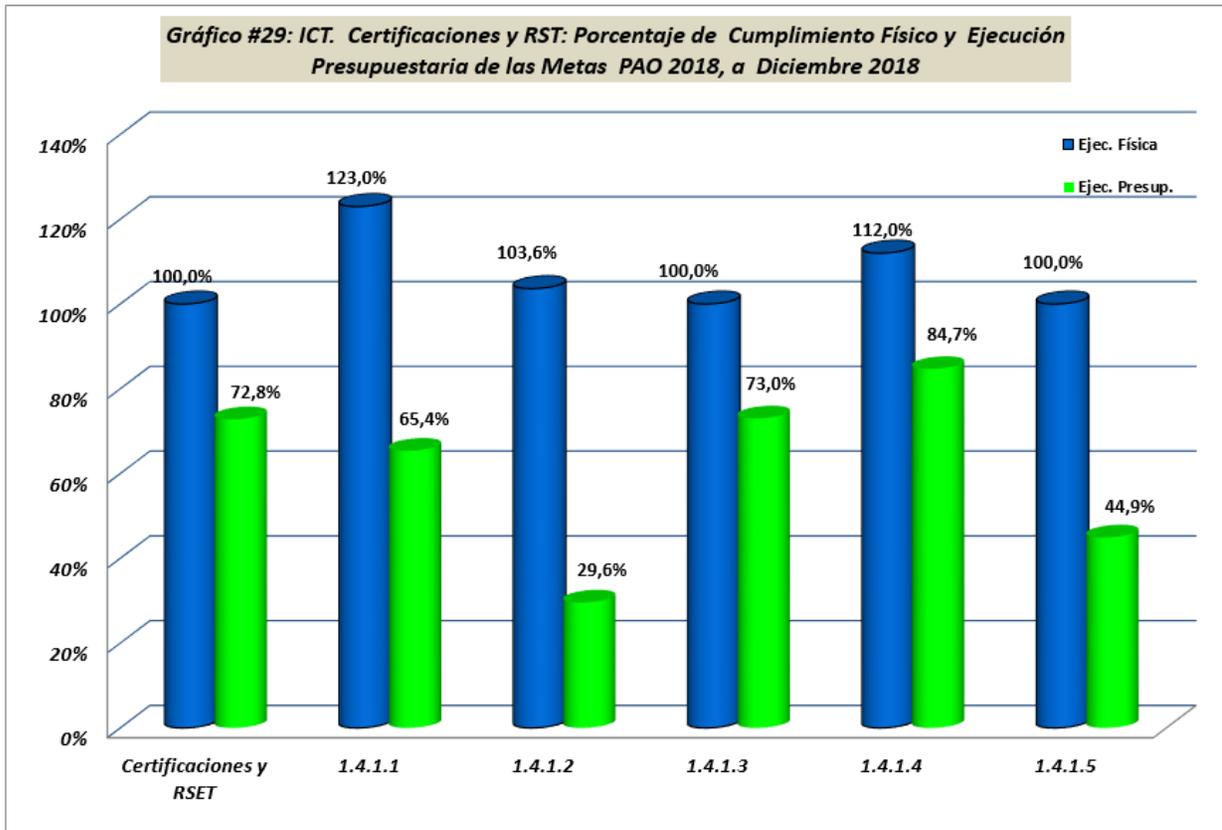
En cuanto a la meta 1.5.1.3, fue superada en función del compromiso directo asumido por la presente administración que consistía en capacitar a dos mil personas en el 2018. Solo con el Congreso Nacional de Seguridad celebrado en el mes de noviembre, se logró capacitar a 1,193 personas en seguridad turística, con lo cual la meta totalmente superada. Entre otras, se realizaron actividades como: capacitación en seguridad turística para empresarios y personas que tienen contacto con turistas, con seminarios en Puerto Jiménez de Golfito, Upala, Costa Ballena y San José, capacitaciones con la Asociación Costarricense de Guías Turísticos, ACOT y ASOTRANSTUR, para prevenir delitos contra turistas y que sepan manejar situaciones de crisis que afecten a turistas; mediante un acuerdo con la Comisión Nacional de Emergencias, se han realizado seminarios sobre amenazas y gestión de riesgos en las comunidades de Papagayo, Tamarindo y Cóbano, capacitación sobre seguridad preventiva para la Federación de Municipalidades de Occidente.

*Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente alta, con un 86.1%, pero tiene remanentes importantes en la partida de Otros servicios de gestión y apoyo, en la primera y segunda metas. No se utilizaron los recursos en la partida de Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas, pero debían dejarse previstas para los sistemas de información, por lo que también quedó un remanente de casi la tercera parte en la partida de servicio transferencia electrónica de información.*

*En cuanto a las acciones programadas en el PND al 31 de diciembre de 2018 ya se cuenta con 1.1193 personas capacitadas en seguridad turística, y se sobrepasó las 200 proyectadas, 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, así como la Comisión Nacional de Emergencias y municipalidades. 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 72.5%. A continuación, en el Gráfico No.29 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las cinco metas del Departamento.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>38</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Certificaciones y Responsabilidad Social Turística</b>	<b>94 250 000,00</b>	<b>68 619 494,00</b>	<b>72,8%</b>
1.4.1.1 Alcanzar un registro de al menos 500 empresas certificadas con la norma CST, conforme al PND 2015-2018. (Meta vinculada AL PND, ME 1.4) (123% cumplimiento físico)	<b>30 415 000,00</b>	<b>19 884 929,00</b>	<b>65,4%</b>
1.4.1.2 Brindar sensibilización al menos a 1600 personas en materia de Sostenibilidad en el 2018 (103.6% cumplimiento físico)	<b>1 400 000,00</b>	<b>414 000,00</b>	<b>29,6%</b>
1.4.1.3 Evaluar las playas que se inscriben por medio de los comités costeros en el Programa Bandera Azul Ecológica Categoría Playas a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>16 000 000,00</b>	<b>11 680 679,00</b>	<b>73,0%</b>

<sup>38</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.4.1.4 Ejecutar al menos 25 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. (112% cumplimiento físico)	39 700 000,00	33 613 748,00	84,7%
1.4.1.5 Realizar al menos 5 acciones con el propósito de darle seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental Institucional a diciembre 2018, en cumplimiento al Decreto Ejecutivo #36499-S-MINAE. (100% cumplimiento físico)	6 735 000,00	3 026 138,00	44,9%

### Principales logros reportados por la Unidad:

En relación con la meta 1.4.1.1, a las 606 empresas turísticas avaladas en el tercer trimestre 2018, se suman 9 certificadas con la CST, lo que define que hasta el 12 de diciembre 2018 hay un total de 615. En virtud de que la meta del Plan Nacional de Desarrollo es de 500 empresas para el año 2018 se ha cumplido un 123%.

Sobre la meta 1.4.1.2, Al 12 de diciembre de 2018, se ha brindado sensibilización a 1658 personas, los capacitados son grupos especializados en los temas de sostenibilidad, 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 103,63% del cumplimiento de la meta establecida.

Respecto a la meta 1.4.1.3, se cuenta con 150 Comités de playas en el Programa Bandera Azul Ecológica 2018, según inscripciones recibidas en el Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, se cumplió con la tercera visita a los Comités inscritos en el Programa Bandera Azul Ecológica, cumpliendo así con la programación, alcanzando un cumplimiento de esta meta de un 100.00%. Se deja constancia de 145 comités de playas inscritos al 30 de abril 2018, la COMISIÓN NACIONAL DE BANDERA AZUL ECOLÓGICA, aprobó la incorporación de cinco playas del Proyecto Golfo de Papagayo.

Con respecto a la meta 1.4.1.4, al 13 de diciembre de 2018, se han realizado 28 actividades de comunicación y educación en el marco del Programa de Código de Conducta con un cumplimiento de un 112%. En este cuarto trimestre se han realizado reuniones con los señores de PANIAMOR con la finalidad de reforzar el enfoque y mejorar 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.

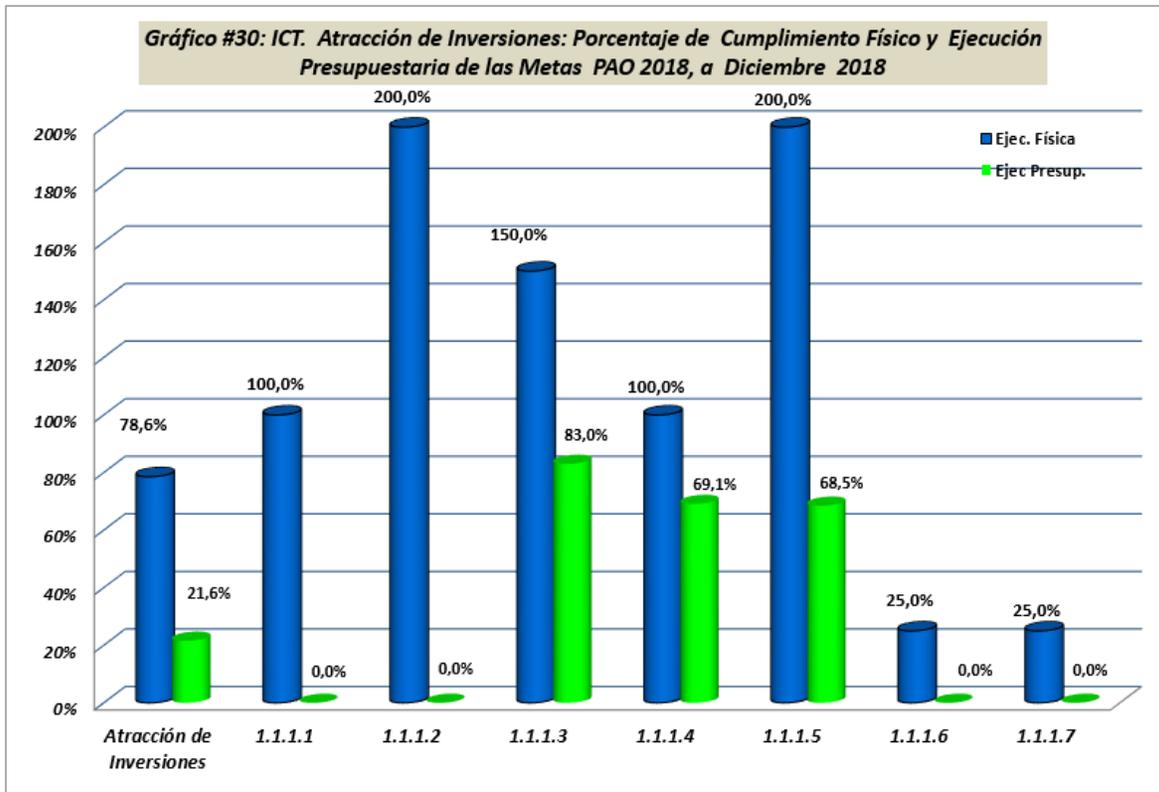
## Informe de Evaluación del PAO 2018

En cuanto a la meta 1.4.1.5, se cumple con lo establecido del programa de verificación Carbono Neutralidad, y se consigue en un proceso llevado a cabo desde el 14 de agosto y concluido satisfactoriamente el pasado 7 de diciembre. Donde se incluye la visita por parte de INTECO al ICT, la presentación del Plan de Acciones Correctivas y la declaración de parte de INTECO para confirmar dicha verificación. Se ha dado continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos, se actualizó la versión del documento con nueva información. Se han cumplido los objetivos establecidos a lo largo del año con actividades, acciones y generación de datos.

*Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria baja, con un 72.8%, por lo que se observa una deficiencia en la planificación de la utilización de los recursos, dado que muestra remanentes importantes en las partidas de viáticos y transporte dentro del país, en capacitación, textiles y vestuarios.*

### **Atracción de Inversiones:**

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 78.6% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 21.6%. A continuación, en el Gráfico No.30 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 presupuestaria<sup>39</sup> de las metas de esta Unidad:

<sup>39</sup>No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Atracción de Inversiones</b>	<b>615 720 325,00</b>	<b>132 821 636,00</b>	<b>21,6%</b>
1.1.1.1 Elaborar en coordinación con CINDE el formato digital de los Manuales de Preguntas Frecuentes del Inversionista, en inglés y español. (100% cumplimiento físico)	-	-	-
1.1.1.2 Atender al menos 30 personas o empresas interesadas en invertir en el país en el sector turístico. (200% cumplimiento físico)	-	-	-
1.1.1.3 Asistir al menos a 4 eventos internacionales para incentivar la inversión turística en los campos de líneas aéreas e infraestructura turística, a diciembre 2018. (150% cumplimiento físico)	<b>20 780 000,00</b>	<b>17 250 815,00</b>	<b>83,0%</b>
1.1.1.4 Coordinar la ejecución del contrato de empresa asesora al ICT en materia de atracción de líneas aéreas. (100% cumplimiento físico)	<b>158 320 325,00</b>	<b>109 393 010,00</b>	<b>69,1%</b>
1.1.1.5 Sostener al menos 10 reuniones con representantes de líneas aéreas. (200% cumplimiento físico)	<b>9 020 000,00</b>	<b>6 177 811,00</b>	<b>68,5%</b>
1.1.1.6 Desarrollar e implementar por etapas la implementación de una estrategia para la consolidación y fomento de llegadas de cruceros con propósitos turísticos hacia Costa Rica. (25% cumplimiento físico)	<b>97 600 000,00</b>	-	<b>0,0%</b>
1.1.1.7 Elaborar un Plan de Atracción de Inversiones que incluya atracción, promoción e inversión, a diciembre 2018. (Meta modificada según acuerdo SJD-198-2018) (25% cumplimiento físico)	<b>330 000 000,00</b>	-	<b>0,0%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.1.1.1, la guía está publicada en el sitio web de la Unidad de Atracción de Inversiones dentro del sitio web del ICT. Para el 2019 se evaluará si se debe seguir con este formato de cara al convenio que firmará la Unidad con CINDE para la

## Informe de Evaluación del PAO 2018

atracción de inversiones en infraestructura turística según instrucciones dadas por la Junta Directiva del ICT mediante SJD-300-2018.

En relación con la meta 1.1.1.2, se atendieron 50 personas interesadas en invertir en el país y se asistió a 10 reuniones en ese mismo sentido.

Respecto a la meta 1.1.1.3, se asistió a la feria World Routes en China y a la feria WTM en Londres para tener citas con líneas aéreas y aeropuertos. Asimismo, se asistió al evento de ALTA para presentaciones y citas con líneas aéreas. Se asistió a la feria Top Resa en París, Francia, donde se tuvo reuniones con líneas aéreas, inversionistas y representantes de otros Gobiernos. Se tuvo una gira por Estados Unidos para negociar nuevos vuelos con Southwest, United y JetBlue. Se realizó una gira por Alemania y Francia para negociar nuevos vuelos hacia el aeropuerto de Liberia.

En cuanto a la meta 1.1.1.4, se ejecutó de conformidad el contrato con la empresa IOS Partners, recibiendo los informes correspondientes y las asesorías solicitadas a la empresa (Promoción y Mercadeo, Atracción de Inversiones, Planeamiento y Desarrollo y Presidencia Ejecutiva en materia de líneas aéreas). Actualización del Plan de Atracción de Líneas Aéreas; acompañamiento a reuniones con líneas aéreas y a ferias como FITUR e ITB para reuniones con líneas aéreas.

En la meta 1.1.1.5, Se sostuvieron más de 20 reuniones con líneas aéreas de forma directa en sus oficinas, en eventos de Routes y en ferias como WTM, Top Resa. Entre ellas: reuniones bilaterales con United, Delta, Alaska Airlines, Pegas, Itaka, Eurowings. Se tuvo reunión con Soutwest, United, Jetblue en sus oficinas.

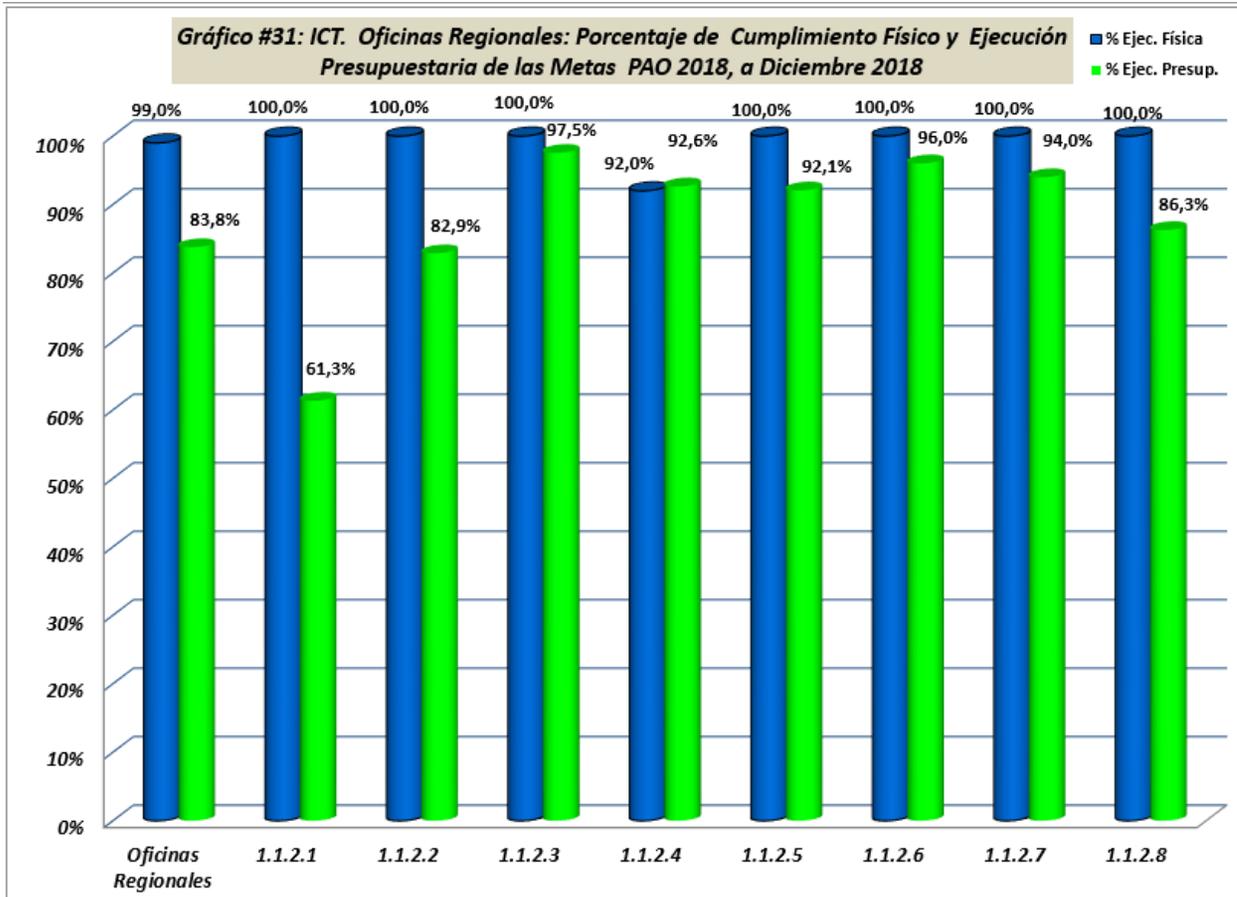
Respecto a la meta 1.1.1.6, no se pudo avanzar más allá pues no es sino hasta el 5 de septiembre del 2018 que la Junta Directiva del ICT aprueba la incorporación del área de cruceros a la Unidad mediante SJD-300-2018; y el traslado de la persona encargada de cruceros no se hace hasta octubre del 2018.

Sobre la meta 1.1.1.7, así modificado por acuerdo de Junta Directiva SJD-300-2018: El convenio con CINDE para la elaboración de la estrategia conjunta se encuentra en segunda revisión legal y una vez obtenido el visto bueno se enviará a Junta Directiva para que entre en vigencia a partir de enero del 2019.

*Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria muy baja en general, con un 21.6%, considerando que las dos primeras metas no tienen presupuesto asignado. Solamente ejecutó recursos en la meta 1.1.1.3, la tercera parte en la meta 1.1.1.4 y la tercera parte En las dos últimas dos metas no se utilizaron los recursos. Por lo anterior, se presenta un incumplimiento en materia presupuestaria.*

## Oficinas Regionales:

El Proceso de Oficinas Regionales presenta 8 metas con un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 90% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 83.8%. A continuación, en el Gráfico No.31 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 8 metas del Departamento de Oficinas Regionales.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>40</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Oficinas Regionales</b>	<b>153 125 000,00</b>	<b>128 267 906,00</b>	<b>83,8%</b>
1.1.2.1 Coadyuvar a las Oficinas Regionales en el cumplimiento de sus funciones, procurando alcancen al menos un 90% de las actividades que se les asignan. (100% cumplimiento físico)	40 760 000,00	24 998 826,00	61,3%

<sup>40</sup>No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

1.1.2.2 Administrar la Oficina Regional de Puntarenas mediante la atención de al menos el 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre de 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>10 912 000,00</b>	<b>9 042 514,00</b>	<b>82,9%</b>
1.1.2.3 Administrar la Oficina Regional Guanacaste Norte mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>15 315 000,00</b>	<b>14 937 006,00</b>	<b>97,5%</b>
1.1.2.4 Administrar la Oficina Regional Guanacaste Sur mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2018. 92% cumplimiento físico)	<b>15 250 000,00</b>	<b>14 128 016,00</b>	<b>92,6%</b>
1.1.2.5 Administrar la Oficina Regional Caribe mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>21 938 000,00</b>	<b>20 194 793,00</b>	<b>92,1%</b>
1.1.2.6 Administrar la Oficina Regional Llanuras del Norte mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2018 (100% cumplimiento físico)	<b>18 730 000,00</b>	<b>17 982 515,00</b>	<b>96,0%</b>
1.1.2.7 Administrar la Oficina Regional Pacífico Sur mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>11 860 000,00</b>	<b>11 145 980,00</b>	<b>94,0%</b>
1.1.2.8 Administrar la Oficina Regional Pacífico Medio mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2018. (100% cumplimiento físico)	<b>18 360 000,00</b>	<b>15 838 256,00</b>	<b>86,3%</b>

**Principales logros reportados por la Unidad:**

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Respecto a la meta 1.1.2.1, se han llevado a cabo 5 reuniones de seguimiento, se han visitado todas las Oficinas Regionales, se ha llevado a cabo 4 actividad de capacitación para el personal de Oficinas Regionales y se ha realizado 4 actividad de SEVRI y 4 de Control Interno, para un porcentaje de cumplimiento de la meta del 100%.

En cuanto a la meta 1.1.2.2 en la Oficina Regional de Puntarenas, se llevaron a cabo 70 inspecciones de Declaratoria Turística, de las cuales se ha dado 25 asesorías a empresas que quieren optar por este certificado de calidad, se cumplió con 65 inspecciones de CST y se inscribieron 19 comités para el Programa BAE, y se cumplió con la tercera visita del año a estos comités, para un total de 57 visitas en este año. Se atendieron 10 inspecciones de Zona Marítimo Terrestre; adicionalmente atendieron 55 reuniones de coordinación interinstitucional, todo lo anterior para un 100% de cumplimiento del PAO.

Sobre la meta 1.4.4.3 en la Oficina Regional Guanacaste Norte, se llevaron a cabo 47 inspecciones de Declaratoria Turística y se asesoró a 23 nuevas empresas interesadas en Declaratoria Turística, se ha cumplido con 23 empresas nuevas para CST, y en cuanto al Programa BAE, se tienen inscritos 33 comités BAE a quienes se les realizó la tercera visita de seguimiento del año para un total de 99 visitas. Se atendieron 84 inspecciones de Zona Marítimo Terrestre y se atendieron 71 reuniones interinstitucionales; todo lo anterior para un 100% de cumplimiento del PAO. A partir del 1 de noviembre, esta oficina se fusiona con Guanacaste Sur prevaleciendo una sola oficina ubicada en Liberia.

Con respecto a la meta 1.4.4.4 en la Oficina Regional Guanacaste Sur, llevaron a cabo 45 inspecciones de Declaratoria Turística y se realizaron 22 visitas de asesoría a empresas interesadas en la Declaratoria Turística, se ha cumplido con 6 empresas nuevas para CST y se inspeccionaron 54 empresas con CST y asesoradas 8 empresas interesadas en este Certificado. Se inscribieron 27 comités BAE y se realizó la tercera gira de inspección para un total de 81 inspecciones. Se atendieron 61 inspecciones de Zona Marítimo Terrestre y se participó en 34 reuniones interinstitucionales; todo lo anterior para un 92% de cumplimiento del PAO. Esta Oficina se unifica a partir del 1 de noviembre con la Oficina Guanacaste Norte, prevaleciendo la ubicada en Liberia.

Sobre la meta 1.4.4.5 de la Oficina Regional Caribe, se llevaron a cabo 40 inspecciones de Declaratoria Turística, y se visitó y asesoró a 20 empresas que quieren optar por este certificado de calidad, se inspeccionaron 15 empresas CST y se asesoraron 16 empresas interesadas en este certificado. Adicionalmente se inscribieron 34 comités para el Programa BAE por lo que se realizaron 102 inspecciones en su tercera visita. Se atendieron 92 reuniones de coordinación interinstitucional; todo lo anterior para un 100% de cumplimiento del PAO.

En cuanto a la meta 1.4.4.6 de la Oficina Regional Llanuras del Norte, Se llevaron a cabo 66 inspecciones de Declaratoria Turística, de las cuales 7 empresas son nuevas bajo esta modalidad de certificación de la calidad, se ha cumplido con asesorar 12 empresas interesados en este certificado de calidad turística. Se realizaron 63 empresas con CST y se

## Informe de Evaluación del PAO 2018

asesoró a 12 empresas interesadas en optar por el CST. Se atendieron 114 reuniones de coordinación interinstitucional; todo lo anterior para un 100% de cumplimiento del PAO.

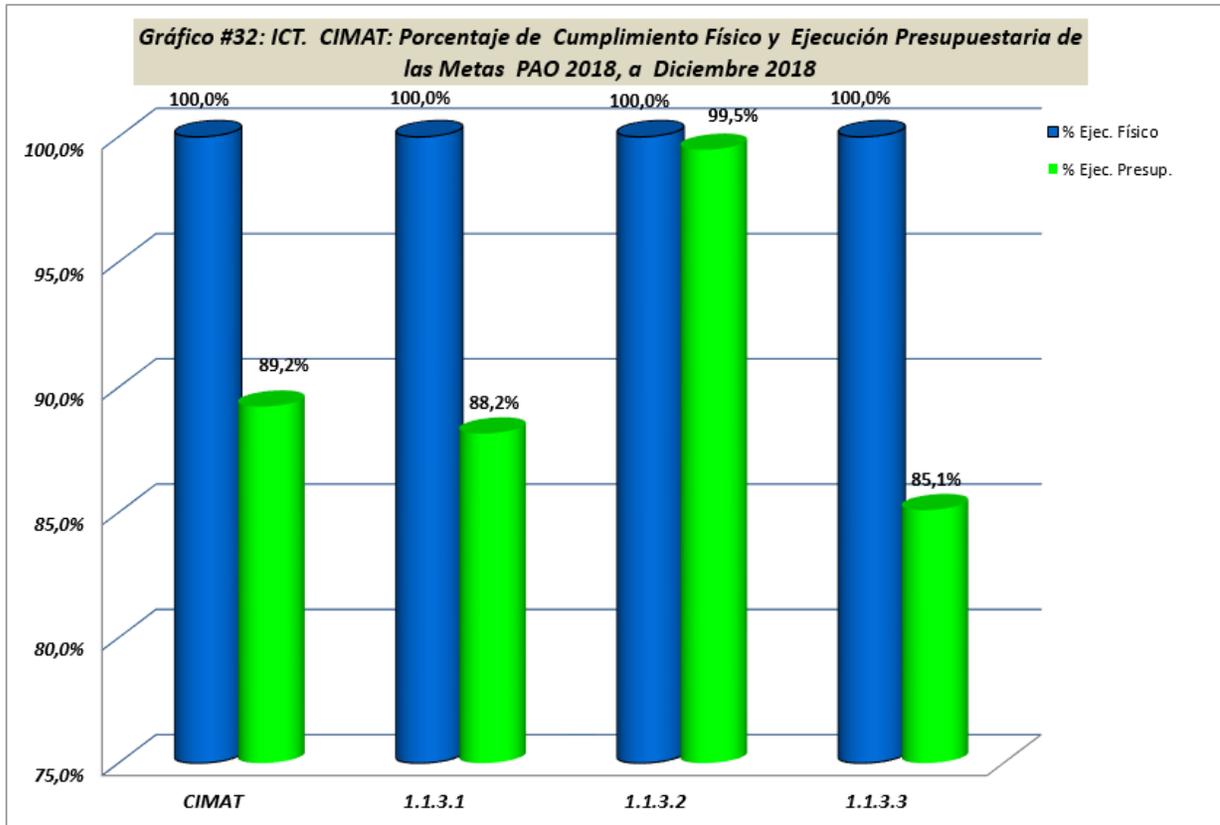
Respecto a la meta 1.4.4.7 de la Oficina Regional Pacífico Sur, se llevaron a cabo 42 inspecciones de Declaratoria Turística, de ellas 14 empresas son nuevas, y se brindó 21 asesorías a empresas que quieren optar por este certificado de calidad, se cumplió con 76 inspecciones a empresas de CST y se asesoró a 25 empresas nuevas interesadas en este certificado, las cuales se han inscrito para optar por el certificado. Adicionalmente, se inscribieron 26 comités para el Programa BAE, a los cuales se les ha realizado la tercera visita del año para un total de 78 visitas. Se atendieron 52 inspecciones de Zona Marítimo Terrestre y se han atendido 56 reuniones de coordinación interinstitucional; todo lo anterior para un 100% de cumplimiento del PAO.

Con respecto a la meta 1.4.4.8 la Oficina Regional Pacífico Medio, se llevaron a cabo 67 inspecciones de Declaratoria Turística, de las cuales se ha dado 19 asesorías a empresa que quiere optar por este certificado de calidad. Se atendieron 25 visitas de asesoría a empresas que están interesadas en el CST, se inspeccionaron 42 empresas con CST y se inscribieron 30 comités BAE, a los cuales se les realizó la tercera visita de seguimiento del año para un total de 90 inspecciones. Se atendieron 36 inspecciones de Zona Marítimo Terrestre y se ha atendido 51 reuniones de coordinación interinstitucional; todo lo anterior para un 100% de cumplimiento del PAO.

*Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria general relativamente alta, con un 83.8%, por efecto de la baja ejecución en la primera meta (sede central), dado que la utilización de los recursos en las sedes regionales se ha dado de manera sana, a excepción de Puntarenas que presenta una ejecución del 82.9%. En la primera se dio la baja ejecución debido a que no se logró finiquitar una contratación con la Agencia de Publicidad con el fin de elaborar de rótulos para las sedes regionales y banner para las actividades de las mismas. Asimismo, se tenía una partida de seguros que no se utilizó, porque se unificó el pago por medio del Departamento Administrativo y no hubo tiempo de redistribuir los recursos.*

## 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 89.2%. 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 presupuestaria<sup>41</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>CIMAT</b>	<b>84 100 000,00</b>	<b>75 046 170,00</b>	<b>89,2%</b>
1.1.3.1 Resolver a diciembre del 2018, 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)	<b>6 485 000,00</b>	<b>5 717 111,00</b>	<b>88,2%</b>

<sup>41</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.1.3.2 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)	22 779 560,00	22 662 395,00	99,5%
1.1.3.3 Finalizar a diciembre del 2018 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)	54 835 440,00	46 666 664,00	85,1%

### Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.1.3.1, se llevaron a cabo 33 sesiones de Unidad Técnica y 8 del Consejo Director. En este trimestre se resolvió consulta inicial de Marina Turística Puerto Limón iniciativa promovida por JAPDEVA, se presentó visado de planos de Marina Flamingo sobre obras de infraestructura terrestre y marítima que se encuentra en análisis de la Unidad Técnica, se encuentra en análisis modificación menor de Marina Flamingo. Se realizaron reuniones de asesoría técnica con JAPDEVA, INCOP, Gestión Turística, CINDE sobre el desarrollo de muelles turísticos. Se adquirió equipo diverso para las funciones de CIMAT entre ellas, videobean, grabadoras, punteros, cámara subacuática.

Respecto a la meta 1.1.3.2, como parte de la contratación con Laboratorio LAMBDA S. A. para el muestreo de la calidad del agua marina y sedimentos en las marinas en operación se tomaron todas las muestras conforme a los sitios y puntos señalados, se realizaron las pruebas y se presentaron los resultados. Evidencia que las áreas de concesión de las marinas están libres de contaminantes en cantidades conforme a los parámetros existentes para aguas de mar recreacional. Se recibió la Marina Bahía Banano para operar conforme Ley 7744 y se llevaron a cabo las dos visitas programadas para las cinco marinas en operación, Marina Papagayo, Marina Pez Vela, Marina Los Sueños, Golfito Marina Village y Marina Bahía Banano, además de los atracaderos Fish Hook y Bahía Cocodrilo.

En relación con la meta 1.1.3.3, se obtuvo los estudios de ingeniería marítima para el emplazamiento de facilidades de atraque para embarcaciones turísticas en los sectores de Playa Carrillo de Hojanca, Playa Panamá de Carrillo, Playa Mal País de Cóbano y en la Ciudad de Limón. Insumo técnico necesario para impulsar y promover el desarrollo de infraestructura portuaria por parte del Estado como una oportunidad para mejorar opciones de empleo en zonas costeras. Cabe indicar que iMares de la Universidad de Costa



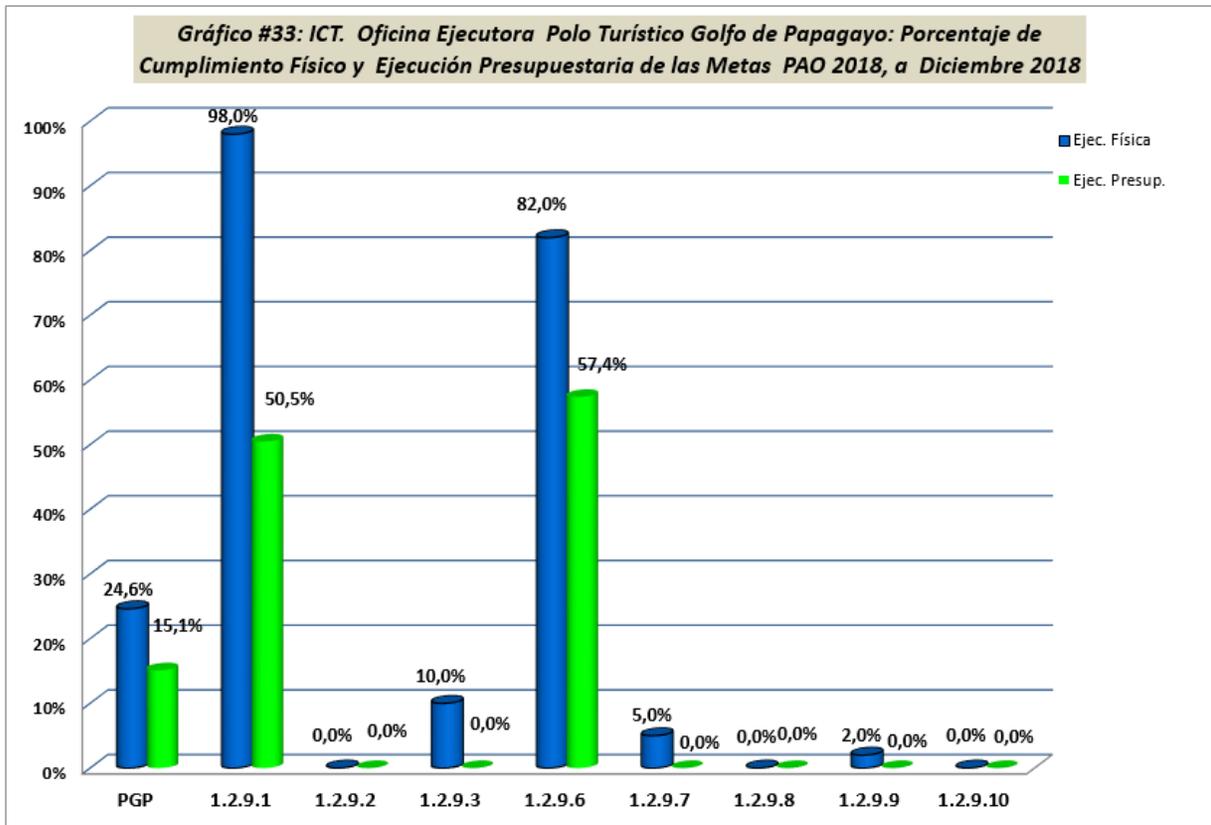
## Informe de Evaluación del PAO 2018

Rica, solicitó reducir el número de estudios previstos de 6 sitios a 4 toda vez que este año tenían el traslado de las oficinas y la implementación de un laboratorio lo que generó un monto importante sin ejecución en esta meta. Dichos estudios se entregan a Instituciones Públicas tales como el INCOP, INDER, Municipalidades, SINAC y JAPDEVA.

*Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente alta, con un 89.2%, considerando que no se ejecutaron todos los recursos en la tercera meta con la contratación de la UCR.*

## VI 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.33, reportó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 26.4% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 15.1%. En el gráfico se muestra el detalle de las cuatro metas.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>42</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>PTGP</b>	<b>3</b> <b>021 134 620,00</b>	<b>456 656 820,00</b>	<b>15,1%</b>
1.2.9.1 Atender el 95% de las solicitudes que ingresan a la dirección ejecutivas por medio de los órganos colegiados, a diciembre 2018 (98% cumplimiento físico)	<b>223 790 000,00</b>	<b>112 976 381,00</b>	<b>50,48%</b>

<sup>42</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.2.9.2 Desarrollar la infraestructura para mejorar las condiciones de seguridad hacia el turista y el concesionario por medio de la construcción de una sede para la policía turística en Playa Panamá, a diciembre 2018. (0% cumplimiento físico)	208 500 000,00	-	0,0%
1.2.9.3 Implementar al 100% un sistema automatizado de gestión documental, a abril 2019. (10% cumplimiento físico)	37 830 000,00	-	0,0%
1.2.9.6 Desarrollar infraestructura para mejorar las condiciones de seguridad hacia el turista y el inversionista, por medio del pago de la línea de impulsión del acueducto las Trancas- Papagayo Bahía a junio 2018. (82% cumplimiento físico)	599 000 000,00	343 680 439,00	57,4%
1.2.9.7 Diseñar y construir las entradas al PTGP, a febrero 2019. (5% cumplimiento físico)	59 665 450,00	-	0,0%
1.2.9.8 Inversión en un proyecto de vialidad por medio de la construcción de rotondas en el PTGP, rutas nacionales 159-254 y 255, a diciembre 2019. (0% cumplimiento físico)	444 152 344,00	-	0,0%
1.2.9.9 Inversión en un proyecto paisajista por medio de la construcción de un camino sobre la zona pública de Playa Panamá, a diciembre 2019 (2% cumplimiento físico)	320 450 000,00	-	0,0%
1.2.9.10 Inversión en un proyecto de vialidad por medio de la construcción de tramos de un Boulevard Etapa I, en el PTGP, a diciembre 2019. (0% cumplimiento físico)	1 127 746 826,00	-	0,0%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.2.9.1, al cierre del presente informe se han recibido un total de 323 acuerdos de Consejo Director y se han ejecutado un total de 320 acuerdos, también se han recibido 53 acuerdos de Junta Directiva y se han ejecutado 52 acuerdos para una ejecución anual del 98 % de la meta estimada. La unidad ha recibido en total más de mil documentos

## Informe de Evaluación del PAO 2018

para tramitar dentro de los cuales se ubican los acuerdos, visados de planos, solicitudes de concesionarios y de otras unidades.

En cuanto a la meta 1.2.9.2, Mediante oficio de Consejo Director N° CDP-118-2018, comunicado el 31 de mayo del 2018, el órgano colegiado acuerda la ubicación para construir el inmueble, sin embargo, debido a la demora para determinar el sitio, los visados sobre los planos vencieron, razón por la cual se retomó la tramitología del permiso de construcción. Actualmente se ha concluido con la incorporación de los planos en APC y se cuenta con un año de vigencia sobre los mismos para su utilización, se espera en enero ingresarlos a la Municipalidad para su visado nuevamente, sin embargo, la Contraloría General de la república improbo el proyecto para su ejecución en el año 2019, por lo que se suspende el proceso de licitación de construcción del bien hasta contar con el aval del ente contralor, el cual se presume en el primer trimestre del 2019.

Respecto a la meta 1.2.9.3, el proyecto está suspendido a la espera de que el ICT realice la implementación del Software de Gestión Documental Institucional sin embargo se avanzó con la confección del cartel de licitación el cual será publicado una vez que se cuente con el programa institucional. Mediante oficio CDP-162-2018 se autorizó por el órgano colegiado el aplazamiento de dicho proyecto hasta que el ICT cuente con el sistema comprado.

I Confección del cartel de licitación: se ejecuta completa. Valor:10%

En cuanto a la meta 1.2.9.6, la meta consiste en el pago de las facturas que el AyA traslade sobre las líneas de impulsión instaladas en el acueducto las Trancas - Papagayo Bahía. Los órdenes de compra corresponden a ₡369.188.300 en colones y \$1.965.015 en dólares, al día de hoy se han pagado ₡217.793.517 en colones y \$1.786.102 en dólares. A partir de julio 2018 y hasta noviembre el proyecto fue suspendido reanudando obras a partir del 01 de diciembre, de acuerdo al cronograma estimado de obras las mismas podrán ser concluidas en enero del 2019, durante el mes de diciembre no se recibieron tramitaciones de pagos del proyecto.

Con respecto a la meta 1.2.9.7, mediante oficio del Consejo Director CDP-247-2017 se instruyó que el proyecto cambiara de ser una intervención en derecho de vía a un diseño sobre uno o dos lotes libres para generar un hito de identificación del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo. Sin embargo, no se cuenta con lotes libres con la ubicación que permita el resultado deseado del proyecto, lo cual hace que el proyecto pierda su viabilidad, por lo que se trabajó en la modificación del proyecto para generar un sitio de atractivo en alguno de los accesos públicos a Playa Panamá. Actualmente el proyecto fue sustituido en el PAO-2019 por un parador fotográfico.

Sobre la meta 1.2.9.8, mediante PGP-355-2018 se trasladó el acuerdo CDP-247-2017 en el cual se solicitó unificar esta meta con la meta 1.2.9.10, ya que ambas responden al mismo proyecto. La DE trasladó al Consejo Director las observaciones hechas por la UPI para proceder con la unificación, sin embargo, debido a que el proyecto no contaba con la respectiva con viabilidad económica para su ejecución completa, no se consideró dentro del PAO 2019 sustituyéndose por otros proyectos económicamente viables, los cuales además forman parte del PEI 2018-2023 aprobado por el Consejo Director para la unidad.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

En cuanto a la meta 1.2.9.9, durante el I trimestre del 2018 se procedió a realizar el Análisis de sitio- entorno y elementos paisajísticos del primer tramo del proyecto el cual está agendado en la Sesión 09-2018.

Se procedió con el contacto a la Municipalidad de Carrillo mediante el cual se pudo generar una modificación al presupuesto del proyecto considerando el costo que tuvo al proyecto llamado Amor de Temporada, en playas del Coco. En Sesión Ordinaria 21-2018, con oficio CDP-219-2018 se instruyó a la Dirección Ejecutiva confeccionar el cartel para la licitación del diseño del proyecto y la estimación de su costo. Actualmente el proyecto se incorporó dentro del PEI-2018-2023 y forma parte de los proyectos a desarrollar en el 2019.

Sobre la meta 1.2.9.10, mediante PGP-355-2018 se trasladó el acuerdo CDP-247-2017 en el cual se solicitó unificar esta meta con la meta 1.2.9.10, ya que ambas responden al mismo proyecto. La DE trasladó al Consejo Director las observaciones hechas por la UPI para proceder con la unificación; sin embargo, debido a que el proyecto no contaba con la respectiva con viabilidad económica para su ejecución completa, no se consideró dentro del PAO 2019 sustituyéndose por otros proyectos económicamente viables, los cuales además forman parte del PEI 2018-2023 aprobado por el Consejo Director para la unidad.

*Esta Dirección presenta una ejecución presupuestaria muy baja, con un 15.1%, lo que muestra un incumplimiento a nivel de utilización de recursos. Lo anterior a consecuencia del bajo cumplimiento físico, debido a que los trámites contrataciones de infraestructura no muestran avances y se encuentran pendientes. Solamente se utilizó la mitad de los recursos en las metas 1.2.9.1 y 1.2.9.6.*

*En vista de lo anterior, esta Dirección continúa arrastrando los niveles más bajos de cumplimiento, tanto físico como presupuestario.*

### CAPÍTULO II: Ejecución presupuestaria por Programa del ICT.

A continuación, se presentan datos generales preliminares de la ejecución presupuestaria al IV trimestre del año 2018, conforme el **Informe Presupuestal Contable**, según datos emitidos al 31 de diciembre de 2018, por el Departamento Financiero.

En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2018 y la ejecución presupuestaria global para el ICT, así como por programa presupuestario.

Considerando el conjunto de metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2018 se observa un avance de cumplimiento físico con promedio simple de 86.9%, un porcentaje de ejecución presupuestaria operativa de 60.1% y un porcentaje de ejecución presupuestaria global del ICT del 44%. Cabe señalar que la ejecución presupuestaria global presenta una leve disminución respecto al IV semestre del año 2017, al igual que la ejecución operativa. La tendencia en el cumplimiento físico también disminuyó respecto al IV trimestre del 2017. El desempeño institucional en el cumplimiento promedio de metas disminuyó en un 2.5%, y en la ejecución presupuestaria en el 2018 ha mantenido una tendencia similar, respecto al mismo período del año anterior, las diferencias porcentuales son pequeñas.

#### Resumen desempeño institucional 2018:

Resumen programa p/	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) <sup>43</sup>	% Ejecutado Op. <sup>44</sup>	Remuneraciones
Programa 1	88.8%	61.2%	68.6%	87.9%
Programa 2	93.9%	78.9%	78.0%	82.9%
Programa 3	24.6%	20.9%	15.1%	81.1%
<b>Total ICT</b>	<b>86.9%</b>	<b>70.2%</b>	<b>71.0%</b>	<b>85.3%</b>

#### Resumen desempeño institucional 2017:

Resumen programa p/	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) <sup>45</sup>	% Ejecutado Op. <sup>46</sup>	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%
<b>Total ICT</b>	<b>89.6%</b>	<b>76.0%</b>	<b>73.7%</b>	<b>88.2%</b>

<sup>43</sup> Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.

<sup>44</sup> Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

<sup>45</sup> Considera salarios, no incluye cuentas especiales.

<sup>46</sup> Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

A nivel programático, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 61.2% en el Programa #1, mientras que el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 68.6%, y la tendencia de la ejecución global es mayor que la operativa porque incluye el gasto en remuneraciones. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado de 87.9%.

En el Programa #2, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 78.9%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 78%. Aquí la tendencia varía, porque se mantiene el porcentaje en el gasto global y el operativo. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #2 se presenta un porcentaje ejecutado de 82.9%. La ejecución del presupuesto en este programa, se muestra significativamente inferior a los niveles mostrados en el IV trimestre del 2017, por la influencia de los gastos del Centro de Convenciones en ese período.

Para el Programa #3, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue el más bajo, de 20.9%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue del 15.1%, y en ambos casos fue inferior al resultado del mismo período del año 2017. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #3 se presenta un porcentaje ejecutado de 81.1%. Este programa, compuesto por una sola unidad sigue mostrando movimientos de recursos únicamente en dos de sus ocho metas, por proyectos de infraestructura que no se lograron desarrollar en las otras metas y en algunos casos se arrastran de años anteriores.

Como se puede notar, se da una ejecución presupuestaria operativa más baja que las remuneraciones, y una ejecución presupuestaria significativamente más baja en el Programa 3.

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.

<b>Programa / Unidad</b>	<b>Aprobado (actualizado)</b>	<b>Ejecución acumulada</b>
<b>ICT 2018</b>	<b>45,463,251,843.00</b>	<b>31,929,719,097.48</b>
<b>Programa #1</b>	<b>11,328,406,136.60</b>	<b>6,934,198,913.42</b>
Presidencia Ejecutiva	51,855,989.90	37,271,004.06
Junta Directiva	21,817,445.00	14,967,617.80
Gerencia General	59,286,052.80	14,068,135.21
Auditoría General	18,440,000.00	15,958,296.43
Planificación	60,592,240.00	59,156,367.54
Asesoría Legal	7,250,000.00	5,361,795.88
Tecnologías de Información	246,996,130.00	155,771,467.05
DAF	2,970,175,500.10	90,134,979.58
Administrativo	1,992,137,951.24	1,404,940,492.45
Proveeduría	93,100,000.00	79,715,838.91

## Informe de Evaluación del PAO 2018

<b>Programa / Unidad</b>	<b>Aprobado (actualizado)</b>	<b>Ejecución acumulada</b>
Recursos Humanos	5,670,300,407.56	4,926,132,202.18
Financiero	130,029,820.00	126,463,787.38
Ingresos	6,424,600.00	4,256,928.95
<b>Programa #2</b>	<b>30,809,605,938.40</b>	<b>24,301,192,836.02</b>
<u>Dirección Planeamiento</u>	<b>770,000.00</b>	<b>498,980.00</b>
Dpto. Planeamiento	22,920,511.73	18,015,778.50
Adm. de la Información	220,121,550.00	185,759,895.47
ZMT	17,000,000.00	3,082,350.00
Dpto. Desarrollo	229,628,123.27	15,633,058.41
Dirección Mercadeo	290,628,269.00	213,776,620.63
Dpto. Investigación y Evaluación	6,603,682,719.80	5,941,826,146.01
Dpto. Promoción	7,702,357,109.00	7,064,615,698.46
Dirección Gestión Turística	8,922,266,578.00	5,392,257,493.67
Dpto. Servicio al Turista	238,300,000.00	205,269,108.32
Dpto. Gestión y Asesoría Turística	46,500,000.00	41,790,360.10
Dpto. Programas Sostenibilidad	94,250,000.00	68,619,495.41
Oficinas Regionales	153,125,000.00	128,267,906.27
Atracción de Inversiones	615,720,325.20	132,821,635.87
CIMAT	84,100,000.00	75,046,170.47
Recursos Humanos	5,568,235,752.40	4,613,912,138.43
<b>Programa #3</b>	<b>3,325,239,768.00</b>	<b>694,327,348.04</b>
Papagayo	3,021,134,620.00	456,656,819.39
Recursos Humanos	304,105,148.00	237,670,528.65
No incluye Fondos sin asignación presupuestaria: <b>TOTAL CUENTAS ESPECIALES (09) =====&gt;</b>		<b>¢2,753,351,666.5</b>

### 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 ICT<sup>47</sup> al segundo semestre del 2018. Como resultado de la verificación del efectivo cumplimiento de las recomendaciones y sugerencia se determinó que de las 339 emitidas durante el período 2015 al 2018, un total de 293 están implementadas y 22 están en proceso, lo que da un 86.4% de cumplimiento. Por otra parte, no hay recomendaciones pendientes de implementar.

#### Estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias Años 2015 al 2018<sup>48</sup>

Año	Emitidas	A Diciembre 2018			Pendientes
		Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	% de cumplimiento	
2015	79	79	0	100%	0
2016	121	119	2	98%	0
2017	83	74	9	89%	0
2018	56	21	22	38%	9
<b>Totales</b>	<b>339</b>	<b>293</b>	<b>33</b>	<b>86.4%</b>	<b>9</b>

<sup>47</sup> Según Oficio G-2273-2016 Directriz Presidencial No.58 obligaciones SCI y también correo de la Auditoría General, con actualización al 31 de diciembre de 2018.

<sup>48</sup> **Fuente:** Registro de la Auditoría Interna, ICT. 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 2018

Lo anterior, según los informes permite mitigar la materialización de riesgos; sin embargo, se mantiene latente en las 22 recomendaciones en proceso de implementación. Las disposiciones emitidas de previo al 2015, fueron cumplidas en un 100% y en adelante se mantienen niveles altos de cumplimiento, lo que permite mitigar los riesgos en la gestión institucional.

De las 9 disposiciones emitidas por la CGR, 1 está en proceso de implementación y 8 están cumplidas según se refleja en el siguiente cuadro:

# DEL INFORME Y NOMBRE	ESTADO DE LAS DISPOSICIONES		RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN
<b>DFOE-AE-IF-12-2014</b> 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.
<b>DFOE-AE-IF-0001-2016</b> 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
<b>DFOE-AE-IF-13-2016</b> Informe de la auditoría de carácter especial acerca del avance del Instituto Costarricense de Turismo en el cumplimiento de la meta del plan nacional de desarrollo 2015-2018 relativa al Centro Nacional de Congresos y Convenciones.	4.3	Cumplida	Gerente
	4.4	Cumplida	Gerente
	4.5	Cumplida	Gerente

### Notas:

- 1- Las disposiciones del Informe DFOE-AE-IF-13-2016 se declaran todas cumplidas con el oficio DFOE-SD-858-2018 (20-4-2018).
- 2- Las disposiciones del Informe DFOE-AE-IF-01-2016 se declaran todas cumplidas con el oficio DFOE-SD-2471-2017 (21-12-2017).
- 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 publicó el "Manual de Planes Reguladores como instrumento de ordenamiento territorial" en el Alcance N.º 21 a La Gaceta N.º 18 del 31 de enero del 2018, por parte del INVU. Para la preparación de los Planes Reguladores se está tomando como guía dicho instrumento de planificación urbano. Al ser compartida esta recomendación el ICT depende de las acciones de las otras entidades para el cumplimiento.

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



## Informe de Evaluación del PAO 2018

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” o “pendientes”, representan medidas en proceso de implementación, a las cuales se les brinda seguimiento permanente.

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

## Informe de Evaluación del PAO 2018

### 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 2018 el Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un portafolio de catorce (14) 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 segundo semestre del 2018.

#### ICT: Proyectos de Inversión con cargo al Presupuesto 2018

Proyecto	Código BIP MIDEPLAN	% de avance	% de ejecución presup. ¢	Justificación / comentarios
Construcción del edificio para albergar a la Policía Turística	1824	0%	0%	Mediante oficio de Consejo Director N° CDP-118-2018, comunicado el 31 de mayo del 2018, el órgano colegiado acuerda la ubicación para construir el inmueble. Sin embargo, debido a la demora para determinar el sitio, los visados sobre los planos vencieron, razón por la cual se retomó la tramitología del permiso de construcción. Actualmente, se ha concluido con la incorporación de los planos en la plataforma en el Sistema APC donde son visados por el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos y la Municipalidad, se cuenta con un año de vigencia sobre los mismos para su utilización, se espera en enero ingresarlos a la Municipalidad para su visado nuevamente. La Contraloría General de la República improbo el proyecto para su ejecución en el año 2019, por lo que se suspende la proceso de licitación de construcción del bien hasta contar con el aval del ente contralor, el cual se presume en el primer trimestre del 2019.
Construcción del acueducto Las Trancas	1885	82%	57%	La meta consiste en el pago de las facturas que el A y A traslada sobre las líneas de impulsión instaladas en el Acueducto Las Trancas-Papagayo Bahía. A partir de julio 2018 y hasta noviembre el proyecto fue suspendido, reanudando obras a partir del 01 de diciembre de acuerdo al cronograma estimado de obras, las mismas podrán ser concluidas en Enero del 2019.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Proyecto	Código BIP MIDEPLAN	% de avance	% de ejecución presup. ¢	Justificación / comentarios
Adquisición de Software para desarrollo de sistemas, implementación de aplicaciones y software especial para uso de usuarios finales del ICT.	1863	100%	77%	Luego de varios procesos de contratación, finalmente, se logró adquirir para este proyecto xx licencias de software para diferentes Unidades de la Institución, incluyendo el Dpto. de T.I. El detalle es el siguiente 1. Suscripción de Licencias de Adobe Profesional en Español: Secretaría de Actas (2), Dirección de Planeamiento y Desarrollo(1) y Auditoría General (1) TOTAL 4. 2. Suscripción Licencia Adobe-Photoshop CC en Español: CIMAT (1) y Dirección de Planeamiento y Desarrollo (1). Total 2. 3. Suscripción Licencia de Adobe Ilustrador en español (1) Total 1. 4. Suscripción Licencia de Adobe Indesing en Español Dirección de Planeamiento y Desarrollo (1) Total 1. 5. Suscripción Licencia de Software ISSUU en Español: Departamento de Investigación y Evaluación(1). Total (1). 6. Licencia Civil. 3D, Commercial Single-User anual Suscripción Renewal 1 Year : Departamento de Planeamiento (1). Total 1. 7. Licencia de ARCMAP para PARA CIMAT. TOTAL 1. 8. Licencia de Software Vector Works para Gestión Turística-CNCC. Total 1. 9. Licencia de AutoCAD: Gestión Turística (1) Total 1. 10. Licencia de AutoCAD Actualización: Papagayo.
Adquisición y Renovación de Equipo de Cómputo para el Instituto Costarricense de Turismo	1862	76%	58%	El proyecto se estimó para la compra y sustitución de 80 equipos entre computadoras y ups. Durante el año se adquirieron 62 computadoras, 18 ups y 6 monitores grandes, lo que nos daría un total de 85 equipos. También se adquirió una solución para poder contar con un efectivo y oportuno control de los activos institucionales. La misma está basada en tecnología RFID (identificación por radiofrecuencia), lo cual era un requerimiento urgente para poder plaquear los activos adquiridos para el Centro Nacional de Congresos y Convenciones, ya que el dispositivo con que se contaba hacía materialmente imposible la realización de esta labor. Por otra parte para realizar las tomas físicas y comparar resultados, se tardaba aproximadamente 6 meses, ya que era un sistema totalmente manual, ello sin contar los activos del CNCC, por tanto al sumar más de 4000 activos a esta toma física, el plazo será mucho mayor.
Construcción del CNCC	1345	100%	60%	Se tiene un avance del 100% de la meta establecida para el 2018. El avance de obra corresponde a un 100%, encontrándose actualmente el edificio totalmente construido y en funcionamiento, conforme los términos del proyecto.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Proyecto	Código BIP MIDEPLAN	% de avance	% de ejecución presup. ¢	Justificación / comentarios
Adquisición de Equipo de Transporte para integrar la flotilla institucional.	2324	133%	87%	El proyecto de sustitución de una parte de la flotilla de vehículos fue superado según los términos previstos para el 2108. Se completó la compra de ocho nuevas unidades, recibidas a satisfacción. Se adquirieron dos híbridos, tres pick up y tres busetas.
Adquisición y reposición de Equipos de Comunicación, Mobiliario de Oficina y Equipo Diverso para el ICT.	<b>2325</b>	75%	67%	Se realizó la compra de sillas y mesas requeridas para la óptima operación institucional. No fue posible la ejecución del proyecto de aires acondicionados por temas prioritarios en materia presupuestaria. En lo que respecta al CNCC, se adquirieron equipos de comunicación para el personal de Centro. Además, el mobiliario fijo de oficina (centros de trabajo), módulos de almacenamiento aéreo, pizarras acrílicas, rotafolios y mesas de reunión. También se compró el software de Labroides, Zeus Tecnología, Isotools, Ungerboeck, Social Tables en aplicación de la cláusula 22,8 del Contrato de Administración. A su vez, se adquirió el equipo y sus componentes para el registro y control de activos, tanto institucionales como del CNCC. También se adquirió equipo de oficina para guardar información en las oficinas regionales.
Remodelación y Mantenimiento de Sitios Turísticos	<b>2326</b>	35%	0%	No fue posible la ejecución del proyecto "Mejoras en los Miradores" dado que a pesar de haberse adjudicado fue apelada por un oferente. El avance de 35% corresponde a que se dispone de los términos de contratación para reprogramar la compra.
Diseño Atracadero en Marino Ballena y Construcción de un Atracadero en Cahuita y Puerto Viejo	Proyecto nuevo	70%	10%	El avance es el siguiente: 1. Atracadero en Playa Piñuela de la contratación total. Fase 1: ejecutado el 100% (elaboración de planos, especificaciones técnicas, presupuesto detallado entre otros). Se coordina entre instituciones el tema de los estudios para garantizar la protección de las poblaciones del caracol púrpura, utilizado por los indígenas de Boruca en el tinte de telas. Hasta tanto, el INCOP no licite el proceso constructivo del atracadero. 2. Atracaderos Turísticos en Puerto Viejo y Cahuita se cuenta con la Viabilidad Ambiental ante SETENA para los dos proyectos aprobados el 28 de junio 2018 y 27 de agosto 2018 el total del avance de estos es de un 40% del total del 80%. Asimismo, se está en la etapa de revisión del borrador del cartel por parte del MOPT para la construcción de las obras.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Proyecto	Código BIP MIDEPLAN	% de avance	% de ejecución presup. ¢	Justificación / comentarios
Mejoramiento de Parques Nacionales 2018	Proyecto nuevo	35%	0%	<p>El avance fue el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Parque Nacional Manuel Antonio (25%), se cumplió con la elaboración del Cartel de Contratación. Sin embargo, Sin embargo, dado las prioridades del SINAC e ICT y la situación actual de riesgo sanitario que enfrenta el Parque Nacional lo que podría provocar nuevamente su cierre por parte del Ministerio de Salud, se determinó que este proyecto no se ejecutaría.</li> <li>2. Parque Nacional Volcán Tenorio (10%) Mediante el oficio DGT-471-2018 del 26 de noviembre de 2018, la Dirección de Gestión comunica al SINAC, que de acuerdo a la reunión sostenida el pasado viernes 16 de noviembre de 2018, con la Señora Haydee Rodríguez Romero, Viceministra a.i de Recursos Naturales del Ministerio de Ambiente y Energía, se acordó detener el proceso de licitación del Proyecto "Mejoramiento de Infraestructura en el Parque Nacional Volcán Tenorio", que se lleva a cabo mediante Convenio de Cooperación entre ICT-MINAE, lo anterior debido que, se determina la necesidad de utilizar los fondos presupuestados para desarrollar un proyecto en el Parque Nacional Manuel Antonio (Planta de Tratamiento), que busque solucionar la problemática existente con las baterías de baños, así como el mejoramiento de áreas y otros servicios para ofrecer una grata visita al Parque por parte de los turistas, tratándose de un proyecto diferente al planteado inicialmente para el Parque Nacional en mención.</li> </ol>
Construcción en Rotondas en el PTGP.	Proyecto nuevo	0%	0%	<p>Mediante PGP-355-2018 se traslado el acuerdo CDP-247-2017, mediante el cual se solicitó unificar esta meta con la meta 1.2.9.10 ya que ambas responden al mismo proyecto. Actualmente, se trasladó al Consejo Director las observaciones hechas por la UPI para proceder con la unificación. Sin embargo, debido a que el proyecto no contaba con la respectiva viabilidad económica para su ejecución completa. No se consideró dentro del PAO 2019, sustituyéndose por otros proyectos económicamente viables, los cuales forman parte del PEI 2018-2023 aprobado por el Consejo Director para la Unidad.</p>

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Proyecto	Código BIP MIDEPLAN	% de avance	% de ejecución presup. ¢	Justificación / comentarios
Camino sobre la zona pública Playa Panamá	Proyecto nuevo	2%	0%	Durante el I Trimestre se procedió a realizar el análisis de sitio-entorno y elementos paisajísticos del primer tramo del Proyecto el cual está agendado en la Sesión del 09 -2018.Se procedió con el contacto a la Municipalidad de Carrillo , mediante al cual se pudo generar una modificación al presupuesto del proyecto considerando el costo que tuvo el proyecto llamado Amor de Temporada en Playas del Coco.En sesión Ordinaria 21-2018 con oficio CPD 219-2018 se instruyó a la Dirección Ejecutiva confeccionar el cartel para la licitación del diseño del proyecto y la estimación de su costo. Actualmente el proyecto se incorporó dentro del PEI-2018-2023 y forma parte de los proyectos a desarrollar en el 2019.
Construcción de tramos de Bulevar Etapa I en el PTGP.	Proyecto nuevo	0%	0%	Mediante PGP-3585-2018 se traslado el acuerdo CDP-247-2017 mediante el cual se solicito unificar esta meta con la meta 1.2.9.08 ya que ambas responden al mismo proyecto. La Dirección Ejecutiva trasladó al Consejo Director las observaciones hechas por la UPI para proceder con la unificación. Sin embargo, debido a que el proyecto no contaba con la respectiva viabilidad económica para su ejecución completa. No se consideró dentro del PAO 2019 sustituyéndose por otros proyectos económicamente viables, los cuales además forman parte del PEI 2018-2023 aprobado por el Consejo Director.
Construcción entradas al PTGP,	Proyecto nuevo	5%	0%	Mediante oficio del Consejo Director CDP-247-2017 se instruyó que el Proyecto cambiara de ser una intervención en derecho de vía a un diseño sobre uno o dos lotes libres para generar un hito de identificación del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo. Sin embargo, no se cuenta con lotes libres con la ubicación que permita el resultado deseado del proyecto. Lo cual hace que el proyecto pierda su viabilidad, por lo que se está trabajando en la modificación para generar un impacto sobre uno de los accesos públicos a Playa Panamá. Actualmente el proyecto fue sustituido en el PAO -2019 por un Parador Fotográfico.
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>58%</b>	

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, equipos de comunicación, computadoras, software, mobiliario 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 avance según lo programado al 2018 y la ejecución presupuestaria del 77.6% para el IV trimestre. Mientras que el proyecto de

## Informe de Evaluación del PAO 2018

construcción de Sede de Policía no registra ejecución presupuestaria ni el inicio de las etapas constructivas y la construcción del Acueducto de Las Trancas cuenta con un avance del 82%, pero se ejecutó un poco más de la mitad del presupuesto.

El proyecto de mejoras en Parques Nacionales ya cuenta con el convenio ICT-MINAE, lo que permitió un avance promedio del 35% (entre ambos proyectos), dado que aún se encuentran en la fase de elaboración de carteles de contratación, lo cual muestra un riesgo de incumplimiento, tanto físico como presupuestario.

Mientras tanto, los proyectos relacionados con atracaderos registran un avance del 70%, que se continúan del año anterior y no varió del III trimestre. Se ha dado una ejecución presupuestaria muy baja, con tan solo un 10.3% de los recursos asignados. En el proyecto de Diseño Atracadero en Marino Ballena, se cumplió en un 100%, en este caso el ICT aporta los planos y restante documentación relacionada (elaboración de planos, especificaciones técnicas, presupuesto detallado, entre otros). El INCOOP como parte del proceso de construcción del muelle está realizando estudios previos adicionales en torno al tema del impacto cultural y ambiental del "caracol púrpura murise" solicitado por el MINAE; por tanto, dicha construcción dependerá de dichos estudios, así como la decisión que se convenga en su momento entre el MINAE e INCOOP. Se está coordinando con las entidades. En Puerto Viejo y Cahuita, ya se cuenta con la viabilidad ambiental y está en revisión el cartel para construcción.

Por otra parte, los proyectos de adquisición de equipo y mobiliario diverso, equipo de cómputo y software, presentan un cumplimiento de 76%, se adquirieron los equipos de cómputo y UPS y una solución para control efectivo de activos y así plaquear los activos del Centro de Convenciones, además llevar un mejor control en las sedes del ICT. En el caso de compra de licencias de software, También se logró un 100% de cumplimiento ya se logró realizar adjudicar la compra y quedarían algunas pendientes. En cuanto a la adquisición de software para el desarrollo de sistemas, implementación de aplicaciones y software para usuarios finales, se logró cumplir en un 100% lo programado, pero con una ejecución presupuestaria del 76.9%.

En el caso equipo de comunicación, mobiliario de y Equipo de oficina y Diverso, se esperaron las necesidades de cada unidad, y se logró adquirir un 7% de lo programado; mientras que la adquisición de equipo de transporte sobrepasó lo estimado, se adquirieron 8 vehículos, 2 más de lo previsto.

Los proyectos relacionados con los atracaderos, mejora de Parques Nacionales y construcción de infraestructura de acceso e infraestructura vial en Papagayo, presentan rezagos de años anteriores, 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 Pública (BPIP). Por lo que dicha formalidad se convierte en una tarea urgente de resolver.

El reporte dado sobre el seguimiento de los proyectos de inversión 2018, conlleva alertas que la Administración del ICT debe corregir pronto, a fin de evitar más incumplimientos, principalmente los proyectos relacionados con obras de infraestructura, como los de



## Informe de Evaluación del PAO 2018

Papagayo. En general se sigue observando una lenta organización de los trámites de contratación administrativa. En el caso del Polo Turístico Golfo de Papagayo, la descripción del avance denota un estancamiento de los proyectos y la consecuente sub ejecución presupuestaria, que se arrastra por años.

Por lo anterior es urgente, que la Administración formule y/o actualice los cronogramas de ejecución de los proyectos que implica la construcción de obras y requiera informes permanentes de su avance.

## CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones.

### Conclusiones

- 1- Considerando todas las metas del PAO en el I trimestre, el ICT alcanzó un porcentaje de avance de cumplimiento físico promedio de 86.9%, lo cual si se analiza en forma global se da un nivel de cumplimiento físico que se puede relativamente sano, pues no alcanza el 75% esperado para esta altura del año.

A nivel programático, los resultados fueron:

- i. El Programa #1 “Dirección y Administración”, presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 88.8%, registrando el mayor avance promedio y el que más supera la expectativa.
- ii. El Programa #2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico” de 93.9%, y,
- iii. El Programa #3 “Polo Turístico Golfo Papagayo” de 24.6%, un valor extremo que influyó en el promedio general.

Respecto a las metas en general, un total de 3 metas se presentan sin avance porque así lo reportaron las unidades. Asimismo, 15 metas tuvieron un cumplimiento igual o menor del 70%, pero mayor que cero, que corresponden al 13.64% del total de metas, de las cuales 6 corresponden al Programa 1 (Gerencia General, Administrativo, Financiero, Ingresos), 6 son del Programa 2 (Dirección de Mercadeo, Investigación y Evaluación, Dirección de Gestión, Atracción de Inversiones) y 3 en el Programa 3.

- 2- A nivel de unidades, se observa que la Gerencia General y el Departamento Financiero se encuentran entre los niveles de logro menores, y entre sus justificaciones se señala los informes financieros pendientes y el estado del movimiento de las inversiones, y en otras unidades dependen de procesos de contratación pendientes.

En el caso de la Oficina Ejecutora del Proyecto de Papagayo (Programa 3), registra el nivel de logro físico más bajo, porque está por debajo significativamente del 70% y según señala la unidad, dependen de procesos de contratación pendientes o están sujetos a coordinación interinstitucional y proyectos abortados.

- 3- A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración Superior, presenta un desarrollo promedio por meta con un peso de 88.8% en el cumplimiento, el segundo más alto de los tres programas. Algunas metas se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en el Depto. Administrativo y la Proveeduría. Sin embargo, podría considerarse como un cumplimiento relativamente sano en sus metas.
- 4- El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, presenta un cumplimiento más alto, con un 93.9%, lo cual podría considerarse como un cumplimiento sano en sus metas.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

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 (59). Además, el Programa 2 contiene la totalidad de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo y metas en las que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la Unidad de Inspección de la Zona Marítima Terrestre (ZMT) y en CIMAT.

- 5- El Programa 3 muestra una disminución importante en su nivel de avance respecto al año anterior, con un 24.6% al finalizar el año, mientras que en el mismo período del año 2017 fue de 36.5%. Las justificaciones de la jefatura constan en el detalle de la meta, sin embargo, algunas de las metas incumplidas en infraestructura se descontinuarán en la programación estratégica de Papagayo.
- 6- 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 por encima del 80, son 92, lo que representa un 83.6% de las metas, y de acuerdo a lo esperado para el IV trimestre. También se observan metas con cumplimientos completos del 100% o más, o bien aquellas metas que dependen de la demanda y las acciones son todas atendidas en el trimestre, para un total de 73 metas.
- 7- En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2018, según el Informe de Avance de Ejecución Presupuestaria, tomando en cuenta los recursos pagados y liquidados, la ejecución global institucional del semestre fue conservadora, con un 70.2%, un poco menor a los registros del mismo período del año anterior, que fue de 73%. Dicho dato incluye lo correspondiente a Remuneraciones, las cuales alcanzaron una ejecución del 85.3% al final del año y presenta un gasto operativo del 71%. En el plano programático, los Programas 1 y 2 muestran una diferencia en la ejecución presupuestaria, con 61.2% y 78.9%, respectivamente, mientras que el Programa 3 refleja un porcentaje de ejecución mucho más bajo con un 20.9% e inferior al IV trimestre de año anterior que fue de 30.6%.
- 8- En general se observa que los presupuestos de las unidades presentan bajos niveles de ejecución, lo cual muestra un incumplimiento en materia presupuestaria y una deficiencia en la planificación y utilización de los recursos. Entre las justificaciones más recurrentes que las unidades señalan están: que no se pudieran finiquitar contrataciones, los problemas de coordinación con otras entidades, cambios en legislación que afectaron la ejecución de las acciones, estimaciones más elevadas de lo real previendo diferenciales cambiarios que cubrir o que el presupuesto se ejecuta según la demanda de servicios. Además, se observó que la ejecución presupuestaria de la Dirección de Gestión se ha dado principalmente en las metas relacionadas con la construcción y Administración del Centro de Convenciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Por otra parte, se observó, que se dieron movimientos presupuestarios de las unidades, pues algunas tramitaron modificaciones presupuestarias, a fin de honrar compromisos que no fueron liquidados al final del ejercicio del 2017.

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

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

- 10- Respecto a los proyectos relacionados con inversión pública para el año 2018, se tiene un portafolio de catorce (14) proyectos, de los cuales ocho (8) sí están inscritos en el BPIP de MIDEPLAN. A su vez, diez de los proyectos del portafolio son de infraestructura y los otros para adquisición de bienes duraderos, siendo el Centro de Convenciones y el proyecto de diseño y construcción de atracaderos los que registran mayor desarrollo. Otros como lo relacionado con la compra de equipos de bienes duraderos y software, presentan un importante logro, dado que las compras se dieron en su mayoría, entre ellas la adquisición de equipos de cómputo, licencias, equipo de transporte.

En el seguimiento de los Proyectos de Inversión del ICT, se presentan explicaciones respecto a los que corresponden al Polo Turístico Golfo de Papagayo, las cuales poco justifican el rezago que vienen arrastrando de años anteriores, solamente el proyecto del Acueducto presenta un avance importante y están por concluirse los pagos, pero se arrastró por varios años. Por lo anterior es urgente, que la Administración formule y/o actualice los cronogramas de ejecución de los proyectos que implica la construcción de obras y requiera informes permanentes de su avance. Aunque para el presente año, también se encuentran en riesgo de incumplimiento.

Se presentan los informes de siete proyectos como nuevos, aunque algunos se vienen planteando desde años anteriores, como las mejoras de parques nacionales e infraestructura en Papagayo, y continúan sin en el perfil para inscribirlos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP) de MIDEPLAN, lo que constituye un aspecto que urge resolver.

- 11- En el PAO 2018 se tienen catorce metas vinculadas a las metas del PND 2015-2018; 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:

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo (metas 1.3.5.1 y 1.3.5.2 de Investigación y Evaluación, así como 1.3.3.1 y 1.3.4.1 de Promoción), registraron cumplimiento acorde a lo esperado:

- Un promedio de cumplimiento que sobrepasó el 100% en el mercadeo al turismo internacional (metas 1.3.5.1 y 1.3.3.1)
- Un promedio de cumplimiento que sobrepasó el 100% en las metas dirigidas al mercadeo al turismo nacional (metas 1.3.5.2 y 1.3.4.1)

En tanto, sobre las metas asignadas a la Dirección de Gestión, se registraron logros que superaron el 75% de avance esperado:

- Un promedio de cumplimiento superior a lo planeado en la meta relacionada con temas de Sostenibilidad (1.4.1.1), con un cumplimiento superior al 100%, superando también lo esperado anualmente en el PND.
- Un 100% de cumplimiento en las actividades anuales programadas para el 2018 del Centro de Convenciones (meta 1.2.6.1).
- En la meta 1.5.1.3 de Servicio al Turista, relacionada con el tema de seguridad turística, se registra un avance de un 100%.
- En la meta 1.2.2.1 del Departamento de Gestión, relacionadas con la Declaratoria Turística y el Manual de Categorización, se registra un promedio de avance físico superior al 100% esperado.

Respecto a las metas asignadas a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, se registraron avances iguales o levemente más bajos que lo esperado:

- En el Departamento de Planeamiento, un cumplimiento físico del 100% en la meta 1.1.7.3 de planes reguladores, al igual que la meta de las rutas turísticas (1.1.7.4), lo que muestra un avance físico sano.
- En las metas del Departamento de Desarrollo, muestran un grado de avance de acuerdo a lo esperado en las metas (1.4.2.2, 1.4.2.3, 1.4.2.4 y 1.4.2.5), todas con un 100% de avance.

12- En el PAO del 2018 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.4.1.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual muestra un cumplimiento superior al 100% esperado.

13- En cuanto al cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de la Auditoría Interna, se presentó un reporte del 2015 al 2018, para un total de 339, el ICT muestra un cumplimiento del 86.4%, con 33 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 8 y la que resta está en proceso de o parcialmente cumplidas, dado que es compartida con el MINAE y el INVU. 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.

14- Entre las 18 metas con cumplimientos menores o iguales al 70%, se encuentran 13 en incumplimiento: 2 en la Gerencia General, 1 en el Departamento Administrativo, 1 en la

## Informe de Evaluación del PAO 2018

Dirección de Gestión, 2 en atracción de Inversiones y 6 en el Programa 3), en su mayoría se refieren a proyectos de infraestructura y algunos de ellos con arrastre de años anteriores, como los del Proyecto Golfo de Papagayo. Se consideran en incumplimiento porque registran niveles iguales o menores al 35%, tanto en el logro físico como en la ejecución presupuestaria; además, las explicaciones aportadas por las unidades muestran rezagos en sus actividades que no pudieron resolverse durante el año.

### Recomendaciones

1. Las jefaturas deberán reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2019, producto del incumplimiento en el año 2018 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 2018, 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 cumplimiento de metas, y valorar la incorporación de las acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2019), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.
2. Instruir a la Administración para que reformule y/o actualice los cronogramas de ejecución de los proyectos de inversión pública que implica la construcción de obras y requiera informes permanentes de su avance, así como el trámite urgente de inscripción de los proyectos que falten en el Banco de Proyectos de inversión Pública de MIDEPLAN. Así como que velen por brindar informes de seguimiento periódicos.
3. A la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo se reitera la urgencia de agilizar la ejecución de los proyectos, formalizando las etapas del ciclo de inversión de cada proyecto y especialmente realizando oportunamente la gestión de trámites y permisos.
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. Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2016-2018; así como, los compromisos institucionales en el tema del Plan CEDAW (ESCNNA), para que continúen priorizando el cumplimiento programado del periodo correspondiente.
6. Instruir a las jefaturas que deben vincular el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autovaloración de riesgos (SEVRI), dentro de las prioridades de metas de cada año, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvarán a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

## **ANEXO MAPP DEL PND Sector Turismo 2018**

MATRIZ DE SEGUIMIENTO METAS PROGRAMAS/PROYECTOS DEL PND 2018

Sector: Turismo  
Ministra: María Amalia Revelo

PLAN NACIONAL DESARROLLO 2015-2018						PROGRAMACIÓN ANUAL 2018			SEGUIMIENTO SEMESTRAL 2018 (respecto a la meta 2018)				Avance acumulado meta período 2015 al 2018		Proyección porcentual cumplimiento meta anual al 31 diciembre 2018	Observaciones
Nivel	Objetivo Sectorial	Nombre del programa	Indicador programa/proyecto	Línea base	Meta periodo 2015-2018	Meta Anual PND 2018	Estimación presupuestaria (Millones ₡)	Fuente financiamiento y programa presupuestario	Avance Semestral		Clasificación	Ejecución Presupuestaria (Millones ₡)	Absoluto	%		
									Absoluto	%						
Sector-Institucional (ICT)		Programa promocional de turismo internacional	Número de campañas integrales para incentivar el turismo internacional	N.A.	4	1	12 734,70	Recursos propios ICT	1	100%	De acuerdo con lo programado	11 857,70	4	100,00%	100%	
Sector-Institucional (ICT)	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	Programa promocional de turismo interno	Número de campañas integrales para incentivar el turismo interno	N.A.	4	1	1 400,70	Recursos propios ICT	1	100%	De acuerdo con lo programado	1 206,40	4	100,00%	100%	
Sector-Institucional (ICT)		Proyecto de construcción Centro Nacional Congresos y Convenciones (CNCC)	Porcentaje de avance en la construcción y puesta en funcionamiento	Autorizaciones, diseños, aval para financiamiento, precalificación de empresas y cartel para iniciar el trámite de contratación de la etapa constructiva del proyecto	100%	100,00%	4 785,30	Recursos propios ICT	1	%	De acuerdo con lo programado	2 887,60	183,69%	183,69%	100,00%	
Sector-Institucional (ICT)		Programa de sostenibilidad de la oferta turística	Número de empresas turísticas certificadas con la Norma CST	303	500	500	72,80	Recursos propios ICT	615	123,0%	De acuerdo con lo programado	20,00	615	123,00%	100%	
			Número de empresas turísticas atendidas por el programa MIPYMES	0	90	30	<b>META CUMPLIDA</b>									
			Número de personas con capacitación en gastronomía costarricense	500	400	100	<b>META CUMPLIDA</b>									
Sector-Institucional (ICT)		Programa de Encadenamiento en beneficio de las comunidades	Número de nuevos artesanos que concluyen el proceso de formación	70	160	40	85.4	Recursos propios ICT	57	143%	De acuerdo con lo programado	85,30	197	123,13	100%	En el I semestre inició el proceso de capacitación de los Artesanos participaron 56 en Sarapiquí y 58 Monteverde. Un total de 114 artesanos. Pero sólo se graduaron 57, esto debido a diversos factores como: desinterés, el producto no calificaba, no se adaptó a los requerimientos, entre otros.

PLAN NACIONAL DESARROLLO 2015-2018						PROGRAMACIÓN ANUAL 2018			SEGUIMIENTO SEMESTRAL 2018 (respecto a la meta 2018)			Avance acumulado meta período 2015 al 2018		Proyección porcentual cumplimiento meta anual al 31 diciembre 2018	Observaciones	
Nivel	Objetivo Sectorial	Nombre del programa	Indicador programa/proyecto	Línea base	Meta período 2015-2018	Meta Anual PND 2018	Estimación presupuestaria (Millones €)	Fuente financiamiento y programa presupuestario	Avance Semestral		Clasificación	Ejecución Presupuestaria (Millones €)	Absoluto			%
									Absoluto	%						
	permanencia de los turistas		Número de participantes en el programa de seguridad turística	0	700	200	21,30	Recursos propios ICT	1193	597%	De acuerdo con lo programado	197,00	2077	296,71	100%	Esta meta se constituyó en prioritaria para la institución, lo que justifica el incremento en los resultados positivos.
			Número de circuitos o rutas turísticas diseñadas	0	4	1	7,9	Recursos propios ICT	1	100%	De acuerdo con lo programado	7	4	100,00%	100%	
Sector-Institucional (ICT)	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	Programa de mejora de calidad turística	Número de nuevas empresas turísticas con DT aprobada	1260	200	50	2.0	Recursos propios ICT	110	220%	De acuerdo con lo programado	1,99	384	192,00%	100,0%	
Sector-Institucional (ICT)		Programa Turismo Rural Comunitario	Número de campañas cooperativas especializadas en TRC y TR	0	2	1	107,1	Recursos propios ICT	1	100%	De acuerdo con lo programado	103,20	2	100,00%	100%	
Sector-Institucional (ICT)		Programa Impulso al turismo de cruceros	Porcentaje de aumento en el número de excursionistas de cruceros en el período 2015-2018	menos 9.3% En el período 2010-2013 se registró una disminución del 52%	Aumento promedio del 1% al final del período 2015-2018, en la cantidad de excursionistas de cruceros con respecto al 2013	1%	140.00	Recursos propios ICT	ND	0%	De acuerdo con lo programado	72	ND	0,00%	100%	La temporada de cruceros 2017-2018 finaliza entre los meses de mayo o junio.
SECTOR AMBIENTE			SECTOR AMBIENTE			SECTOR AMBIENTE			SECTOR AMBIENTE			SECTOR AMBIENTE				

PLAN NACIONAL DESARROLLO 2015-2018						PROGRAMACIÓN ANUAL 2018			SEGUIMIENTO SEMESTRAL 2018 (respecto a la meta 2018)			Avance acumulado meta período 2015 al 2018		Proyección porcentual cumplimiento meta anual al 31 diciembre 2018	Observaciones	
Nivel	Objetivo Sectorial	Nombre del programa	Indicador programa/proyecto	Línea base	Meta período 2015-2018	Meta Anual PND 2018	Estimación presupuestaria (Millones €)	Fuente financiamiento y programa presupuestario	Avance Semestral		Clasificación	Ejecución Presupuestaria (Millones €)	Absoluto			%
									Absoluto	%						
Sector-Institucional (ICT) SECTOR AMBIENTE	Fortalecer la conservación y el uso sostenible del patrimonio genético, natural y cultural, a partir de un ordenamiento territorial y marino basado en una participación concertada, que asegure el respeto, ejercicio y goce de los derechos humanos.	Programa de articulación de planes reguladores costeros que cuenten con viabilidad ambiental	Número de planes reguladores de la ZMT aprobados	4 Planes reguladores costeros integrados supeditados a la incorporación de los mapas de vulnerabilidad hídrica para aplicar la matriz.	4 2015: 0 2016: 0 2017: 2 2018: 2	2	€1,03	Recursos propios ICT	0	0%	Incumplida	€0,0	0	0,00%	Rodolfo Lizano R. Director de Planeamiento y Desarrollo	Tal como se ha venido indicando por ICT, la responsabilidad de otorgar la Viabilidad Ambiental a los Planes Reguladores no es de ICT sino de SETENA. La parte que involucra a ICT en lo que corresponde a los planes reguladores se ha cumplido con la preparación de los documentos catrográficos de los planes de Santa Teresa - Mal País en el Distrito de Cóbano y Drake en el cantón de Osa, siguiendo el Manual de Elaboración de planes reguladores costeros en la zona marítimo terrestre publicado en noviembre de 2017. Es importante señalar, que los documentos de Estudios Ambientales fueron remitidos a SETENA por las Municipalidades respectivas, donde ICT ya no tiene injerencia alguna.