



04 de mayo de 2022  
G-0657-2022

Señor  
Rodrigo Arias Sánchez  
**Presidente**  
Asamblea Legislativa

**Asunto:** presentación de Informe de Seguimiento según Ley N°9398, período 2021-2022.

Estimado señor:

En seguimiento a la Ley N°9398 del 28 de setiembre del 2016, denominada: "Ley para perfeccionar la rendición de cuentas", la cual establece la obligación constitucional que tienen los funcionarios públicos de rendir cuentas por su labor y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, se estableció la obligación, de elaborar, publicar y divulgar un informe anual, escrito, de la labor desarrollada por la o las instituciones a su cargo, por parte de los rectores sectoriales, jefes ministeriales, de entes descentralizados institucionales y de órganos de desconcentración máxima.



Es en ese marco, que a continuación se desglosa y/o anexa la información correspondiente al Instituto Costarricense de Turismo durante el período de la Administración Alvarado Quesada, correspondiente al período 2021-2022, mismo que estará a disposición del público en la web institucional.

Quedo a sus gratas órdenes,

ALBERTO  
LOPEZ  
CHAVES  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por ALBERTO LOPEZ  
CHAVES (FIRMA)  
Fecha: 2022.05.04  
1643:38 -06'00'

Alberto López Chaves  
Gerencia General

ALC / Ilr

C/ Sr. Gustavo Alvarado Chaves, Ministro de Turismo  
Sr. Víctor Hugo Quesada Rodríguez, Asesor Unidad de Planificación Institucional, ICT.  
Consecutivo





**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

Gobierno de la República  
**Administración Alvarado Quesada**  
**2018-2022**  
INFORME DE GESTIÓN 2021-2022  
(Ley 9398)

**MSc. GUSTAVO ALVARADO CHAVES**  
**MINISTRO DE TURISMO**

**ABRIL 2022**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. Capítulo: Objetivos legales que dan origen y fundamento al Instituto.....	6
1.1. Marco Jurídico Institucional: .....	6
1.2. Institución: Instituto Costarricense de Turismo (Punto 1 del PAO 2022). .....	10
1.2.1 Misión:.....	11
1.2.2 Visión: .....	11
1.2.3 Valores:.....	12
1.2.1. Prioridades Institucionales:.....	13
1.2.2. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales PAO 2021: .....	14
<i>b) Indicadores de Resultado de las acciones estratégicas 2021:.....</i>	16
1.2.3. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales para el PAO 2022: .....	19
<i>a) Indicadores de Resultado de las acciones estratégicas: .....</i>	20
1.2.4. Producto o Servicio:.....	23
1.2.4.1 Marco Estratégico Institucional:.....	24
2. Capítulo: Recursos Financieros, Humanos y Materiales disponibles .....	28
2.1 Situación financiera del ICT:.....	30
2.1.1. Presupuesto para el 2022.....	42
3. Capítulo: Recursos Humanos y Estructura Organizacional .....	46
3.1. Estructura Organizacional: .....	46
3.2. Recursos Humanos: .....	58
3.3. Cambios en la Estructura Organizacional: .....	60
4. Capítulo: Metas trazadas y logros alcanzados .....	62
4.1. Metas trazadas .....	62
4.2. Principales logros alcanzados en esta Administración. (Anexo 1) .....	65
4.2.1 Inicio de la Pandemia .....	66
4.2.2 Llegada de turistas vía aérea .....	70
4.2.3 Divisas generadas por Turismo .....	71
4.2.4 Programa Gestión Integral de destinos .....	72

4.2.5 Turismo de Reuniones: .....	74
4.2.6 Infraestructura (PNDIP):.....	76
4.2.7 Programa de Capacitación al sector empresarial .....	79
4.2.8 Líneas aéreas: .....	80
4.2.9 Mercadeo Turístico periodo 2018-2021:.....	81
Turismo de Reuniones.....	92
4.2.10 Seguridad Turística:.....	96
4.2.11 Sostenibilidad: .....	97
4.2.12 Avances en Normativa Legal .....	101
4.3. Proyectos de Inversión Pública (PIIP) 2021-2022:.....	102
5. Capítulo: Créditos, demandas judiciales, viajes de jerarcas y contrataciones .....	107
5.1. Créditos asumidos y modificaciones salariales:.....	107
5.2. Procesos o demandas judiciales: .....	107
5.3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados: .....	108
5.4 Viajes realizados por jerarcas y jefaturas .....	109
6. Capítulo: Limitaciones u obstáculos encontrados .....	110
7. Capítulo: Retos, objetivos e inversiones visualizadas.....	112
8. Capítulo: Conclusión.....	115
Lista de Anexos .....	119

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo que establece el artículo 2° de la Ley N°9398 del 28 de setiembre del 2016, denominada: “Ley para perfeccionar la rendición de cuentas”, se presenta el Informe de Gestión del Instituto Costarricense de Turismo, correspondiente a la Administración Alvarado Quesada del período 2021-2022, de acuerdo al formato y esquema de contenido requerido en la norma.

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

Seguidamente se desarrollan los temas con base en los puntos dados en el artículo 3° de la Ley 9398, a fin de estandarizar la forma de hacer llegar la información requerida.

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

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

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

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

En cuanto al fundamento del Sector, cabe indicar que el Sector Turismo se creó mediante Decreto No.41187-MP-MIDEPLAN del 21 de junio de 2018<sup>1</sup>

### **1.1. Marco Jurídico Institucional<sup>2</sup>:**

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

---

<sup>1</sup> Decreto Ejecutivo No41187-MP-MIDEPLAN, La Gaceta, Alcance No.21, jueves 21 de junio de 2018.

<sup>2</sup> ICT. Plan Estratégico Institucional. Aprobado según SJD-492-2014. Pág. 27

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

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

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

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

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

con la protección del paisaje y la conservación del espacio turístico como normas fundamentales.

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

Ley	Propósito
Ley No 1917 Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo	Establece como finalidad principal del Instituto el incremento del turismo en el país (artículo 4), mediante cuatro aspectos fundamentales.
Ley No. 5339 Reguladora de agencias de viaje	Mediante esta Ley corresponde al ICT velar por la calidad de las actividades y del servicio que las agencias de viajes brinden.
Ley 6043 de la Zona Marítimo Terrestre.	Se regula el otorgamiento de las concesiones en Zona Marítimo Terrestre y en nombre del Estado, el ICT será el superior y general vigilante de todo lo referente a dicha zona.
Ley 6758 Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo.	Regula el desarrollo y ejecución del proyecto turístico de Papagayo, que se realizará en Bahía Culebra, provincia de Guanacaste.
Ley 6990 de Incentivos para el desarrollo turístico.	Tiene por objeto establecer un proceso acelerado y racional de desarrollo de la actividad turística costarricense, para lo cual se establecen los incentivos y beneficios que se otorgarán como estímulo para la realización de programas y proyectos importantes de dicha actividad.
Ley No. 7744 de concesión y operación de marinas y atracaderos turísticos	Regula el otorgamiento de concesiones para la construcción, administración y explotación de marinas y atracaderos turísticos, en las áreas de dominio público como en la zona marítimo-terrestre y/o el área adyacente cubierta permanentemente por el mar, áreas adyacentes a las ciudades costeras, a excepción de los terrenos que presenten espacios abiertos de uso común.
Ley No. 8694 de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional	Crea un impuesto de quince dólares netos, moneda de los Estados Unidos de América (USD \$15,00), o su equivalente en colones al tipo de cambio, de referencia de venta del día, establecido por el Banco Central de Costa Rica, a favor del Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Este impuesto se

Ley	Propósito
	le cobrará a cada persona que ingrese por vía aérea al territorio nacional y que haya adquirido su boleto en el exterior.
Ley 8724 para el Fomento del Turismo Rural Comunitario y su Reglamento	Tiene como objeto fomentar la actividad turística de tipo rural comunitario, cuyas siglas serán TRC, por medio del impulso de empresas de base familiar y comunitaria, conformadas según la Ley de Asociaciones, N° 218, y la Ley de Asociaciones cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, N° 4179, y sus reformas, con el fin de que las personas habitantes de las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de destinos turísticos locales; además, que participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos naturales de su entorno de manera sostenible, a fin de que les permita una mejor condición de vida.
Ley N° 8811 Incentivo de la Responsabilidad Social Corporativa Turística	Regula la aplicación de la responsabilidad social corporativa en la industria turística. Asigna responsabilidades al ICT por concretar una eficaz coordinación con las entidades públicas, los gobiernos locales y el sector privado para que se genere una acción social y privada para el desarrollo ordenado del turismo social, entendido como todos los instrumentos y medios, mediante los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados y con discapacidad viajen con fines recreativos, deportivos o culturales en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.
Ley 9635. Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas	Costa Rica aprobó una de las formas Reformas Fiscales más importantes de su historia, en virtud de que el país se encuentra actualmente con el déficit fiscal más alto de su historia (se estima llegará a un 7,1% de la producción nacional para finales de 2018 y al 7,9% en 2019). Por ello, la reforma pretende generar ingresos frescos y reducir gastos, encontrándonos en el Proyecto de Ley que se discute en nuestra Asamblea Legislativa cuatro componentes importantes: dos orientados a aumentar los ingresos, y dos enfocados en generar disciplina fiscal y eficiencia en el gasto público. Ambos casos tienen relación directa con la actividad turística del país.

Ley	Propósito
	<p><b>Otras de aplicación vinculadas al proceso presupuestario:</b> Ley 8131, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, Ley de Planificación Nacional (Nº 5525 de 2 de mayo de 1974), Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria y la Evaluación Estratégica en el Sector Público en Costa Rica. Abril 2015, Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo (Decreto No 38536-MP-PLAN, publicado en La Gaceta N°159 del 20 de agosto de 2014) y Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022, Decreto Ejecutivo N°38915-H y N°38916-H, sobre Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para entidades públicas, ministerios y órganos desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, para el año 2020.</p>

**1.2. Institución: Instituto Costarricense de Turismo** (Punto 1 del PAO 2022).

**El propósito de la organización:** “Fomento del turismo hacia Costa Rica”, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 9 de agosto de 1955.

**El quehacer de la institución:** El ICT tiene como institución pública responsabilidad por la formulación de política pública, así como el diseño y ejecución de instrumentos técnicos y legales mediante los cuales se pueda lograr el propósito de su creación. Su misión se refiere a un conjunto de programas y proyectos que debe realizar la organización en procura de mejorar la competitividad (empresarialidad, sostenibilidad, autenticidad y seguridad) de la actividad turística, impulsando la base del modelo del desarrollo con tres pilares fundamentales: solidaridad, sostenibilidad y equidad en el sector turismo. El conjunto de programas y proyectos constituyen la suma de productos finales que la institución entrega como parte de su quehacer.

**Los usuarios o beneficiarios:** Todos los actores del sistema turístico, a saber: turistas, empresarios turísticos, recurso humano del sector, gobiernos locales o

asociaciones y cámaras regionales y nacionales, los cuales están contenidos en la Misión.

**El efecto que se espera lograr:** Para el caso del modelo de desarrollo del país las tres condiciones necesarias que aseguran la continuidad y existencia de todos sus componentes sistémicos, con relación a estados deseables en el futuro o, en otras palabras, con la visión y objetivos de largo plazo deseados para el turismo en Costa Rica. Estas tres condiciones son: *sostenibilidad, innovación e inclusión*.

Con esta articulación intervienen elementos que inciden directamente en la calidad, la experiencia que viven los turistas, la protección de los recursos turísticos y la creación de oportunidades y desarrollo para la población local, entre otros. El efecto final es un impulso al modelo de turismo deseado para el país y el mejoramiento del nivel de vida de los costarricenses.

### 1.2.1 Misión<sup>3</sup>:

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

### 1.2.2 Visión<sup>4</sup>:

*“Para el año 2025 ser una institución de excelencia mediante una gestión transparente, eficiente e innovadora, que generará valor público y consolidará el modelo de desarrollo turístico sostenible de Costa Rica internacionalmente reconocido”.*

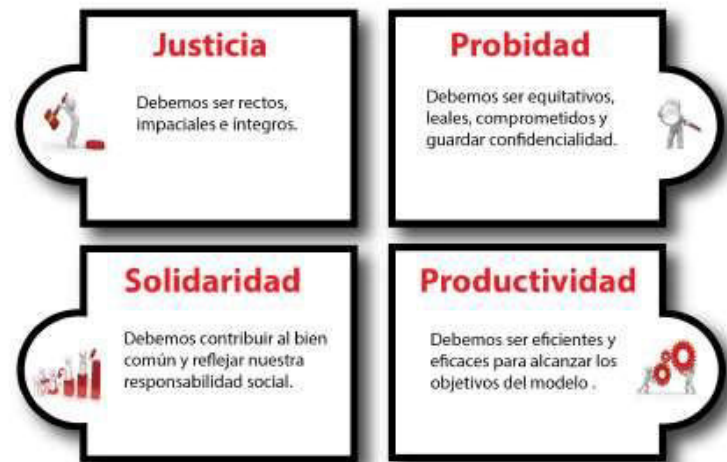
---

<sup>3</sup> Definida mediante propuesta de la Gerencia, G-706-2020 y SJD-370-2020.

<sup>4</sup> IDEM.

### 1.2.3 Valores<sup>5</sup>:

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



- Del valor de la Justicia se desprende que debemos ser rectos a la hora de ejercer nuestras funciones en apego al derecho, lo cual nos obliga a ser imparciales e íntegros en nuestro quehacer.
- Del valor de Probidad se desprende que debemos guardar la confidencialidad en aquellos temas que correspondan, siempre que ello no interfiera con el valor de la Justicia; debemos ser equitativos, leales, comprometidos con la institución, procurando hacer de la mejor forma nuestro trabajo y para ello, comprometidos en un continuo mejoramiento personal y administrativo.
- Del valor de la Solidaridad se desprende que debemos procurar que nuestro trabajo contribuya de forma significativa al bien común de todo el pueblo costarricense, especialmente de aquellas comunidades menos favorecidas,

<sup>5</sup> ICT, Plan Anual Operativo, 2022.

reflejando así nuestra responsabilidad social con el desarrollo de las diferentes zonas y en beneficio de diversos actores locales.

- Del valor de la Productividad se desprende que todo el accionar de los funcionarios y los procesos institucionales se orientan a lograr la eficiencia y eficacia a fin de alcanzar los objetivos establecidos en el modelo de desarrollo turístico costarricense.

### **1.2.1. Prioridades Institucionales:**

#### **Lo planteado para el 2021:**

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

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

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

<p><b>Prioridades FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener estrategia de comunicación sectorial</li> <li>2. Actualización de normativa requerida (CIMAT, Registro empresas y otras)</li> <li>3. Divulgar análisis de investigación de mercados y monitoreo a grupos interesados</li> <li>4. Estrategia de reactivación de Líneas Aéreas</li> <li>5. Concientizar sobre aplicación estricta de protocolos sanitarios</li> <li>6. Comunicación continua de atributos de CR como destino turístico en tiempos de Covid-19.</li> </ol>	<p><b>Prioridades FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proyecto de actualización Ley 6990</li> <li>2. Intermediación en Gobierno para acceso a SBD</li> <li>3. Intermediación interinstitucional para beneficios tarifas, plazos, intereses y marchamos</li> <li>4. Replanteamiento del aporte institucional a la Seguridad Turística</li> <li>5. Intermediación institucional para mejorar opciones en costos de requisitos para ingresar al país</li> </ol>
<p><b>Prioridades DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Automatización de procesos críticos</li> <li>2. Plan de sucesión institucional</li> <li>3. Intensificar uso de herramientas digitales (capacitación y licenciamiento) ligado al PETI</li> <li>4. Organización de procesos de planificación institucional</li> <li>5. Fortalecimiento clima organizacional (liderazgo, trabajo en equipo, comunicación e innovación)</li> </ol>	<p><b>Prioridades DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apalancamiento financiero</li> <li>2. Restricción del gasto</li> <li>3. Plan de comunicación en relación al acceso de créditos institucionales</li> <li>4. Búsqueda de apoyo del Gobierno a empresas del Sector</li> <li>5. Diversificación de ingresos institucionales</li> </ol>

### 1.2.2. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales PAO 2021:

En el siguiente cuadro se presentan las políticas y objetivos institucionales que sirvieron de base para que cada dependencia del ICT, elaborara sus objetivos específicos, metas y actividades en el Plan Anual Operativo. Éstos responden al marco filosófico (visión, misión y valores) y que se enmarcan en la Hoja de Ruta del Sector Turismo, dirigida a la reactivación del Sector. A continuación, se presenta una política general de ejecución y programación operativa (propuesta a partir de la Hoja de Ruta), desglosada en cuatro objetivos.

**Objetivos Institucionales del PAO 2021:**

a) Eje	Objetivo Actual (SJD-005-2021)
<b>Objetivo Institucional</b>	<i>Objetivo Institucional: Reactivar la industria turística del país mediante el impulso al producto turístico, el mercadeo, la inversión en el sector y el fortalecimiento institucional para incrementar el turismo, la grata permanencia y el desarrollo del país</i>
	<i>INDICADOR 1: Promedio de la tasa de variación de llegadas de turistas internacionales al país por vía aérea para el período 2019-2022.</i>
	<i>INDICADOR 2: Número de empleos directos generados por turismo (BCCR)</i>
	<i>INDICADOR 3: Índice Progreso Social en CD turístico</i>
	<i>INDICADOR 4: Índice de promotores netos (NPS) para los turistas residentes en Estados Unidos y Canadá, cuyo motivo principal es ocio, placer y recreación. Meta: 70%</i>
<b>1 Eje Estratégico Mercadeo Turístico</b>	Eje Mercadeo: Incrementar el interés en los principales mercados emisores de turistas internacionales con una estrategia integral de mercadeo para incentivar la reactivación.
	INDICADOR: Porcentaje estimado de viajeros por mercado con mucho y extremo interés en visitar o visitar Costa Rica por motivo de vacaciones
<b>2 Eje Estratégico Producto Turístico y Ordenamiento Territorial</b>	Eje Producto: Mejorar el producto turístico a través del programa de gestión integral de destinos y el fortalecimiento de las competencias profesionales de la industria para adaptarse a las nuevas condiciones y exigencias de los turistas nacionales e internacionales .
	INDICADOR: Nivel de satisfacción de la demanda con la oferta de productos del destino en sus diversas categorías (fuente MABRIAN), Meta: Mayor de 65
<b>3 Eje Estratégico Inversión Turística</b>	Eje Inversión: Incrementar la inversión turística en el país, mediante la atracción de líneas aéreas, cruceros y desarrollo de infraestructura turística para reactivar la industria turística
	INDICADOR 1: Número asientos de avión disponibles.
	INDICADOR 2: Número de ingreso de embarcaciones al país (cruceros).
	INDICADOR 3: % de inversión extranjera directa en turismo. INDICADOR 4: % de Índice de Seguridad (MABRIAN)

a) Eje	Objetivo Actual (SJD-005-2021)
4 Eje estratégico Fortalecimiento Institucional y Servicios generales de apoyo	Eje Fortalecimiento ICT: Mejorar continuamente la gestión para incrementar la eficiencia institucional y agregar valor público
	INDICADOR 1: Indicador: Índice de Capacidad de Gestión emitido por la Contraloría General de la República. Meta: Mayor o igual a 83
	INDICADOR 2: Porcentaje de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos
	INDICADOR 3: Porcentaje de avance de las etapas de implementación del modelo de transformación digital. Meta 100%

**b) Indicadores de Resultado de las acciones estratégicas 2021:**

Se proyecta aplicar los siguientes **indicadores de resultado para el 2021**, en concordancia con los indicadores de las metas del Sector Turismo en el marco del proyecto de PND 2019-2022.

**Indicadores Sector Turismo del PND 2019-2022 del Gobierno del Bicentenario**

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Línea Base 2017	Meta del Período
1	Programa de crecimiento turístico PND: Área Estratégica: Innovación,	Promover el desarrollo turístico sostenible, innovador e inclusivo, mediante el desarrollo del talento humano y una efectiva gestión pública	Tasa de variación anual en la Llegada de Turistas Vía Aérea, respecto la línea base <sup>6</sup>	2020 <sup>7</sup>	Meta 2021: 0.5% <sup>8</sup> Meta 2022: 100% <sup>9</sup> Actualizado <sup>10</sup>

<sup>6</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>7</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>8</sup> El 0.5% equivale a 793 782 turistas vía aérea.

<sup>9</sup> El 100% del 2022, equivale a 1 579 666 turistas vía aérea.

<sup>10</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Línea Base 2017	Meta del Período
	Competitividad y Productividad, Pág. 143 Meta Nacional	que permita generar oportunidades para el desarrollo local, a través del mejoramiento de la competitividad turística y la grata permanencia de los turistas	Tasa de variación anual en Divisas generadas por turismo en millones dólares, respecto la línea base <sup>11</sup>	2020	Meta 2021: 0.5% <sup>12</sup> Meta 2022: 100% <sup>13</sup> Actualizado <sup>14</sup>
2	Programa de gestión integral de destinos turísticos PND: Área Estratégica: Desarrollo Territorial, Pág. 307  Meta 2019: *Los Santos (R. Central).	Impulsar una gestión integral de destinos turísticos, para generar condiciones que mejoren la competitividad del destino <sup>15</sup> .	Número de Centros de Desarrollo con el programa de atención integral iniciado y en funcionamiento.	3 (Según prueba piloto 2018)	2019-2022: 12 2019 = 6 2020 = 0 2021 = 9 2022 = 15 (12 +3 del 2020) <sup>16</sup>

<sup>11</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>12</sup> El 0.5% de divisas, representa \$1 302.6 millones de dólares.

<sup>13</sup> La meta de Divisas 2022, equivale a \$2 592.1 millones de dólares.

<sup>14</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>15</sup> Incluye estrategias y acciones para el desarrollo de los principales productos del destino, tales como sol y playa, aventura, deportes, turismo rural, turismo de bienestar, turismo cultural, la gestión de atractivos y mejoramiento de condiciones físicas, el apoyo al desarrollo empresarial incluyendo medianas y pequeñas empresas y el apoyo al desarrollo de capacidades locales y gestión en Cámaras, Municipalidades y Organizaciones locales.

Se aclara que la meta es acumulativa, pues la atención integral supone que los Centros cubiertos en un año mantienen la atención en los años siguientes. La meta contempla realizar tres por año, así el año 2019 tiene el desafío de los tres nuevos Centros más mantener atención integral a los 3 centros de la prueba piloto (Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo). La viabilidad de la meta requiere el máximo interés de los actores locales en cada Centro (Cámaras, empresarios, instituciones de estado y Gobierno local, entre otros). PNDTS identifica 32 Centros para CR. El ICT aportará €200 millones por año para un total de €800 millones en el periodo del PND.

El MCJ es corresponsable de la meta y aportará €216 millones en el periodo del PND, para efectuar intervenciones socioculturales en los Centros de Desarrollo Turístico tendientes a mejorar la competitividad del destino en el marco del Programa de Gestión Integral de Destinos.

<sup>16</sup> Modificado según MIDEPLAN-DM-F-1069-2020 respondiendo DM-217-2020.

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Línea Base 2017	Meta del Período
	*Monteverde (R. Pacífico Central) *Golfito y Puerto Jiménez (R. Brunca)				
5	Ejecutar la estrategia de Turismo de Reuniones aprobada por ICT para Costa Rica PND: Área Estratégica: Innovación, Competitividad y Productividad, Pág. 144 Meta Nacional	Mantener el posicionamiento de Costa Rica como destino apto para el turismo de reuniones e incentivos mediante el desarrollo de una estrategia específica para esos segmentos en los mercados de interés.	Posición del país en el "ranking" de la ICCA  (Basado en la cantidad de eventos y congresos con las características solicitadas por el International Congress and Convention Association)	Posición de CR en el ranking= puesto 62 en 2017 <sup>17</sup>	2019-2022: ocupar un puesto entre los primeros 60 destinos internacionales, según ICCA  2019: CR <= 60 2020: Meta eliminada <sup>18</sup> 2021: CR <= 60 2022: CR <= 60 Responsable: ICT <sup>19</sup>
12	Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Liberia, en la Península de Papagayo  PND: Área Estratégica: Desarrollo	Construir un inmueble dentro del Polo Turístico Golfo de Papagayo para uso, aprovechamiento y administración exclusivo de la Policía Turística, con el fin de buscar el mejoramiento y fortalecimiento de la seguridad ciudadana en el Polo Turístico Golfo de Papagayo y su área de influencia, así como	Porcentaje de avance anual del proyecto.	2018 <sup>20</sup> : 12%	Meta de período <sup>21</sup> 2019-2021: 100% 2019: Adjudicación y orden de inicio 15% 2020: NA 2021: 100% Fase constructiva y finiquito proyecto

<sup>17</sup> Según datos de ICCA ("ICCA Statistics Report 2017"), Costa Rica ocupó el puesto #62 en el 2017. En el histórico registró la posición 63 en el 2015 y el puesto 53 en el 2016.

<sup>18</sup> MIDEPLAN-DM-OF-0752-2020 Criterio sobre cambios al PNDIP del Sector Turismo según propuesta G-1147-2020 (SJD-170-20)

<sup>19</sup> Se aclara que los datos del indicador tienen un desfase de un año según publicación de ICCA

<sup>20</sup> Resumen histórico: 2015: Convenio firmado y Viabilidad ambiental, análisis de riesgo. 2017: Análisis de costo y constatación del sitio de construcción por el Consejo Director. 20% y en el 2018: Actualización de planos APC.

<sup>21</sup> Modificado según MIDEPLAN-DM-F-1069-2020 respondiendo DM-217-2020.

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Línea Base 2017	Meta del Período
	Territorial, Pág. 309  Chorotega	todas las áreas aledañas que lo requieran. Dicho bien será otorgado en Concesión al Ministerio de Seguridad pública para uso y aprovechamiento de la Policía Turística así como para su operación y mantenimiento.			

### 1.2.3. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales para el PAO 2022:

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

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

#### Objetivos Institucionales del PAO 2022:

ESTRUCTURA PAO PROPUESTO	
POLITICA PAO 2022	OBJETIVO PAO
Reactivar la Industria Turística del país mediante el impulso al producto turístico, el mercadeo, la inversión en el	<b>1.1 Eje Mercadeo Turístico:</b> Incrementar el interés en los principales mercados emisores de turistas internacionales con una estrategia integral de mercadeo para incentivar la reactivación.
	<b>1.1. Eje Producto:</b> Mejorar el producto turístico a través del programa de Gestión Integral de Destinos y el fortalecimiento de las competencias profesionales de la Industria para adaptarse a

<b>Sector y el fortalecimiento institucional para incrementar el turismo, la grata permanencia y el desarrollo del país.</b>	<p>las nuevas condiciones y exigencias de los turistas nacionales e internacionales.</p> <p>1.2. <b>Eje Inversión:</b> Incrementar la inversión turística en el país, mediante la atracción de líneas aéreas, cruceros y desarrollo de infraestructura pública y turística para reactivar la Industria Turística.</p> <p>1.3. <b>Eje Fortalecimiento ICT:</b> Mejorar continuamente la gestión para incrementar la eficiencia institucional y agregar valor público.</p> <p>1.4. <b>Remuneraciones ICT</b></p>
--	--

**a) Indicadores de Resultado de las acciones estratégicas:**

Se proyecta aplicar los siguientes **indicadores de resultado para el 2022**, en concordancia con los indicadores de las metas del Sector Turismo en el marco del proyecto de PND 2019-2022.

**Indicadores Sector Turismo del PND 2019-2022 del Gobierno del Bicentenario**

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Meta del Período
1	Programa de crecimiento turístico PND: Área Estratégica: Innovación, Competitividad y Productividad, Pág. 143  Meta Nacional	Promover el desarrollo Promover el desarrollo turístico sostenible, innovador e inclusivo, mediante 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 la grata	Tasa de variación anual en divisas generadas por turismo en millones de dólares, respecto a la línea base <b>Línea Base:</b> Año base 2020 Nota: De acuerdo con el procedimiento indicado (factor de divisas por turistas 2019), las divisas por turismo estimadas para el 2020, se estiman en	2021 = 0.5% \$ 1 302,6  2022 = 100% \$ 2 592,1

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Meta del Período
		permanencia de los turistas	\$1.296,1 millones de dólares. Tasa de variación anual en la llegada de turistas vía aérea respecto a la línea base. <b>Línea base:</b> Año base 2020: 789 833 turistas	2021= 0.5% 793 782 2022 =100% 1 579 666
2	Programa de gestión integral de destinos turísticos PND: Área Estratégica: Desarrollo Territorial, Pág. 307 Meta 2019: *Los Santos (R. Central). *Monteverde (R. Pacífico Central) *Golfito y Puerto Jiménez (R. Brunca)	Impulsar una gestión integral de destinos turísticos, para generar condiciones que mejoren la competitividad del destino[1].	Número de Centros de Desarrollo con el programa de atención integral iniciado y en funcionamiento	2019-2022: 15 2019 = 6 2020 = 0 Por pandemia no se realizó 2021 = 9 2022 = 15 (12 + 3 del periodo 2020)

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Meta del Período
3	Ejecutar la estrategia de Turismo de Reuniones aprobada por ICT para Costa Rica PND: Área Estratégica: Innovación, Competitividad y Productividad, Pág. 144 Meta Nacional	Mantener el posicionamiento de Costa Rica como destino apto para el turismo de reuniones e incentivos mediante el desarrollo de una estrategia específica para esos segmentos en los mercados de interés.	Posición del país en el "ranking" de la ICCA  (Basado en la cantidad de eventos y congresos con las características solicitadas por el International Congress and Convention Association)	2019-2022: ocupar un puesto entre los primeros 60 destinos internacionales, según ICCA  2019: CR <= 60 2020: (No evaluar por el COVID-19) 2021: CR <= 60 2022: CR <= 60
4	Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Santa Cruz, Distrito Tamarindo PND: Área Estratégica: Desarrollo Territorial, Pág. 309 Chorotega	Mejorar las condiciones de seguridad del Centro de Desarrollo Turístico de Tamarindo, a través de la construcción de una Delegación para uso de la Policía Turística.	Porcentaje de avance anual del proyecto.	2019-2020: 100%  <b>2020: 25%</b> Contratación de diseños y planos constructivos (prefactibilidad y factibilidad) 6% Aprobación de la viabilidad ambiental 9% Obtención de los permisos de construcción 12% Licitación de Etapa Constructiva 15%  <b>2021: 100%</b> Etapa Constructiva y recepción de obra 100%
5	Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Liberia, en la Península de Papagayo PND: Área Estratégica: Desarrollo	Construir un inmueble dentro del Polo Turístico Golfo de Papagayo para uso, aprovechamiento y administración exclusivo de la Policía Turística, con el fin de buscar el mejoramiento y fortalecimiento de la seguridad	Porcentaje de avance anual del proyecto.	2021: 100%:  Adjudicación y orden de inicio 15%  Construcción de obra 90%  Recepción y entrega al MSP 100%

	Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Meta del Período
	Territorial, Pág. 309  Chorotega	ciudadana en el Polo Turístico Golfo de Papagayo y su área de influencia, así como todas las áreas aledañas que lo requieran. Dicho bien será otorgado en Concesión al Ministerio de Seguridad pública para uso y aprovechamiento de la Policía Turística así como para su operación y mantenimiento.		

#### 1.2.4. Producto o Servicio:

- 1) **Tipo de servicio por brindar o bien por producir.** Es lo que la organización entrega a sus clientes con base en la infraestructura y los recursos disponibles. Para el ICT se detallan los siguientes:
- 2) **Producto final: *Fomento del turismo hacia Costa Rica***, de conformidad a lo dispuesto en el artículo #2, de la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 9 de agosto de 1955. Unidad de medida no cuantificable.
- 3) **Características propias del producto o servicio:** Definición de una estrategia de mercado efectiva para promocionar aún más el país y por lo tanto fomentar el turismo hacia Costa Rica, favoreciendo un incremento en el ingreso de turistas que nos visitan, con lo cual se fortalece la fuente generadora de divisas más importante del país y paralelamente con la diversificación de la oferta, se vigorizan entre otros nichos como el de Turismo Médico, Turismo de Convenciones y Turismo Rural. Así como, generación de información

estratégica, gestión pública de la calidad y sostenibilidad de la oferta turística y atracción de inversiones público y privadas, que mejoren el nivel de vida de los costarricenses, conforme las expectativas del modelo de desarrollo turístico que se aspira

#### 1.2.4.1 Marco Estratégico Institucional:

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

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



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

#### Eje de sostenibilidad

- i. Garantizar un uso óptimo de los recursos ambientales, que constituyen un elemento clave en el desarrollo turístico, conservando los procesos

ecológicos fundamentales y contribuyendo a la conservación de los recursos naturales y de la diversidad biológica.

- ii. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades de acogida, conservar su patrimonio cultural edificado y humano y los valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y tolerancia entre culturas, así como la justa convivencia entre empresas turísticas y comunidades de acogida.
- iii. Garantizar un alto nivel de satisfacción entre los turistas a partir de una experiencia auténtica y aumentando su concienciación sobre los aspectos asociados a la sostenibilidad y promoviendo prácticas de turismo sostenible, incluida la seguridad.

#### **Eje Innovación**

- i. Garantizar operaciones económicas viables a largo plazo, proporcionando beneficios económicos a todas las partes interesadas con una distribución justa de dichos beneficios.
- ii. Apoyar el fortalecimiento de empresas medianas y pequeñas para mantener la capacidad de encadenamientos locales.
- iii. Favorecer la distribución de empresas por todo el territorio nacional, contribuyendo con esto al mejoramiento del producto y la distribución de beneficios.

#### **Eje de inclusión**

- i. Dispersión de impacto positivo social y ambiental para las comunidades de acogida, contribuyendo con esto a la reducción de la pobreza y mejoramiento del progreso social en el plano local.
- ii. Desarrollar el talento humano y profesionalizar al sector turístico para abrir nuevas posibilidades de incorporación productiva al sector y mejorar las condiciones del empleo.

- iii. Fomentar la inclusión e igualdad de oportunidades, la asociatividad y el emprendedurismo en el plano local.

De conformidad con la visión estratégica del PND y PEI, la visión y misión institucional se enfoca a la consolidación del modelo de desarrollo y el aporte del turismo al bienestar de los costarricenses y establece una ruta estratégica compuesta por objetivos y acciones para consolidar el modelo. Dichos documentos son parte integral del presente Plan Operativo del ICT para el 2019.

El desarrollo turístico en Costa Rica continuará construyéndose en torno a los factores y elementos que han servido para lograr el posicionamiento y reconocimiento de la “**marca turística**”. Por tanto, el país seguirá impulsando un **modelo alternativo enfocado en la oferta** (diferencia del modelo tradicional de desarrollo “enfocado en la demanda”), promoviendo la incorporación de la realidad social, ambiental y cultural del país como elementos centrales en el **diseño de productos turísticos auténticos** que permitan al turista vivir una experiencia positiva y a la vez diferente a cualquier otro destino. Mediante el diseño y entrega de productos especialmente elaborados, el turista se “adapta e integra”, durante el tiempo de su viaje, a las condiciones reales existentes del país, generando con ello esa experiencia enriquecedora.

El modelo de oferta de Costa Rica continúa buscando un equilibrio entre capital financiero, natural, humano y social, por eso la atracción de inversiones, la conservación y uso racional de la biodiversidad y espacios naturales, la participación e integración de comunidades locales, y el mantenimiento de las costumbres, tradiciones y manera de ser del costarricense, adquieren una importancia estratégica para el mantenimiento de las ventajas comparativas y competitivas del país como destino turístico. Como base **fundamental del modelo** se impulsará un desarrollo turístico que propicie un uso sostenible de los recursos (naturales y humanos) y una distribución equitativa de los beneficios, asegurando que la fase de

crecimiento proyectada para el 2019 se apegue al posicionamiento logrado con la “marca turística” del país y al desarrollo humano al que se aspira como nación.

El ICT como institución rectora del turismo se orientará al cumplimiento de las acciones estratégicas enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo del Gobierno del Bicentenario en proceso de formulación:

**Estrategia Sector Turismo (PND 2019-2022):**

Objetivo: 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.

Resultado: Fortalecer el modelo de desarrollo turístico sostenible mediante la definición de políticas públicas, alianzas, programas y proyectos para fomentar la competitividad, la sostenibilidad, la equidad, la solidaridad y la grata permanencia de los turistas, todo con miras a mejorar el nivel de vida de los costarricenses.

El ICT propone múltiples acciones institucionales para coadyuvar a fortalecer la industria turística y lograr la meta sectorial, en complemento al esfuerzo público privado. Constantemente buscamos satisfacer las demandas de los turistas mediante la diferenciación de nuestro producto turístico, el cual se distribuye por todo el territorio nacional y facilitando la democratización del dólar turístico.

Desde el ICT realizamos todos los esfuerzos para impulsar la visitación a nuestro país, pero debemos afianzar el trabajo conjunto con el sector privado, para que los turistas vivan una experiencia auténtica de viaje y que el trato justo y el servicio que reciban en nuestro país los motive a regresar y a recomendarnos como la mejor opción para vacacionar.

## 2. Capítulo: Recursos Financieros, Humanos y Materiales disponibles

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

Los recursos financieros de los cuales dispuso el ICT del año 2021 y que fueron ejecutados, se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 1: Presupuesto del ICT 2021, en colones**

	<b>2021</b>
Presupuesto total actualizado	¢ 23,355,975,346.15
Gasto Efectivo acumulado	¢ 20,583,277,180.28
Remuneraciones	¢ 9,520,261,688.31

**Fuente:** ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable al 31 de diciembre de 2021 (Seguimiento de metas PAO 2021).

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional.

En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto aprobado para el año 2022 y la ejecución al primer trimestre:

**Cuadro No. 1.a: Presupuesto del ICT 2022, en colones  
Datos al 31 de marzo de 2022**

	<b>2022</b>
Presupuesto total anual	¢ 20,581,201,964.70
Gasto Efectivo acumulado al I trimestre	¢ 4,187,088,603.50
Remuneraciones (Gasto al I trimestre)	¢ 2,606,742,936.88

**Fuente:** ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable al 31 de marzo de 2022 (Seguimiento de metas PAO 2022, I trimestre).

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

Asimismo, el ICT cuenta con una planta física propia donde se albergan las oficinas centrales; asimismo, cuenta con instalaciones en otras regiones del país, como el

Mirador de Orosi, el Mirador de Ujarrás, el Paradero Turístico Playas de Doña Ana, Paradero Lacustre Charrara.

Además, se cuenta con un "...terreno con un área de cuatrocientos cuarenta y dos mil novecientos veintinueve metros con veintiún decímetros cuadrados, cuya naturaleza es para la construcción y cuenta con infraestructura propia del PIMA, el cual se ubica en el distrito cuarto, Ulloa, del cantón uno, Heredia, inscrita bajo el Folio Real Número 141575-000, con el plano catastrado número H-0049495-1992, que linda al norte con calle pública con 640 m 16 cm, y otros, al sur con Autopista General Cañas con 841m 60 cm, al este con Hacienda El Barrial S.A. y al oeste con Lechería La Pithaya S.A. Mismo que fue otorgado por el Programa de Mercadeo Agrícola en la siguiente forma "...a favor del ICT la posesión y plena administración de un espacio de terreno de diez hectáreas de los terrenos de reserva del PIMA", en donde se construyó el Centro de Convenciones de Costa Rica, que constituye el primer proyecto de inversión pública que ha tenido el ICT, cuyo valor se estimó en \$35,000,000.00.<sup>22</sup> Lo anterior, como parte de la estrategia de incursión en el segmento de mercado del turismo de reuniones. La donación formal del terreno se aprobó mediante Ley No.9972, publicada en La Gaceta No. 87 del 07 de mayo de 2021: *"El lote a segregarse y donar tendrá una medida de ciento nueve mil setecientos sesenta y tres metros cuadrados (109 763 m<sup>2</sup>), donde actualmente se encuentran las instalaciones del Centro Nacional de Congresos y Convenciones de Costa Rica..."*

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

---

<sup>22</sup> Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Programa Integral de Mercadeo Agropecuario, suscrito el 11 de mayo de 2012.

## 2.1 Situación financiera del ICT:

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

### **2021: un año también de Pandemia; de aprendizaje y lenta recuperación.**

El año 2021, un año marcado también por la Pandemia COVID-19, ha tenido la virtud de capitalizar en todos los quehaceres del mundo lo aprendido, y de presentar una relativa lenta recuperación.

A nivel institucional, se continúan atendiendo las recomendaciones técnicas de esta Dirección para enfrentar la crisis, con lo cual la Administración ha instruido oportunamente a todas las Unidades –entre otras medidas–, determinar prioridades de ejecución y presentar una propuesta de recursos mínimos necesarios para operar durante este período, dando como resultado un ajuste del Presupuesto Ordinario 2021 por el orden del 59.5%. Efectivamente, el presupuesto ICT inicial 2020 fue de: ₡50.048.751.662 (\$79.639.666), y se financiaba: Recursos Frescos (Ingreso Corriente) en un 85.5%, Superávit: 14.5%; mientras que el presupuesto ICT inicial 2021 es de: ₡20.294.655.714 (\$33.161.202.15), y se financia: Recursos Frescos (Ingreso Corriente) en un 53.1%, Superávit: 46.9%. Con lo que se debió recurrir al financiamiento vía Superávit, triplicándose prácticamente esta forma de financiamiento.

Las finanzas del ICT desde el punto de vista técnico, se han manejado siempre con mucha responsabilidad, lo que se ve reflejado en los presupuestos en respuesta a la crisis, por lo general: conservadores y prudentes. Esto ha hecho posible que se

tenga la posibilidad de haber no solo operado en el año 2020, sino también en el año 2021; esto pese a la severa disminución de ingresos de este año de pandemia.

Claramente la Pandemia COVID 19 ha supuesto un esfuerzo adicional para el mejor manejo de la institución. La asesoría permanente a todas las Unidades internas para el alineamiento operativo, fue el resultado y final complemento de la participación de esta Dirección en la orientación técnica y estratégica a la más alta jerarquía institucional: Junta Directiva, su Presidente y la Gerencia General, como máximo jerarca administrativo.

Dichosamente, los diferentes Departamentos de la institución, ajustaron sus procesos para mantener la mayoría de metas a costos mínimos apoyados con el trabajo en casa y coordinaciones virtuales.

No obstante la crisis, que sin duda se ve reflejada en la información financiera, lo cierto es que la misma se ha visto atenuada mediante la incorporación patrimonial del terreno donde se construyó el Centro de Convenciones, gestión impulsada por esta Dirección, que ya advertía a finales del año 2019, de las restricciones de naturaleza presupuestaria que alcanzarían a las instituciones involucradas (PIMA e ICT) a través de la Ley No. 9635 Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, y especialmente lo relativo a la Regla Fiscal; y por consecuencia, los riesgos de no lograr materializar la adquisición de tan importante activo. Por tanto, el ICT no solo logró edificar el Centro de Convenciones de Costa Rica, sino que también con recursos propios, hizo posible que el terreno fuera también de su propiedad. Todo lo anterior se detallará más adelante en la información financiera, con el consecuente incremento en las cuentas de Activo y Patrimonio de la institución.

Ante una situación de incertidumbre generalizada en todos los ámbitos de la vida nacional, y a partir de una dependencia exclusiva en sus ingresos de la entrada de turistas y salida de nacionales, las decisiones que se han debido tomar han sido determinantes, no solo para el futuro del ICT, sino y, sobre todo, para el futuro del turismo nacional.

Sobre el financiamiento de las metas y objetivos institucionales, en el siguiente Cuadro se muestra que los ingresos recaudados del periodo 2021 alcanzaron ingresos reales por ¢ 23.061.7 millones, un 67.5.2% más que el presupuesto ordinario (¢13.767.7 millones), lo que en términos absolutos representa ¢9.294.0 millones.

**Cuadro No. 2**  
Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2021  
(millones de colones)

Detalle	Ingresos		Variación		% Participación
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
<b>Ingresos Tributarios</b>	<b>19,464.3</b>	<b>10,705.8</b>	<b>8,758.5</b>	<b>81.8%</b>	<b>84.4%</b>
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	11,080.7	6,770.1	4,310.6	63.7%	48.0%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	3,020.4	1,596.8	1,423.6	89.2%	13.1%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	5,363.2	2,338.9	3,024.3	129.3%	23.3%
<b>Ingresos no Tributarios</b>	<b>597.4</b>	<b>61.9</b>	<b>535.5</b>	<b>865.5%</b>	<b>2.6%</b>
Alquileres de Edificios e Instalaciones	21.8	20.8	1.0	4.7%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	278.0	0.0	278.0	-100.0%	1.2%
Intereses sobre Cta. Cte. (ICT)	17.5	0.0	17.5	-100.0%	0.1%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	115.4	0.0	115.4	-100.0%	0.5%
Otros Ingresos	164.8	41.1	123.7	300.9%	0.7%
<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>3,000.0</b>	<b>3,000.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0%</b>	<b>13.0%</b>
Transferencias Corrientes del Gobierno Central	3,000.0	3,000.0	0.0	0.0%	13.0%
<b>TOTAL</b>	<b>23,061.7</b>	<b>13,767.7</b>	<b>9,294.0</b>	<b>67.5%</b>	<b>100.0%</b>

(/1) Aprobado mediante el Alcance No. 175, La Gaceta No. 170 del 3 de setiembre de 2021.

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2021

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2021), es pertinente señalar que se da un seguimiento y apoyo continuo a cada una de las áreas. Para este periodo se alcanzó un nivel de ejecución operativa del 87.9%.

**Cuadro No. 3**  
Instituto Costarricense de Turismo  
Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa  
al 31 de Diciembre de 2021  
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecución Real		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	2,681.5	2,020.5	75.4%	661.0	24.6%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Sin CNCC)	8,487.3	7,837.6	92.3%	649.7	7.7%
Proyecto Golfo de Papagayo	564.2	365.6	64.8%	198.5	35.2%
<b>Total (Sin CNCC)</b>	<b>11,733.0</b>	<b>10,223.7</b>	<b>87.1%</b>	<b>1,509.2</b>	<b>12.9%</b>
<b>Administración - CNCC</b>					
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Administración)	845.3	836.3	98.9%	9.0	1.1%
<b>Total Administración CNCC</b>	<b>845.3</b>	<b>836.3</b>	<b>98.9%</b>	<b>9.0</b>	<b>1.1%</b>
<b>Total</b>	<b>12,578.3</b>	<b>11,060.0</b>	<b>87.9%</b>	<b>1,518.2</b>	<b>12.1%</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2021

En la parte Contable, cada trimestre se entregaron informes a la Contabilidad Nacional, para facilitar la integración de las cifras contables del sector público en el Sistema de Cuentas Nacionales, y proveer la información que se requiera para este efecto.

En cumplimiento de las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, y con el objetivo de evaluar la calidad de la información financiero-contable del periodo 2020, se contrató una firma de Auditores Externos, obteniéndose una opinión favorable (“opinión limpia”), quienes indican que los estados financieros *“presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Instituto Costarricense de Turismo, (ICT) al 31 de diciembre de 2020 y 2019, así como sus rendimientos financieros, variaciones en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas”*. No obstante, lo anterior, se mantiene como pendiente y dentro del plazo permitido (diciembre 2022), la revaluación de Terrenos del Golfo Turístico de Papayo. De acuerdo a la NIA 400, el nivel de Riesgo al cierre del año 2020, fue bajo en temas como: Control Interno, Disponibilidades, Inversiones, Cuentas por Pagar, Inventarios, Propiedad, Planta y Equipo, Documentos por Pagar, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

Un aspecto relevante con respecto a la información contable-financiera para el periodo 2021, y que se detallará más adelante, es la referida a:

En Sesión Ordinaria Virtual N° 6189 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Apartado 5, Inciso I, celebrada el 11 de octubre de 2021 y ratificada en Sesión Ordinaria Virtual N° 6190 realizada el 18 de octubre de 2021, se conocieron los resultados de la Auditoria Externa de Estados Financieros (SJD-322-2021).

A continuación, se detallan y analizan los Estados de Rendimiento Financiero de Ingresos y Gastos, y Situación Financiera 2021-2020:

**Cuadro No.4**  
**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos)**  
**Al periodo terminado IV Trimestre 2021 - 2020**  
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
<b>Ingresos por Operaciones</b>						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales	19.530,4	12.614,0	6.916,4	54,8%	80,1%	68,2%
Derechos administrativos a los servicios de transporte	20,7	22,2	-1,5	-6,8%	0,1%	0,1%
Intereses por equivalentes de efectivo	21,6	16,2	5,4	33,3%	0,1%	0,1%
Intereses por títulos valores a costo amortizado	198,7	1.248,7	-1.050,0	-84,1%	0,8%	6,8%
Alquileres	297,6	46,4	251,2	541,4%	1,2%	0,3%
Transferencias Corrientes	3.000,0	0,0	3.000,0	0,0%	12,3%	0,0%
Diferencias positivas tipo de cambio	1.177,1	2.524,6	-1.347,5	-53,4%	4,8%	13,7%
Otros ingresos	138,3	2.013,8	-1.875,5	-93,1%	0,6%	10,9%
<b>Total Ingresos por Operaciones</b>	<b>24.384,4</b>	<b>18.485,9</b>	<b>5.898,5</b>	<b>31,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2021

Como se observa en el Cuadro No. 4 “Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos)”, el total de los ingresos por operaciones muestra con relación al mismo periodo 2020, una variación absoluta positiva de  $\phi$ 5.898.5 millones de colones, que en términos relativos se traduce en 31.9%.

La partida de Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales registra todo lo relacionado a la recaudación de Impuestos de 5% (A), 5% (B) y los \$15, como puede observarse tiene una variación absoluta de  $\phi$ 6.916.4 millones, lo que representa un 54.8% en relación al año 2020, debido principalmente al incremento gradual de la entrada de turistas al país.

La cuenta de Alquileres registra el ingreso proveniente del Convenio Tico Frui, así como también los ingresos por concesiones del Golfo de Papagayo.

La partida Transferencias corrientes, registra un movimiento de  $\phi$ 3.000.00 millones, de conformidad con el acuerdo al oficio DM-923-2021 Ley n°10.035 “V Presupuesto Extraordinario de la República y la VI Modificación presupuestaria de aprobación Legislativa”, publicada en el alcance n.°175 de la Gaceta n.° 170 del 03 de setiembre

de 2021; para financiar el proyecto “Ampliación de la Estrategia de Mercadeo Integral para la Recuperación y Reactivación del Sector Turismo”.

**Cuadro No.5**  
**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)**  
**Al periodo terminado IV Trimestre 2021 - 2020**  
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
<b>Gastos de Operaciones</b>						
Gastos de personal	9.541,3	9.977,4	-436,1	-4,4%	45,8%	37,3%
Servicios	8.851,4	13.765,1	-4.913,7	-35,7%	42,5%	51,5%
Materiales y suministros consumidos	58,0	88,6	-30,6	-34,5%	0,3%	0,3%
Consumo de bienes distintos de inventarios	829,2	1.064,1	-234,9	-22,1%	4,0%	4,0%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	24,7	0,0	24,7	0,0%	0,1%	0,0%
Transferencias corrientes	842,4	606,8	235,6	38,8%	4,0%	2,3%
Transferencias de capital	321,2	176,0	145,2	0,0%	1,5%	0,7%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	358,3	1.003,0	-644,7	-64,3%	1,7%	3,8%
Otros gastos y resultados negativos	4,0	34,3	-30,3	-88,3%	0,0%	0,1%
<b>Total Gastos</b>	<b>20.830,5</b>	<b>26.715,3</b>	<b>-5.884,8</b>	<b>-22,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>3.553,9</b>	<b>-8.229,4</b>	<b>11.783,3</b>	<b>-143%</b>		

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2020

El Cuadro N°5 “Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)” detalla el Total de Gastos al 31 de diciembre de 2021, el cual advierte una disminución absoluta por ¢ 5.884.7 millones, es decir un -22.0% con relación al mismo período del 2020.

La cuenta de Gastos de personal muestra una disminución absoluta de ¢436.1 millones y un 4.4% relativo, con respecto al año 2020, esto al no registrarse aumentos por pagos de costo de vida y pagos por contratación de Jornales.

La cuenta de Servicios presenta la mayor baja. La disminución absoluta de ¢4.913.7 millones que representa 35.7 % en relación al 2020, forma parte de la medida de la contención del gasto implementada por la Administración, así como también el cambio realizado en el Contrato relativo al Centro de Convenciones, en relación con el registro operativo de su actividad.

Los ¢321,2 millones en la cuenta Transferencias de Capital, responden a la Entrega de la Obra Policía Turística en Tamarindo.

Las fluctuaciones de tipo de cambio se ven reflejadas en la partida Resultados negativo por tenencia y por exposición a la inflación, lo que representa en valores absolutos una disminución por la suma de ¢ 644.7 millones, es decir un -64.3% respecto del año anterior.

En términos generales, el Resultado del Período Terminado el 31 de diciembre de 2021 en comparación con el mismo Periodo Terminado 2020, muestra un resultado positivo (+), lo que contrasta con el año 2020 el cual presenta un resultado negativo (-). La variación absoluta fue ¢ 11.783.3 millones lo que en valores relativos se traduce en un -143%.

**Cuadro No.6**  
**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de diciembre para los años 2021 - 2020**  
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
<b>Activos</b>						
<b>Activos Corriente</b>						
Efectivo y equivalentes de efectivo	18.790,2	16.383,6	2.406,6	14,7%	81,5%	71,3%
Inversiones a corto plazo	1.444,2	3.943,6	-2.499,4	-63,4%	6,3%	17,2%
Cuentas por cobrar a corto plazo	75,3	651,3	-576,0	-88,4%	0,3%	2,8%
Inventario	333,3	513,5	-180,2	-35,1%	1,4%	2,2%
Otros activos	2.405,9	1.491,9	914,0	61,3%	10,4%	6,5%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>23.049,0</b>	<b>22.983,9</b>	<b>65,0</b>	<b>0,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Activo no Corriente</b>						
Inversiones a largo plazo	4.965,9	1.516,5	3.449,4	227,5%	4,4%	2,4%
Cuentas por cobrar a largo plazo	573,7	0,0	573,7		0,5%	0,0%
Bienes no concesionados	75.750,4	29.786,3	45.964,1	154,3%	67,4%	47,7%
Bienes concesionados	31.111,6	31.188,4	-76,9	-0,2%	27,7%	49,9%
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>112.401,6</b>	<b>62.491,2</b>	<b>49.910,4</b>	<b>79,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>135.450,5</b>	<b>85.475,1</b>	<b>49.975,4</b>	<b>58,5%</b>		
<b>Pasivos</b>						
<b>Pasivo Corriente</b>						
Deudas a corto plazo	547,8	572,1	-24,3	-4,2%	44,9%	45,8%
Fondos de terceros y en garantía	433,3	436,5	-3,2	-0,7%	35,5%	34,9%
Provisiones y reservas técnicas	235,6	239,0	-3,4	0,0%	19,3%	19,1%
Otros pasivos	3,5	2,2	1,3	59,7%	0,3%	0,2%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1.220,2</b>	<b>1.249,7</b>	<b>-29,5</b>	<b>-2,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>1.220,2</b>	<b>1.249,7</b>	<b>-29,5</b>	<b>-2,4%</b>		
<b>Patrimonio</b>						
Capital	16,1	16,1	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Transferencias de capital	41.191,3	-96,0	41.287,3	-43021,4%	30,7%	-0,1%
Reservas	11.627,4	8.960,5	2.666,9	29,8%	8,7%	10,6%
Resultados acumulados	81.395,5	75.344,7	6.050,8	8,0%	60,6%	89,5%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>134.230,3</b>	<b>84.225,3</b>	<b>50.005,0</b>	<b>59,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>135.450,5</b>	<b>85.475,1</b>	<b>49.975,4</b>	<b>58,5%</b>		

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2020

En el cuadro N°6 “Estado de Situación Financiera periodo 2021-2020, se muestra un aumento absoluto Total Activos por la suma de ¢ 49.975.4 millones, que se traduce en un incremento del 58.5%.

Según se detalla, la partida Efectivo y equivalentes de efectivo, revela un crecimiento debido al aumento en la recaudación tributaria, siendo además que por Directriz del Ministerio de Hacienda se elimina toda posibilidad de inversión de recursos en títulos valores (Decreto 42267-H).

Las inversiones reflejan las correspondientes a FONDETUR (Papagayo), y su variación se explica por el traslado de inversiones a largo plazo.

Por su parte, la variación en las Cuentas por Cobrar, obedece a la reclasificación de cuentas a nivel de Balance, debido a que los arreglos de pago asociados son a más de un año.

La partida de Otros Activos, contiene en lo fundamental los Adelantos de la Dirección de Mercadeo, que deben cancelarse de forma anticipada para la realización de los eventos. La mayoría de estos responden a la transferencia de ¢3.000 millones del Gobierno Central.

Bienes no concesionados, es la partida que contiene los activos de la Institución para el desarrollo de sus operaciones. Su incremento en términos absolutos es de ¢ 45.964.1 millones para una variación relativa de 154.3%, lo que refleja en lo fundamental la incorporación del Terreno en donde se edificó el Centro Nacional de Convenciones.

Bienes concesionados Corresponde a los Terrenos del Proyecto del Golfo Turístico de Papagayo. Su incremento es por la entrada del Edificio de la Policía Turística de Playa Panamá que se dará en concesión (¢247.5 millones) y Edificaciones revaluadas del Proyecto en Playa Panamá por la suma de ¢74.9 (Ref. n°5-1355-Z-000. Avalúo ATSJO-SVAT-AVA-103-2021).

Por otro lado, sobre el rubro total de Pasivos, se observa una disminución en términos absolutos de ¢ 29.5 millones lo cual se traduce en -2.4% en términos relativos, con respecto al mismo período 2020. Particularmente, las Deudas a Corto Plazo son deudas de tipo operativo, de carácter fiscal y de cargas sociales. No se consignan deudas de largo plazo.

En cuanto al Patrimonio Total, se presenta una variación absoluta de ¢ 50.005.0 millones para una variación relativa del 59.4%, que se explica principalmente por la partida de Transferencias de Capital, que muestra un aumento absoluto de ¢41.287.3 millones de colones y relativa del 43.021.4%, relacionado con el registro del Terreno del Centro Nacional de Congresos y Convenciones.

El incremento de los resultados acumulados en ¢ 6.050.8 millones en términos absolutos (variación relativa del 8.0%) se debe al registro del superávit del periodo en ¢3.553.9 millones, y a otros ajustes propios del ejercicio.

La solidez financiera de la institución puede fácilmente ser evidenciada, tanto a partir de su estructura del capital, como de la conformación de su financiamiento.

#### **Tesorería:**

Esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos y liquidación de vales de caja chica, así mismo custodiar y entregar los cheques emitidos por pagos a proveedores, entre otros valores.

Además, se encarga de gestionar el trámite de adquisición y liquidación de los títulos valores, de conformidad con lo que establece para el año 2021 el Decreto Ejecutivo No. 42265-H, publicado en la Gaceta No. 66 del 30 de marzo de 2020, que indican que las entidades públicas deberán cumplir con las Políticas Generales de Captación establecidas por la Tesorería Nacional para la adquisición de títulos de Gobierno. Al respecto, las inversiones administradas por la Institución corresponden a recursos del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, que para el período 2021

alcanzan la suma total de ¢6.410.1 millones, captando por concepto de intereses ¢111.3 millones. Esto encuentra explicación en el oficio DM-1342-2020 y en el Decreto No. 42267-H (publicado en la Gaceta No. 66 del 31 de marzo de 2020), dado que los títulos valores del ICT fueron redimidos en su totalidad en el año 2020.

En cuanto a la gestión de pagos, para el periodo 2021, se logra ejecutar todos los trámites programados por las diferentes unidades de la institución, para el año en mención se aplicaron un total de 2755 transferencias bancarias, el cual, en comparación con el año 2020 (2566 transferencias bancarias), se da un incremento en valores absolutos de 189 trámites bancarios.

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

La recaudación de los impuestos, \$15,00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o "NW", 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o "CR" y 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales u "OU"; generó ingresos tributarios en el año 2021 de ¢19.464,30 millones de colones, superando el ingreso estimado en ¢8.758,50 millones de colones para ese mismo año. En relación con la recaudación del periodo 2020, se registraron ¢6.713,20 millones de colones de más, lo que representa una mejora recaudatoria de 52.6%.

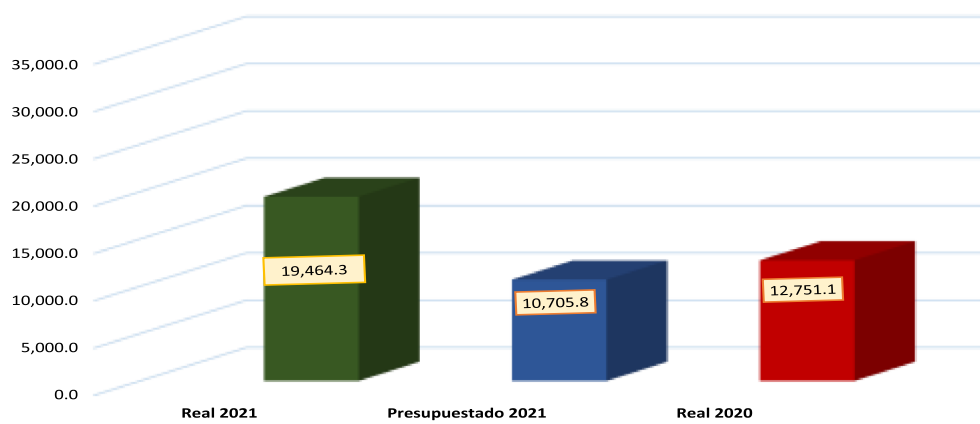
No obstante lo anterior, se logró alcanzar tan solo un 59.2% de la recaudación del año 2019.

**Cuadro No.7**  
**RECAUDACIÓN TOTAL**  
**IMPUESTOS \$15,00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)**  
**IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2021**  
**(Millones de colones)**

Mes	Ingresos			Variaciones			
	Real 2021	Pto 2021	Real 2020	Real 2021 vrs Pto. 2021		Real 2021 vrs Real 2020	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
<b>Total</b>	<b>19,464.3</b>	<b>10,705.8</b>	<b>12,751.1</b>	<b>8,758.5</b>	<b>81.8%</b>	<b>6,713.2</b>	<b>52.6%</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2021

**Gráfico No.1**  
**RECAUDACIÓN TOTAL**  
**IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)**  
**IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2021**  
**(Millones de colones)**



Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2021

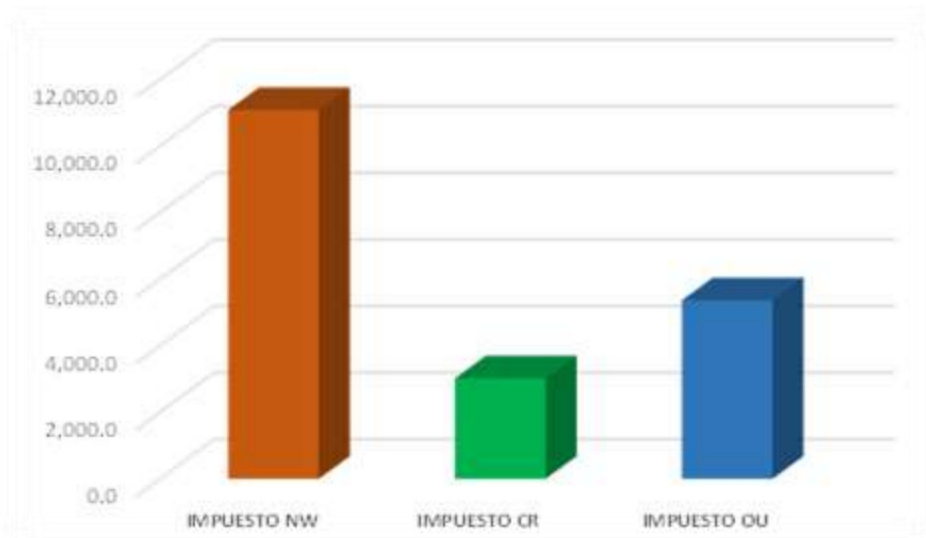
Por su parte, el impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el año 2021 ¢11.080,70 millones de colones; mientras que el impuesto del 5% a) o CR ¢3.020,40 millones de colones y el impuesto del 5% b) ¢5.363,20 millones de colones.

**Cuadro No.8**  
**RECAUDACION 2021**  
**IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% (OU) Y 5% (CR)**  
**(Millones de colones)**

Ingreso	Monto	Participación
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	11,080.7	56.9%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	3,020.4	15.5%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	5,363.2	27.6%
<b>Total</b>	<b>19,464.3</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2020

**Gráfico No.2**  
**Impuestos \$15.00 (NW), 5% (OU) y 5% (CR)**  
**(Millones de colones)**



Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memorial Anual 2021

Finalmente, la recaudación de los ingresos no tributarios para el periodo 2021 es de ¢62.48 millones, provenientes de: alquileres de terrenos, ferias internacionales, muelle turístico, canon del Consejo Técnico de Aviación Civil, entre otros.

### Otro logro importante:

Para el año 2021, se logró recuperar el 100% de las cuentas por cobrar por una suma superior a los 950 millones de colones, producto de la moratoria tributaria otorgada por la Junta Directiva del ICT, mediante los acuerdos SJD-092-2020 “Propuesta para moratoria y otras medidas en atención al COVID-19” y SJD-291-2020 “Actualización de los alcances de la moratoria establecida el día 30 de marzo 2020”, como parte de las acciones de apoyo al sector turístico afectado de manera sustancial por la crisis sanitaria, y en la cual un total de 24 empresas entre líneas aéreas y agencias de viajes, se vieron beneficiadas con la aplicación de la citada moratoria.

### 2.1.1. Presupuesto para el 2022

Los siguientes cuadros muestran la composición del Presupuesto Ordinario de Ingresos y Egresos del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), correspondientes al periodo 2021; el cual, fue aprobado por la Contraloría General de la República (CGR), mediante el oficio No. DFOE-SOS-0528 (22499) de fecha 14 de diciembre de 2021.

**Cuadro No.9**

Instituto Costarricense de Turismo Presupuesto de Ingresos 2022 (colones )		
No. Cuenta	Descripción	Monto
1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	INGRESOS CORRIENTES	16,703,501,788.00
1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	INGRESOS TRIBUTARIOS	16,627,934,540.00
1 1 4 3 0 0 0 0 0 0 0 0	Otros Impuestos sobre el Comercio Exterior y Transacciones Internacionales	16,627,934,540.00
1 1 4 3 0 3 0 0 0 0 0 0	Impuestos de Salida al Exterior	6,374,869,206.00
	5% Inciso a)	2,727,292,456.00
	5% Inciso b)	3,647,576,750.00
1 1 4 3 0 9 0 0 0 0 0 0	Otros Impuestos sobre el Comercio Exterior y Transacciones Internacionales	10,253,065,334.00
1 3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	INGRESOS NO TRIBUTARIOS	75,567,248.00
1 3 1 2 0 4 0 0 0 0 0 0	ALQUILERES	22,349,826.00
1 3 1 2 0 4 0 1 0 0 0 0	Alquiler de Edificios e Instalaciones	22,349,826.00
1 3 1 3 0 0 0 0 0 0 0 0	DERECHOS ADMINISTRATIVOS	21,316,320.00
1 3 1 3 0 1 0 4 0 0 0 0	Derechos Administrativos a los Servicios de Transporte Aeroportuario	21,316,320.00
1 3 4 0 0 0 0 0 0 0 0 0	INTERESES MORATORIOS	31,901,102.00
1 3 4 1 0 0 0 0 0 0 0 0	Intereses Moratorios por Atraso en Pago Impuesto	31,901,102.00
3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	FINANCIAMIENTO	3,877,700,176.70
3 3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	RECURSOS DE VIGENCIAS ANTERIORES	3,877,700,176.70
3 3 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Superávit Libre	3,227,427,755.70
3 3 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Superávit Específico (PTGP)	650,272,421.00
<b>TOTAL</b>		<b>20,581,201,964.70</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, marzo 2021

**Cuadro No.10**  
**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Presupuesto de Egresos**  
**2022**  
 (colones )

Número	Partida / Grupo de Partida	Monto
<b>0</b>	<b>REMUNERACIONES</b>	<b>10,348,331,303.00</b>
0.01	Remuneraciones Básicas	2,544,800,852.00
0.02	Remuneraciones Eventuales	68,139,712.00
0.03	Incentivos Salariales	4,936,500,546.00
0.04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y la Seguridad Social	1,162,445,101.00
0.05	Contribuciones Patronales al Fondo de Pensiones y Otros	1,638,445,092.00
<b>1</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>8,808,853,351.70</b>
1.01	Alquileres	221,916,143.00
1.02	Servicios Básicos	417,800,000.00
1.03	Servicios Comerciales y Financieros	3,698,796,568.83
1.04	Servicios de Gestión y Apoyo	3,253,252,111.87
1.05	Gastos de Viajes y Transporte	483,591,737.00
1.06	Seguros, Resguardo y Otras Obligaciones	90,850,000.00
1.07	Capacitación y Protocolo	271,509,000.00
1.08	Mantenimiento y Reparación	316,872,791.00
1.09	Impuestos	52,775,000.00
1.99	Servicios Diversos	1,500,000.00
<b>2</b>	<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>226,752,000.00</b>
2.01	Productos Químicos y Conexos	84,892,000.00
2.03	Materiales y Productos de Uso en Construcción y Mantenimiento	19,350,000.00
2.04	Herramientas, Repuestos y Accesorios	48,050,000.00
2.99	Útiles, Materiales y Suministros Diversos	74,460,000.00
<b>5</b>	<b>BIENES DURADEROS</b>	<b>120,550,000.00</b>
5.01	Maquinaria, Equipo y Mobiliario	43,600,000.00
5.99	Bienes Duraderos Diversos	76,950,000.00
<b>6</b>	<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>1,076,715,310.00</b>
6.01	Transferencias Corrientes al Sector Público	299,550,000.00
6.02	Transferencias Corrientes	1,500,000.00
6.03	Prestaciones	115,000,000.00
6.04	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas sin Fines de Lucro	437,665,310.00
6.06	Transferencias Corrientes al Sector Privado	153,000,000.00
6.07	Transferencias Corrientes al Sector Externo	70,000,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>20,581,201,964.70</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, marzo 2021

En cuanto a la ejecución presupuestaria del año 2021, en el siguiente cuadro se muestra tanto mensualmente como anual acumulada, donde se obtuvo un 88.1%.

Cabe destacar que, se redujo el presupuesto para el Periodo Presupuestario 2021 en un 55% respecto al Presupuesto Ordinario del 2020, producto del ajuste realizado por el ICT en el 2020, a través de un Presupuesto Extraordinario (No. 01-2020), En el siguiente se muestra la ejecución presupuestaria acumulada a diciembre de 2021.

**Cuadro No.11**  
Instituto Costarricense de Turismo  
Ejecución Presupuestaria Acumulada  
Al 31 de Diciembre de 2021  
[continúa]

No.	Partidas / Grupo de Partida	Ejecución Presupuestaria													
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
0	REMINERACIONES	10,777,728.0	1,059,432,208.7	818,379,027.2	694,190,365.4	772,865,537.9	690,951,624.2	693,828,385.5	700,447,788.6	694,386,961.9	688,066,637.6	686,447,890.6	609,521,006.1	1,411,602,716.4	9,520,261,688.3
0.01	Remuneraciones Básicas	2,585,053.902	190,950,992.8	188,218,713.0	187,737,653.3	188,644,981.2	186,218,793.8	185,617,670.0	185,924,714.5	184,452,144.0	184,934,236.8	184,513,547.0	184,398,065.0	185,626,613.0	2,237,039,152.1
0.02	Remuneraciones Eventuales	102,139,712.0	3,192,570.9	3,828,468.6	3,002,217.9	4,035,619.0	1,709,147.0	5,543,551.7	10,383,887.5	4,440,590.4	4,000,877.1	3,227,261.6	1,875,727.5	4,551,638.3	48,796,077.4
0.03	Incentivos Salariales	5,176,552.893	791,900,193.0	305,365,106.8	303,373,040.5	305,961,196.4	304,258,438.4	305,047,216.6	304,629,807.1	305,248,073.3	301,365,500.0	301,602,943.4	301,066,647.9	328,370,425.9	4,659,166,788.3
0.04	Contribuciones Patronales a Fondos de Pensiones y la Seguridad Social	1,210,320,835.0	0.0	164,293,933.8	83,146,867.3	83,315,411.9	83,315,411.9	83,245,916.1	83,245,916.1	83,245,916.1	82,089,246.1	82,089,246.1	81,829,570.7	81,550,960.5	1,071,499,430.1
0.05	Contribuciones Patronales a Fondos de Pensiones y Otros Fondos de	1,709,850,916.0	73,488,452.1	156,673,763.6	116,530,754.5	191,537,347.2	115,469,375.4	116,537,347.2	116,537,347.2	116,537,347.2	115,332,107.6	115,014,992.5	40,347,995.0	229,503,078.7	1,502,757,400.5
1	SERVICIOS	11,113,573,072.6	112,667,871.9	575,246,869.2	500,959,476.1	564,775,775.7	574,308,011.2	489,350,818.0	423,573,779.2	376,183,925.9	391,483,828.8	391,484,125.6	831,119,823.7	4,139,997,684.8	9,771,184,798.0
1.01	Aquileres	1,785,182,824.3	4,747,474.0	8,836,516.0	7,436,819.8	6,199,379.0	6,199,379.0	7,330,353.8	7,330,353.8	10,652,405.2	10,652,405.2	6,582,845.2	11,035,607.9	13,428,334.4	109,847,883.8
1.02	Servicios Básicos	366,900,000.0	13,222,219.3	36,016,322.6	14,333,611.3	40,538,634.6	33,525,868.9	26,254,061.1	26,335,906.1	31,766,647.5	28,171,456.6	27,934,384.4	28,350,763.2	26,428,259.0	332,479,193.8
1.03	Servicios Comerciales y Financieros	7,182,466,559.0	61,329,377.0	270,621,199.1	159,339,171.0	392,008,410.2	320,953,055.5	233,664,251.1	156,102,541.5	241,877,259.9	485,173,422.7	228,524,953.9	638,417,743.4	3,632,559,251.2	6,811,179,833.6
1.04	Servicios de Gestión y de Apoyo	2,374,558,817.6	5,525,902.5	243,135,535.9	275,190,373.6	81,300,656.6	159,195,373.9	184,196,950.0	173,249,688.9	46,335,013.9	203,563,207.4	77,935,313.8	71,415,483.2	265,103,586.4	1,797,269,077.1
1.05	Gastos de Viaje y de Transporte	363,997,895.8	5,825,408.1	5,443,019.9	0.0	0.0	13,259,650.5	4,471,550.0	36,364,838.4	13,364,254.5	32,668,045.0	29,536,114.4	44,606,651.7	30,468,733.4	233,102,554.7
1.06	Seguros, Reservas y otras Obligaciones	77,850,000.0	19,105,135.0	0.0	25,747,025.0	0.0	6,159,666.0	16,215,197.0	0.0	2,638,349.0	3,170,526.0	0.0	601,552.2	3,102,579.9	76,740,230.2
1.07	Capacitación y Promoción	329,565,500.0	1,000,000.0	2,796,024.8	4,801,514.9	14,871,408.6	23,081,227.7	8,810,271.5	12,361,823.3	6,893,087.3	6,855,067.1	11,797,706.6	20,174,227.8	117,069,546.3	230,011,569.4
1.08	Mantenimiento y Reparación	216,145,555.9	5,320,000.0	5,336,208.2	7,895,878.5	13,329,106.4	9,528,699.7	7,604,691.5	10,580,861.3	11,811,823.3	19,337,835.8	8,845,267.8	13,773,703.0	39,960,713.9	148,056,304.2
1.09	Impuestos	43,353,000.0	1,260,278.1	0.0	1,239,771.5	2,275,725.8	2,374,916.0	893,456.5	1,075,107.1	3,043,705.9	1,849,954.8	911,775.5	2,744,086.3	11,843,478.3	32,486,151.3
1.99	Servicios Diversos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	102,909,736.1	1,442,384.8	5,113,333.9	5,834,228.5	6,114,489.3	4,312,664.6	4,792,568.6	4,352,238.2	4,904,568.1	3,731,501.9	5,683,091.6	3,172,997.9	3,554,405.5	53,010,490.7
2.01	Productos Químicos y Concretos	40,614,000.0	1,969,722.2	2,463,975.8	2,547,035.1	3,130,081.3	2,290,106.2	1,833,962.0	3,289,754.1	2,903,736.0	2,196,919.4	2,954,253.3	2,764,113.0	1,816,330.2	29,961,972.5
2.02	Materiales y Productos de Uso en Construcción y Mantenimiento	23,970,000.0	90,340.0	29,874.3	242,795.1	771,569.3	702,086.3	482,946.8	291,858.4	143,999.7	1,506,859.5	1,125,678.5	200,450.0	218,093.8	6,029,563.4
2.04	Herramientas Repuestos y Accesorios	20,165,864.4	0.0	2,082,155.9	1,113,966.6	554,082.7	461,894.7	2,370,156.0	718,668.7	1,113,196.0	0.0	1,485,014.6	208,434.9	687,514.4	11,095,084.6
2.99	Útiles, Materiales y Suministros Diversos	18,160,271.7	21,322.6	279,347.9	1,830,431.7	1,658,776.0	888,563.4	55,500.0	71,957.0	543,636.4	36,723.0	118,145.2	0.0	832,467.1	6,323,870.3
3	BIENES DURADEROS	480,105,000.0	0.0	22,782,150.3	29,885,742.2	32,049,035.0	3,809,788.2	31,444,230.0	54,701,011.7	80,338,802.4	8,740,597.8	26,111,617.0	449,123.4	65,697,391.7	355,969,579.5
3.01	Máquina, Equipo y Mobiliario	86,200,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	252,887.9	22,546,223.9	0.0	270,224.8	0.0	39,784,965.7	62,674,101.3
3.02	Construcción, Acciones y Mejoras	257,000,000.0	0.0	22,742,150.3	29,885,742.2	28,112,099.8	0.0	31,444,230.0	54,448,230.0	58,102,679.4	0.0	29,904,005.5	0.0	247,519,230.8	267,519,230.8
3.99	Bienes Duraderos Diversos	63,905,000.0	0.0	0.0	0.0	3,936,935.4	3,809,788.2	0.0	0.0	0.0	8,740,597.8	2,937,386.7	449,123.4	25,902,426.0	45,716,247.4
6	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	952,669,809.5	121,946,657.5	55,631,900.9	70,212,524.2	1,586,352.9	6,617,235.9	3,527,763.8	100,110,011.7	5,625,004.1	31,046,582.0	2,222,741.9	153,069,598.2	328,252,349.7	879,850,623.8
6.01	Transferencias Corrientes al Sector Público	449,347,112.6	53,000,000.0	0.0	67,235,625.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	335,600,000.0	446,125,620.0
6.02	Transferencias Corrientes a Personas	1,000,000.0	65,000.0	0.0	130,000.0	0.0	65,000.0	195,000.0	65,000.0	65,000.0	0.0	130,000.0	65,000.0	130,000.0	910,000.0
6.03	Prestaciones	83,000,000.0	1,104,662.2	2,277,234.9	2,801,943.3	1,210,100.9	6,499,615.5	3,290,277.2	2,987,239.0	5,309,063.2	2,332,469.0	2,085,345.9	2,862,398.1	1,747,781.7	34,221,311.9
6.04	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas sin Fines de Lucro	300,000,000.0	0.0	53,111,500.0	0.0	0.0	0.0	96,888,900.0	0.0	0.0	0.0	0.0	150,000,000.0	0.0	300,000,000.0
6.06	Otras Transferencias Corrientes al Sector Privado	22,830,028.9	187,327.5	178,086.0	84,952.9	246,252.0	117,420.4	232,486.5	39,272.7	250,941.0	20,017.0	27,396.0	142,200.1	774,588.0	2,302,920.1
6.07	Transferencias Corrientes al Sector Externo	96,464,668.0	67,589,667.8	0.0	0.0	0.0	0.0	28,701,096.0	0.0	28,701,096.0	0.0	0.0	0.0	0.0	96,290,763.8
<b>TOTAL</b>		<b>23,395,975,346.2</b>	<b>1,295,489,122.8</b>	<b>1,477,130,001.5</b>	<b>1,390,892,336.3</b>	<b>1,377,335,180.7</b>	<b>1,279,998,862.2</b>	<b>1,222,945,769.8</b>	<b>1,285,184,829.5</b>	<b>1,161,839,362.4</b>	<b>1,523,061,139.9</b>	<b>1,111,949,466.7</b>	<b>1,597,332,556.4</b>	<b>5,946,104,558.1</b>	<b>20,380,277,180.3</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable 2021.

En relación con la ejecución del año 2022, en el siguiente cuadro se muestra la ejecución de los tres primeros meses, así como la acumulada, la cual alcanza un 20.3%.

**Cuadro No.12**  
 Instituto Costarricense de Turismo  
 Ejecución Presupuestaria Acumulada  
 Al 31 de Marzo de 2022  
 (colones)

No.	Partidas / Grupo de Partida	Presupuesto Ordinario	Presupuesto Actualizado	Ejecución Presupuestaria			Total Ejecución	% Ejecución
				Enero	Febrero	Marzo		
0	Remuneraciones	10,348,331,303.00	10,348,331,303.00	1,123,107,615.71	728,562,549.66	755,072,771.51	2,606,742,936.88	25.2%
1	Servicios	8,808,853,351.70	8,831,703,351.72	80,352,113.07	523,678,739.62	619,800,571.03	1,223,831,423.72	13.9%
2	Materiales y Suministros	226,752,000.00	198,752,000.00	3,298,230.20	3,186,862.64	5,044,867.63	11,529,760.47	5.0%
5	Bienes Duraderos	120,550,000.00	141,470,464.88	0.00	5,511,195.76	4,943,800.88	8,454,997.64	6.0%
6	Transferencias Corrientes	1,076,715,510.00	1,060,944,845.10	89,831,000.29	57,797,544.50	208,900,350.00	336,529,494.79	31.7%
<b>Total</b>		<b>20,581,201,964.70</b>	<b>20,581,201,964.70</b>	<b>1,276,588,959.27</b>	<b>1,316,736,883.18</b>	<b>1,593,762,761.05</b>	<b>4,187,088,603.50</b>	<b>20.3%</b>

**Fuente:** ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable a marzo 2022.

Sin duda, la afectación presupuestaria es significativa, y si a eso le sumamos la aplicación de la regla fiscal al presupuesto del 2022, con la base del presupuesto aprobado del año 2021, el contenido presupuestario aprobado para este último año se vio significativamente afectado.

No obstante, la Asamblea Legislativa aprobó en segundo debate el expediente N° 22 820 que adiciona un transitorio a la Ley N° 9635 de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. Este transitorio posibilita que el ICT calcule el crecimiento presupuestario -a partir de este año 2022 y en los años subsiguientes hasta el 2029- tomando como referencia el presupuesto inicial del año 2020 y no el 2021, que fue uno de los más bajos de nuestra historia debido al impacto en las finanzas institucionales por la caída en la visitación a causa de la pandemia.

Este proyecto ha sido un tema prioritario pues salvaguarda con recursos económicos adecuados el financiamiento para la gestión, planificación y promoción de Costa Rica como destino turístico en el año 2022 y en los años venideros.

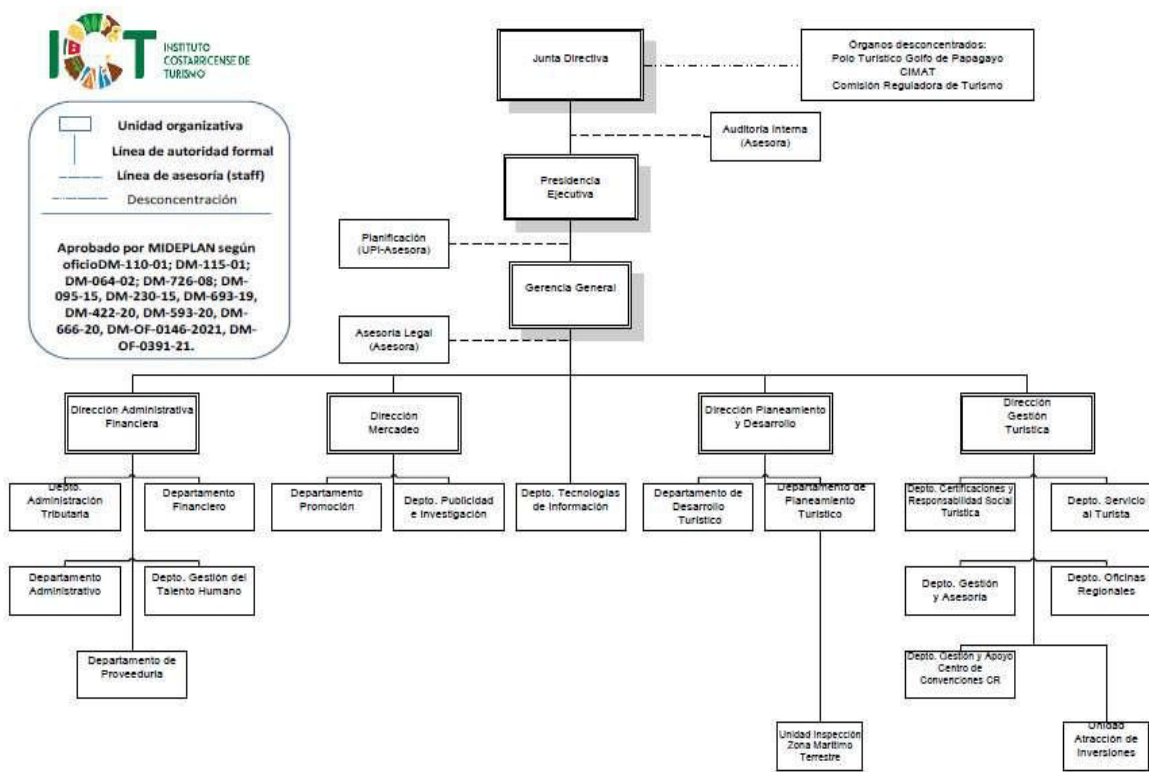
### 3. Capítulo: Recursos Humanos y Estructura Organizacional

#### 3.1. Estructura Organizacional:

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

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

Imagen No.1



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

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

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

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

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

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

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

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

Unidad de Planificación Institucional (UPI): Esta unidad es un área de asesoría responsable de la planificación institucional, amparada al Sistema Nacional de Planificación, según Ley 5525 y la normativa vigente; es decir, de los planes, políticas, programas, sistemas, procedimientos y métodos para la gestión del

Instituto, a través de la coordinación sectorial del Plan Nacional de Desarrollo (PND), la planificación operativa, la coordinación de autoevaluaciones de control interno y riesgos, el análisis administrativo, la evaluación de la gestión, la cooperación internacional y los estudios especiales.

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

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

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

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

Las principales labores de la Asesoría Legal son:

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

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

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

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

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

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

Vela por el adecuado aprovechamiento de los recursos financieros y administrativos, mediante el apoyo oportuno a las áreas sustantivas de la institución. Tiene por objetivo proporcionar los servicios de apoyo para coadyuvar en el cumplimiento de las labores institucionales, conservar en buen estado los bienes muebles e inmuebles y establecer medidas para garantizar la integridad física de funcionarios y visitantes, mediante la mejora continua de los edificios.

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

Entre sus actividades sustantivas se pueden destacar:

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

Departamento de Gestión de Talento Humano: Es el responsable de gerenciar los procesos necesarios para dirigir el talento humano en el Instituto Costarricense de

Turismo, partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño, las recompensas y el bienestar general de los funcionarios, todo en aras de velar por la productividad, la transparencia y el logro de los objetivos y metas institucionales.

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

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

Departamento Financiero: Instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestales, dirigidas a la consecución de metas de la entidad, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promueva la eficiencia y eficacia del control de gestión, evalúe las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, considerando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Departamento de Administración Tributaria: Mediante resolución G-415-2007 del 16 de febrero de 2007 y G-0620-2019 de 22 de marzo 2019, la Gerencia General con base en las facultades que le confieren en el artículo 32, inciso j) de la Ley

Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo y los numerales 99 y 103 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, delega en la jefatura del Departamento de Administración Tributaria, las funciones de carácter tributario de la institución, excepto en el establecimiento de los límites para disponer el archivo de deudas tributarias en gestión administrativa o judicial.

Dentro de las funciones que ejerce el Departamento de Administración Tributaria, se encuentra la de recaudar, fiscalizar y controlar la percepción de impuestos que percibe el ICT: Impuesto 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales; Impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales; Impuesto de \$15,00 por el ingreso a Costa Rica vía aérea, mediante boleto adquirido en el exterior.

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

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

1. Publicidad Internacional en medios digitales y tradicionales.
2. Publicidad Nacional en medios digitales y tradicionales, Patrocinios nacionales e internacionales, Apoyo a Cámaras y asociaciones y otros.
3. Sitio Web.
4. Digitales: redes sociales, contenido y analítica.
5. Material promocional (producción y/o reproducción)

6. Turismo de Reuniones.
7. Apoyo a nuevos productos.
8. Subproceso de Investigación de Mercados:
  - Investigación de Mercadeos
  - Generación de Información estadística varia
  - Actividades relativas al Plan de Mercadeo

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

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

Dirección de Gestión Turística: Tiene por objetivo de dirigir las funciones de los departamentos de Gestión Turística, Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Servicio al Turista, Oficinas Regionales y la Unidad de Atracción de Inversiones, con el propósito de desarrollar acciones sustantivas que incentiven el desarrollo de la industria turística, promuevan la inversión en el país y mejoren la calidad del producto turístico. Todo lo anterior, para buscar satisfacer las necesidades de los turistas y empresarios turísticos en pro del desarrollo del país. En conjunto con otras unidades de la institución, esta Dirección trabaja con el objetivo de incrementar el turismo en el país, fomentando el ingreso y la grata permanencia de los visitantes extranjeros que buscan descanso, diversiones o entretenimiento. Además, promueve la construcción y mantenimiento de lugares de

recreo para uso de los turistas, mantiene y coordina la relación interinstitucional por medio de convenios de cooperación suscritos con entidades como municipalidades, ministerios, instituciones autónomas, con el propósito de unir esfuerzos corporativos que permitan la construcción y/o remodelación de sitios aptos para el disfrute de los visitantes nacionales e internacionales, además de contar con espacios para el ofrecimiento de información turística.

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

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

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

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

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

Tiene por objetivo velar por el desarrollo de los procesos de certificaciones en turismo en todos los sectores en los que se tenga una norma vigente, por el

programa Bandera Azul Ecológica, la aplicación del Código de conducta contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, el Plan de Gestión Ambiental Institucional, y el fomento de la responsabilidad social turística como prácticas habituales dentro de las empresas del sector.

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

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

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

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

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

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

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

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

Se encarga de mantener actualizada la información del Sistema de Planta Turística Institucional, los atractivos turísticos y los sistemas de información que se diseñaron

de manera personalizada para la administración de la información a nivel institucional y de país. Además, confecciona el anuario estadístico.

Unidad de Control e Inspección de la Zona Marítimo Terrestre: Realizar la revisión del componente técnico que se incluye en los expedientes de concesiones que remiten las municipalidades costeras para que ICT emita el aval institucional, para la posterior inscripción de la concesión en el Registro Público, utilizando la información de los planes reguladores vigentes y demás información oficial remitida al ICT.

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

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

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

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

Polo Turístico Golfo de Papagayo: El Proyecto Turístico Golfo de Papagayo comprende un área aproximada de 1.658 hectáreas, además de la zona pública, inscrita a nombre del Estado Costarricense bajo la administración del Instituto Costarricense de Turismo (en adelante, ICT), con el fin primordial de atraer el turismo nacional e internacional, aprovechando al máximo los recursos turísticos de esa región.

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

### **3.2. Recursos Humanos:**

El Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un total de 317 plazas a marzo 2022, de las cuales un 89% se encuentran ocupadas. El siguiente cuadro muestra la cantidad de plazas ocupadas, vacantes y eliminadas en el período del 2021 y 2022, y se puede observar que en el período no se han creado plazas nuevas.

**Cuadro No.13: ICT Distribución de plazas 2021-2022**

Plazas	2021	2022	Porcentaje
	Cantidad	Cantidad	
Ocupadas	285	283	89%
Vacantes	27	34	11%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

\* Propietario en acenso /permiso /incapacidad

**Fuente:** ICT, Departamento Gestión de Talento Humano, 2021.

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

Para el año 2021, se mantiene la autorización de los mismos 317 puestos, según acuerdo No.12969 tomado por la Autoridad Presupuestaria, en sesión ordinaria No.03-2021 del 22 de marzo del 2021 y comunicada mediante oficio STAP-0541-2020. (Anexo 2)

En el ICT hay un total de 27 clases de puestos y las plazas están distribuidas según se observa en el siguiente cuadro, extraído del Organigrama Ocupacional que se adjunta (Anexo 2); asimismo, se adjunta el listado de los puestos ocupados, por clase, con los salarios brutos (Anexo 2).

**Cuadro No.15: ICT Cantidad de plazas según clase de puestos (AI 2021)**

#	Clase de puesto	Cantidad Plazas
1	Asesor Legal	1
2	Asesor Planificación	1
3	Asesor Profesional	4
4	Asistente de Turismo 1	2
5	Asistente de Turismo 2	1
6	Asistente Gerencial Administrativo	1
7	Auditor General	1
8	Contralor de Servicios	1
9	Coordinador de Unidad	17
10	Director	3
11	Director Ejecutivo	2
12	Ejecutivo de Turismo 1	32
13	Ejecutivo de Turismo 1 TI	2
14	Ejecutivo de Turismo 3	124
15	Ejecutivo de Turismo 3 TI	7
16	Gerente General	1
17	Gestor de Turismo 1	6

#	Clase de puesto	Cantidad Plazas
18	Gestor de Turismo 1 TI	1
19	Gestor de Turismo 2	36
20	Jefe de Departamento	14
21	Jefe de Departamento TI	1
22	Oficinista	1
23	Presidente Ejecutivo	1
24	Secretaria de Actas	1
25	Secretaria Ejecutiva	38
26	Subgerente de Mercadeo	1
27	Trabajador Operativo	17

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

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

### 3.3. Cambios en la Estructura Organizacional:

Para este período se dieron varios cambios en la estructura organizacional, dado que se incluyó una nueva unidad departamental y se hizo el cambio de nomenclatura por actualizar los procesos de trabajo en otras tres unidades.

Mediante oficio MIDEPLAN-OF-0422-2020 se aprobó la reorganización parcial para la creación formal del Departamento de Proveeduría, a fin de visualizar esta unidad funcional dentro de la estructura organizacional y cambiar su ubicación dentro de la Dirección Administrativa Financiera, dada la funcionalidad dada por la normativa vigente en materia de Contratación Administrativa. Dicha aprobación se dio con base en el estudio técnico dado mediante oficios DAF-086-2019, G-2642-2019 y DRH-0895-2019, el criterio técnico de la Unidad de Planificación PL-233-2019 y los oficios de aprobación interna SJD-010-2020 y DM-058-2020.

Mediante oficio MIDEPLAN-OF-0593-2020 se aprobó la reorganización parcial de la Dirección de Mercadeo por actualización de funcionalidad y procesos, así como el cambio de nomenclatura de la unidad departamental que ahora se denomina Departamento de Publicidad e Investigación, con base en el estudio técnico dado mediante oficio SM-003-2020, el criterio técnico de la Unidad de Planificación PL-026-2020 y los oficios de aprobación interna SJD-096-2020 y DM-112-2020.

Mediante oficio MIDEPLAN-OF-0666-2020 se aprobó la reorganización parcial por cambio de nomenclatura y actualización de funcionalidad y procesos, para la unidad departamental que ahora se denomina Departamento de Gestión del Talento Humano, con base en el estudio técnico dado mediante oficios DRH-0217-2020 y DRH-0220-2020, el criterio técnico de la Unidad de Planificación PL-048-2020 y los oficios de aprobación interna G-0894-2020, SJD-132-2020 y DM-154-2020.

Mediante oficio MIDEPLAN-OF-0146-2021 se aprobó la reorganización parcial por cambio de nomenclatura y actualización de funcionalidad y procesos, para la unidad departamental que ahora se denomina Departamento de Administración Tributaria, con base en el estudio técnico dado mediante oficio DI-0684-2020, el criterio técnico de la Unidad de Planificación PL-137-2020 y los oficios de aprobación interna, SJD-447-2020 y DM-402-2020.

Finalmente, mediante oficio MIDEPLAN-OF-0391-2021 se aprobó la reorganización parcial para incluir la Unidad de Atracción de Inversiones dentro de la Dirección de Gestión Turística, con base en el estudio técnico dado mediante oficio DGT-504-2020, el criterio técnico dado en oficio PL-158-2020 y los oficios de aprobación acuerdo de Junta Directiva SJD-006-2021 y DM-020-2021.

#### **4. Capítulo: Metas trazadas y logros alcanzados.**

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

##### **4.1. Metas trazadas**

A nivel estratégico, en el 2021 se presentaron 5 metas en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, de las cuales 2 corresponden a la generación de divisas por el turismo y el aumento de llegadas de turistas; 2 más se refieren al posicionamiento de Costa Rica en turismo de reuniones y gestión de integral de destinos turísticos. Para el 2021, y la última constituye el Proyecto de Inversión Pública para concluir la Construcción de la Delegación de la Política Turística en Papagayo.

Para el 2022, se presentan las mismas cinco metas vinculadas a las metas del PND 2019-2022, pero en el caso de la Delegación de la Policía Turística, cuya obra ya fue entregada al Ministerio de Seguridad Pública, tiene pendiente la compra de la obra de arte a la espera de la contratación del curador para tramitar la obra de arte pre valorada para este lugar y finalizar con 10% de ejecución acumulada que resta en el cumplimiento del PND.

Cabe señalar que en el ICT se trabaja con un alineamiento directo desde las líneas de acción del Plan Nacional de Turismo, con el Plan Estratégico Institucional y el Plan Anual Operativo. A su vez, los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo y los sectoriales se encuentran alineados con los planes estratégicos y el Plan Anual Operativo, dado que éste último contiene las metas operativas por medio de las cuales se ejecutan las acciones estratégicas.

Las cuatro acciones propuestas en el PAO del 2021 que correspondían a proyectos de inversión pública, fueron obras de infraestructura de interés turístico: construcción de la Delegación de Policía Turística en Papagayo y otros tres que

quedaron en fase de estudios de preinversión, un camino peatonal sobre la zona pública de Playa Panamá, un proyecto de construcción de un acceso público inclusivo con servicios turísticos en Playa Panamá y un proyecto conjunto con el AyA, para solucionar el abastecimiento de agua potable de manera completa y continua, en el Polo Turístico Golfo de Papagayo. De estas obras propuestas solamente, se pudo concluir con la Delegación de la Policía Turística en Papagayo, el resto se aplazaron hasta que el ICT mejorara su situación financiera. Para el 2022 se retomaron dos: el camino peatonal de Playa Panamá y el proyecto de dotación de agua, que en ambos se trabaja en la etapa de preinversión.

En el Plan Anual Operativo del 2021 se formuló un total de 97 metas distribuidas en los tres programas presupuestarios, y el programa 2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo” es el aglutina la mayor cantidad de metas sustantivas a través de las cuales el ICT presta sus servicios institucionales a los usuarios; el programa. Para el 2022 se formula un total de 93 metas distribuidas en los tres programas, según se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 16: ICT Metas del Plan Anual Operativo 2021-2022**

<b>PROGRAMA</b>	<b>METAS 2021</b>	<b>METAS 2022</b>
<b>1. Dirección Superior y Administración</b>	<b>38</b>	<b>33</b>
<b>2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico</b>	<b>53</b>	<b>56</b>
<b>3. Polo Turístico Golfo Papagayo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>93</b>

**Fuente:** ICT, Informe de Seguimiento de Metas del PAO 2021 y Plan Presupuesto 2022.

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

En el Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2021, se presenta un análisis general relativo al cumplimiento de las metas programadas para el período. Entre los elementos más importantes del informe se destacan:

Se concluye que se dio un cumplimiento físico general más bajo de la expectativa del 100% al final de año, pues el promedio institucional fue de 89.6% de cumplimiento.

### Infograma No.1



En cuanto a las acciones estratégicas de la Institución y que forman parte de los compromisos del PND 2018-2022, la Institución programó un total de seis metas en el PAO del 2021, las cuales mostraron un cumplimiento general razonable, de acuerdo a lo esperado; sin embargo; por la crisis financiera de la Institución se desestimaron varios proyectos de inversión. De las metas del PND que mantuvieron vigencia para el 2021, se cumplieron de acuerdo a la programación.

En cuanto a otros compromisos, como las Acciones CEDAW<sup>23</sup> y PIEG<sup>24</sup> a saber: la meta 1.1.1.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual muestra un avance del 100%, de

<sup>23</sup> CEDAW: El Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) es el órgano de expertos independientes que supervisa la aplicación de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (Órgano de Derechos Humanos de la ONU).

<sup>24</sup> PIEG: Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG) del INAMU, Gobierno de Costa Rica.

acuerdo esperado. y PIEG. En cuanto al vínculo programático con la Política de la Persona, se cumplieron las acciones del Código de Conducta y Turismo Social.

En lo que va del 2022, se observa que las acciones realizadas por la Institución han dado su fruto con una recuperación importante del sector turismo y al finalizar el primer trimestre se da un promedio de avance físico institucional de metas del 32.3%, lo cual se considera alto, por ser mayor al 25% esperado a esta altura del año.

#### **4.2. Principales logros alcanzados en esta Administración. (Anexo 1)**

El periodo 2018-2022 contiene los niveles de logro récord del turismo en Costa Rica, pues comprende los niveles más altos de llegadas de turistas y generación de divisas, pero al mismo tiempo registra los niveles más bajos de desaceleración del turismo en toda su historia, marcados por los severos efectos de la pandemia por Covid-19. Este resumen, por tanto, debe leerse como dos caras de una misma moneda.

El periodo 2018-2022 contiene los niveles de logro récord del turismo en Costa Rica, pues comprende los niveles más altos de llegadas de turistas y generación de divisas, pero al mismo tiempo registra los niveles más bajos de desaceleración del turismo en toda su historia, marcados por los severos efectos de la pandemia por COVID-19. Este resumen, por tanto, debe leerse como dos caras de una misma moneda.

Aunque durante el período se destacan, tal como se puede apreciar en el cuerpo del presente documento, una serie de logros enfocados en la reactivación del sector turístico, posiblemente el logro de mayor relevancia ha sido, aún con un presupuesto diezmado hasta a su mínima expresión, el cumplimiento de una hoja de ruta concertada con el sector privado al inicio de la pandemia, que tuvo como resultado el regreso de todas las líneas aéreas que volaban hacia Costa Rica, la recuperación de asientos de avión en tiempo record y sobre todo un incremento acelerado en el ingreso de turistas por vía aérea, cercano a los niveles del año 2019, el más alto en la historia del país. Prueba de ello es que si se comparan los meses de enero-

febrero 2022 con el mismo período de 2019, los datos muestran una recuperación del 80% de los turistas procedentes de los Estados Unidos y del 85% de los provenientes del continente europeo.

#### 4.2.1 Inicio de la Pandemia

A inicios del 2020 era imposible imaginar los retos y la incertidumbre que en este año nos íbamos a enfrentar, generados por la Pandemia de la Covid-19, el Sector Turismo ha sido afectado fuertemente. Por lo tanto, el reto más importante que tenía que asumir la institución es el lograr la reactivación del Sector Turismo y recuperación de empleos. Por lo cual, la primera estrategia fue desarrollar una Hoja de Ruta compuesta por tres áreas de trabajo:

- **Turistas:** líneas aéreas, mercadeo y promoción (nacional e internacional) y turismo marítimo.
- **Tejido empresarial:** producto, empresas de la industria, protocolos y Polo Turístico Golfo de Papagayo.
- **Fuerza laboral:** capacitación y empleo e inversión extranjera y nacional.

La implementación de la Hoja de Ruta instrumentalizó la atención primaria a la crisis y el esfuerzo por la reactivación del turismo. Con grandes logros como el diseño de 19 protocolos de seguridad (que valió para que el Consejo Mundial de Viajes Seguros WTTC otorgara al país el Sello de viajes seguros “Safe Travels”, rebajas en combustible de naves aéreas, prolongación de plazos de renovación de: Guías turísticos, CST, Marca País, operadores de transporte turístico; así como, medidas blandas para el pago de obligaciones con la CCSS y renegociación de plazos con los bancos según el acuerdo con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), alianza con INDER para apoyar reactivación (en turismo rural y crédito a empresas asociativas). Además, priorizaciones de acciones de mercadeo, comunicación y renegociación con líneas aéreas, entre muchas otras acciones de promoción y publicidad para turismo interno (por ejemplo, VAT,

Escapaditas y Turistea por Costa Rica) e internacional (monitoreo permanente, relaciones públicas, campañas publicitarias, prensa, capacitación de la cadena de comercialización, entre muchas otras acciones, todo reforzando el mensaje de destino seguro y sociedad valiosa). También dio pie al inicio de capacitación de la fuerza laboral empleada por el Sector Turismo en forma virtual, a través de la plataforma ICTCAPACITA y una bolsa de empleo en coordinación con CINDE. Se participó promoviendo la reapertura gradual de las fronteras incluyendo la revisión de pases de salud durante 20 meses en Aeropuertos, en una atención 24/7 por turnos:

**Infograma No.2**



*Fuente: Departamento de Servicio al Turista, ICT, Marzo 2022.*

**Cuadro 17: Resumen cumplimiento de metas PNDIP**

	Intervención Estratégica	Indicador	Meta del Período	Resultado acumulado al 2021
1	Programa de crecimiento turístico PND: Área Estratégica: Innovación, Competitividad y Productividad	Tasa de variación anual en la Llegada de Turistas Vía Aérea, respecto la línea base <sup>25</sup>	Meta 2021: 0.5% <sup>26</sup> Meta 2022: 100% <sup>27</sup> Actualizado <sup>28</sup>	Meta 2021 sobre cumplida: (resultado supera 61% la meta prevista) Entraron 1 270 483 turistas vía aérea
		Tasa de variación anual en Divisas generadas por turismo en millones dólares, respecto la línea base <sup>29</sup>	Meta 2021: 0.5% <sup>30</sup> Meta 2022: 100% <sup>31</sup> Actualizado <sup>32</sup>	Meta sobre cumplida (resultado supera 15.8% la meta prevista) En el 2021 se generaron \$1 533.8 millones de dólares US.
2	Programa de gestión integral de destinos turísticos PND: Área Estratégica: Desarrollo Territorial	Número de Centros de Desarrollo con el programa de atención integral iniciado y en funcionamiento.	2019-2022: 12 2019 = 6 2020 = 0 2021 = 9 2022 = 15 (12 +3 del 2020) <sup>33</sup>	Al 2021, se registra un total de seis Centros de Desarrollo con programa de gestión integral de destinos finalizado y en proceso de implementación. Queda nueve Centros para completar proceso de planificación.

<sup>25</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>26</sup> El 0.5% equivale a 793 782 turistas vía aérea.

<sup>27</sup> El 100% del 2022, equivale a 1 579 666 turistas vía aérea.

<sup>28</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>29</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>30</sup> El 0.5% de divisas, representa \$1 302.6 millones de dólares.

<sup>31</sup> La meta de Divisas 2022, equivale a \$2 592.1 millones de dólares.

<sup>32</sup> Modificación PNDIP aprobada por MIDEPLAN-DM-OF-0394-2021, según DM-242-2021 de Rectoría de Turismo.

<sup>33</sup> Modificado según MIDEPLAN-DM-F-1069-2020 respondiendo DM-217-2020.

	Intervención Estratégica	Indicador	Meta del Período	Resultado acumulado al 2021
5	Ejecutar la estrategia de Turismo de Reuniones aprobada por ICT para Costa Rica PND: Área Estratégica: Innovación, Competitividad y Productividad	Posición del país en el "ranking" de la ICCA (Basado en la cantidad de eventos y congresos con las características solicitadas por el International Congress and Convention Association)	2019-2022: ocupar un puesto entre los primeros 60 destinos internacionales, según ICCA 2019: CR <= 60 2020: Meta eliminada <sup>34</sup> 2021: CR <= 60 2022: CR <= 60 Responsable: ICT <sup>35</sup>	Meta cumplida. Según datos del ICCA Costa Rica ocupó el lugar 55 en el 2019 (publicación del 2020). Por la pandemia el ICCA dejó de publicar el indicador.
10	Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Santa Cruz, Distrito Tamarindo PND: Área Estratégica: Desarrollo Territorial	Porcentaje de avance anual del proyecto.	2019-2020: 100% 2020: 100% Etapa Constructiva y recepción de obra 100% Responsable: ICT	Meta cumplida. En 2020 el ICT terminó el edificio de Delegación Policial transfiriéndose su uso al MSP. Delegación en funcionamiento.
12	Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Liberia, en la Península de Papagayo	Porcentaje de avance anual del proyecto.	Meta de período <sup>36</sup> 2019-2021: 100% 2019: Adjudicación y orden de inicio 15% 2020: NA 2021: 100% Fase	Meta cumplida. En el 2021 el ICT construyó el edificio de la Delegación Policía Turística y la misma está en funcionamiento.

<sup>34</sup> MIDEPLAN-DM-OF-0752-2020 Criterio sobre cambios al PNDIP del Sector Turismo según propuesta G-1147-2020 (SJD-170-20)

<sup>35</sup> Se aclara que los datos del indicador tienen un desfase de un año según publicación de ICCA

<sup>36</sup> Modificado según MIDEPLAN-DM-F-1069-2020 respondiendo DM-217-2020.

Intervención Estratégica	Indicador	Meta del Período	Resultado acumulado al 2021
PND: Área Estratégica: Desarrollo Territorial		constructiva y finiquito proyecto	

Fuente: ICT, Unidad de Planificación Institucional, 2022.

A continuación, algunas cifras que resumen los resultados del período, marcados por la Pandemia:

**Cuadro No.18: Comparativo de Llegadas de Turistas (2018-2022)**

Turismo en cifras	2018	2019	2020	2021
Llegadas turistas todas las vías	3,016,667	3,139,008	1,011,912	1,347,055
Llegadas de turistas vía aérea	3,314,888	2,418,300	789,833	1,270,483
Divisas por turismo (en millones dólares US)	\$3,762.7	\$3,980.1	\$1,324.6	\$1,533.8
Gasto medio por persona (GMP en dólares)	\$1,335.4	\$1,438.2	\$1,592.1	\$1,565.6
Estadía media en Costa Rica (en noches)	11.7	12.6	12.9	13.6
Llegada de cruceristas	239,723	239,566	ND	ND
% Ejecución presupuestaria	70.2%	89.4%	78.2%	88.1%
% Cumplimiento metas PAO	86.9%	90.7%	90.4%	89.6%

Fuente: ICT. Anuarios estadísticos e informes anuales de cumplimiento de metas.

#### 4.2.2 Llegada de turistas vía aérea

La llegada de turistas pasa de crecer 1.9% en el 2018 y 4.1% en el 2019, a decrecer -67.8% en el 2020, tras 9 meses pandémicos. Al 2021, los esfuerzos de recuperación continúan dando frutos, pero lejos de alcanzar los niveles pre pandémicos, rondando una recuperación al -36.6% de la llegada de turistas del 2019. El incremento en la llegada de turistas vía aérea registrado en el 2021, represente el 33.1% respecto al 2020, pero es más que una cifra, pues constituye los frutos de muchas acciones estratégicas impulsadas por el Gobierno, el Parlamento, el ICT, organizaciones asociativas y el Sector Privado.

En 2019 la comparación de llegada de turistas vía aérea por mercados de interés mostró la cifra récord de medio millón de turistas, equivalente al 16% del total de llegadas internacionales, mientras que el mercado estadounidense alcanzó el 43%.

La cantidad de turistas que ingresan al país nos muestra la evolución de esta variable en la etapa de recuperación económico del turismo.

Para el año 2022 se ha procesado el primer bimestre que nos detalla lo siguiente:

**Cuadro No.19: Costa Rica. Llegada de turistas vía aérea (Enero -Febrero 2022)**

Aérea	Meses	
	Enero	Febrero
<b>TOTAL</b>	<b>169 585</b>	<b>184 358</b>
Juan Santamaría	114 505	124 895
Daniel Oduber Quirós	55 076	59 463
Tobías Bolaños		

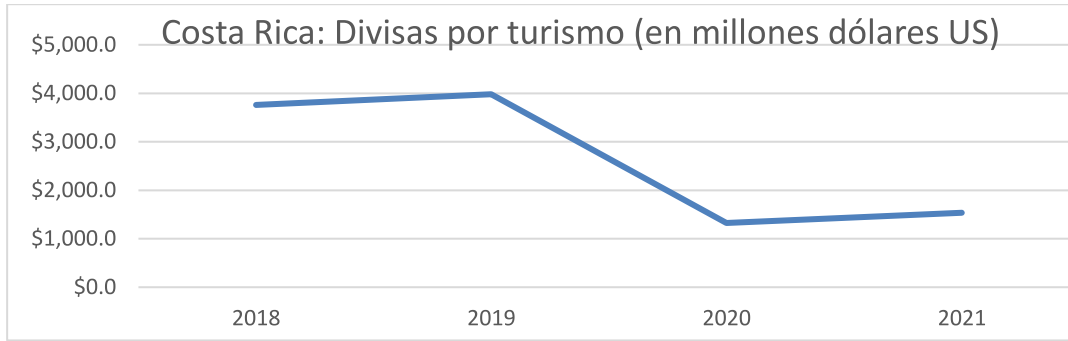
Fuente: Dirección General de Migración, Elaboración ICT, Unidad de Administración de la Información, 2022.

En el mes de enero 2022, por vía aérea se recibieron 169 585 turistas lo que representa un 90.1 % del total de llegadas de turistas al país por todas las vías, que fue de 188 200. Mientras que para febrero 2022. se recibieron 184 358 turistas por vía aérea y 200 164 turistas por todos los puertos, para total de turistas durante este primer bimestre de 388 364 turistas por todas las vías.

#### 4.2.3 Divisas generadas por Turismo

El comportamiento de las divisas generada por turismo, registra el mismo comportamiento de las llegas de turistas internacionales. En el 2018, se alcanzaron \$3762.7 millones de dólares US, equivalente a un 3.2% respecto al año precedente, para el 2019 el crecimiento fue de 5.8%, pero al 2020 decreció en un -66.7% producto de los efectos de la pandemia. Sin embargo, en el 2021 el crecimiento anual fue de 15.8% (aunque representa el 38.5% de las divisas percibidas en 2019).

**Gráfico No.3**



Fuente: Plataforma MABRIAN, 2021.

#### 4.2.4 Programa Gestión Integral de destinos

El programa de **Gestión Integral de Destinos Turísticos (GID)**, está diseñado para fortalecer el proceso de gestión local, brindando acompañamiento e información clave para el fortalecimiento de capacidades locales que permitan diseñar e implementar estrategias y acciones para mejorar la competitividad del destino.

El programa Gestión Integral de Destinos Incluye estrategias y acciones para el desarrollo de los principales productos del destino, tales como sol y playa, aventura, deportes, turismo rural, turismo de bienestar, turismo cultural, la gestión de atractivos y mejoramiento de condiciones físicas, el apoyo al desarrollo empresarial incluyendo medianas y pequeñas empresas y el apoyo al desarrollo de capacidades locales y gestión en Cámaras, Municipalidades y Organizaciones locales. El proceso en cada Centro de Desarrollo comprende las siguientes etapas:

**Infograma No. 3**



Fuente: ICT, Plan Nacional de Turismo, 2022.

El proceso promueve la incorporación de un equipo interdisciplinario e interdepartamental del ICT en el desarrollo del mismo, así como la incorporación de representantes de otras instituciones del estado como el Ministerio de Cultura y Juventud.

Esta meta fue acumulativa, pues la atención integral supone que los Centros cubiertos en un año mantienen la atención en los años siguientes. La meta contemplaba realizar tres por año, así el año 2018 se realizaron como prueba piloto los siguientes tres planes de Gestión Integral de Destinos de Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo. Durante en 2019 se realizaron los centros de Desarrollo de Monteverde, Golfito- Jiménez y Los Santos y se les dio seguimiento a los planes anteriores. La viabilidad de la meta requiere el máximo interés de los actores locales en cada Centro (Cámaras, empresarios, instituciones de estado y Gobierno local, entre otros). El Ministerio de Cultura y Juventud fue corresponsable de la meta para efectuar intervenciones socioculturales en los Centros de Desarrollo Turístico tendientes a mejorar la competitividad del destino en el marco del Programa de Gestión Integral de Destinos.

Para el año 2020, debido a la situación de pandemia producto del covid-19, la institución tramitó ante MIDEPLAN la suspensión de esta intervención, debido a que no se podían realizar giras, debido al confinamiento y a los niveles de contagio.

Para el año 2021 se realizaron las siguientes actividades:

- Se efectuaron procesos para la formulación de Planes de Trabajo y matrices para el seguimiento de los Planes de Gestión de Turrialba, Tamarindo, Sarapiquí, Golfito, Los Santos. Reuniones de seguimiento a la implementación en los destinos indicados con Cámaras de Turismo Municipalidades y Comisión de Implementación de Planes Integrales de Gestión Integral de Destinos.

**Centro de Desarrollo Turístico Golfito:** Se efectuó un proceso para capacitar a estudiantes de la Universidad de Costa Rica quienes efectúan la actualización de la oferta turística y cultural de la zona. Se efectuó un proceso de asesoría al Gobierno Local en materia de la formulación e implementación de Planes Reguladores.

**Centro de Desarrollo Turístico Turrialba:** se está cooperando en la organización del Encuentro Nacional de Cámaras que se efectuará en Turrialba en alianza con la Cámara de Turismo de la zona.

**-Centro de Desarrollo Turístico Tamarindo:** Se efectuó un proceso de asesoría al Gobierno Local en materia de la formulación e implementación de Planes Reguladores.

#### **Diseño de Planes de Gestión Integral de Destinos:**

La meta anual 2021 consistía en la elaboración de tres planes para los Centros de Desarrollo:

- Centro de Desarrollo Santa Teresa,
- Centro de Desarrollo: Montezuma
- Centro de Desarrollo Turístico Tambor

En los tres centros de desarrollo se logró un avance de un 100% de las siguientes etapas

- a. Se logró el acuerdo de inicio con los Concejos Municipales.
- b. Se realizó el levantamiento de información de campo (oferta, demanda, atractivos turísticos, equipamiento, entre otros) de cada centro de desarrollo. EL Ministerio de Cultura y Juventud aportó la información correspondiente a los emprendimientos culturales según meta del PNDIP.
- c. Se realizaron reuniones virtuales de coordinación con los participantes del proyecto.

Adicionalmente se completó la coordinación inicial en los siguientes centros de desarrollo:

- Tortuguero
- Cahuita
- Puerto Viejo
- La Fortuna

También se trabajó en la Formulación de las Guías Turístico y Culturales de Caribe (Tortuguero, Cahuita, Limón, Parismina y Puerto Viejo).

La cuarta etapa que no se pudo ejecutar fue la correspondiente a la ejecución de talleres presenciales para la formulación de los planes de Gestión Integral de Destino. Dada la situación de pandemia que vive el país que no permitieron reuniones presenciales tanto por el temor de participar en los eventos, como la capacidad de los locales que están limitados por el aforo correspondiente.

La experiencia ha demostrado que el proceso de talleres debe ser presenciales, para sacar mayor provecho y lograr la participación de las fuerzas vivas del Centro de Desarrollo.

Para el año 2022 dada la condición de apertura se continuará con el proceso de incorporación de centros de Desarrollo, según la disposición de las fuerzas vivas de los Centros de Desarrollo.

#### **4.2.5 Turismo de Reuniones:**

Costa Rica para el año 2018 ocupó el puesto 56, mejorando 4 puesto en relación con el 2017, según el International Congress and Convention Association.ICCA.

La posición de Costa Rica a nivel de América, para ese año estaba de 12. Debajo de Panamá y sobre República Dominicana. Esta fue la información que se publicó en el año 2019.

Para el año 2019 Costa Rica logró la posición número 55

**Imagen No.1**



Fuente: Plataforma MABRIAN.

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

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

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

(No indica clasificación por ciudad ni país).

Pero el país continuó realizando diversas labores para la promoción de este tipo de turismo. El Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR) continúa destacando por su calidad en el servicio, operación e infraestructura. En esta ocasión obtuvo tres reconocimientos en la onceava entrega de los Premios Eventex 2021, galardones globales que se otorgan a los eventos y marketing de experiencias de todo el orbe.

Los premios obtenidos son: el galardón de gold, recibido en la categoría de "People Choice" por segundo año consecutivo, gracias a la votación del público y dos de bronce, uno en la

categoría de “Mejor Centro Convenciones del Mundo”, debido a la operación y diferentes calidades del recinto, así como otro recibido en la categoría de “Recinto más Versátil”, donde se resaltó la adaptabilidad de la sede.

Lo anterior llega a sumar a los más de 18 certificaciones, reconocimientos y premios internacionales que han recibido desde su inauguración en agosto del 2018 y que ayudan al posicionamiento de Costa Rica dentro del mapa mundial de la Industria de Reuniones, la cual está a la espera de que las restricciones sanitarias mejoren para la realización de una gran cantidad de eventos y hace que nuestro país sea de las primeras opciones en Latinoamérica como sede de importantes acontecimientos.

Estos reconocimientos son la manifestación de la gran visión que ha tenido el ICT y el sector privado en la diversificación de productos turísticos colocando a Costa Rica como uno de los destinos emergentes más importantes en la Industria de Reuniones a nivel global.

Durante este año 2021 se participó en Fiexpo (octubre) y en la Feria Imex Vegas (noviembre), ambas permitieron la atención de citas con clientes especializados de la industria de reuniones. Así como acciones de publicidad con presencia de la marca Esencial Costa Rica. Se realizó una atención de medios de prensa con Hosted Buyer en el marco del World Meeting Forum, realizado del 05 al 08 de diciembre en San José.

#### **4.2.6 Infraestructura (PNDIP):**

En lo que respecta a infraestructura durante este periodo el PNDIP contenía la construcción del edificio sede para la policía Turística de Tamarindo, en Santa Cruz y Playa Panamá en el Polo Turístico Golfo de Papagayo.

##### **A) Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Santa Cruz, Distrito Tamarindo**

Con la construcción de la Delegación se pretende mejorar la seguridad en uno de los destinos turísticos preferidos por los turistas nacionales y extranjeros.

El edificio fue construido con el aporte económico del Instituto Costarricense de Turismo de ¢321.5 millones de colones.

El inmueble está construido en un terreno de 3.491 metros cuadrados según el plano

catastro G-2127844-2019 donado al Ministerio de Seguridad Pública, su área total de



construcción es de 310 metros cuadrados, dividido en dos niveles, con sus respectivas áreas de infraestructura, edificio de celdas, aceras públicas, parqueos, cerramientos perimetrales, sistemas de captación de aguas e iluminación externa. En el interior del edificio se encuentran los vestíbulos en sus dos niveles, área de dormitorios, con sus respectivos servicios sanitarios y tratamiento de aguas residuales. Además, cuenta con prevista para sistema de cámaras de video CCTV, sistemas de aire comprimido para limpieza de armas, señalamiento para emergencias, ruta de evacuación y paredes de mampostería reforzada con columnas chorreadas, de primer nivel en bloques de concreto, un cuarto de armaría y dos celdas de 40m<sup>2</sup> de construcción, entre otros, siendo construido en apego a los criterios técnicos y arquitectónicos en estrecha coordinación con el Departamento de Obras Civiles del Ministerio de Seguridad Pública.



## B) Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Liberia, en la Península de Papagayo

El proyecto de la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá, surgió como una necesidad de resguardar la seguridad e integridad de la zona del Polo Turístico Golfo Papagayo y las aledañas, brindando un servicio de control y resguardo a los turistas y residentes de la zona, dentro del marco de sus funciones.

El inmueble está construido en un terreno de 1,603 metros cuadrados

según el plano catastro G-1781434-2014, terreno ubicado dentro del Polo Turístico Golfo Papagayo, con uso de suelo “Área de Servicios Institucionales”, propiedad del ICT y dado en concesión al Ministerio de Seguridad Pública.

El edificio de la delegación de la Policía Turística, tiene un área de construcción aproximada de 301 m<sup>2</sup>, construido en dos niveles, con las siguientes características: En la primer planta: Sala de espera, tres oficinas, SIMEP, armería, bodega, lavandería, 2.5 baños, comedor y cocina. Mientras que la segunda planta alberga tres dormitorios con clóset y baños. También cuenta con parqueo para 6 vehículos y 3 bicicletas, así como planta de tratamiento. Inaugurada el 17 de septiembre de 2022.



#### 4.2.7 Programa de Capacitación al sector empresarial

La capacitación es estratégica para el ICT y para el sector turístico, ya que permite a las empresas, contar con personal altamente preparado para ofrecer servicios de calidad, lo cual repercute en un incremento de la competitividad de los diferentes destinos turísticos del país y como consecuencia en una mayor atracción de turistas nacionales e internacionales.

Durante los años 2018-2020 se capacitaron 2 606 personas en diversos temas del quehacer turístico, para el 2020 se capacitaron 743.

**Cuadro No.20 Capacitación presencial 2018-2020**

Año	Hombres	Mujes	Total
2018	1083	1523	2606
2019	1381	1152	2533
2020	116	627	743

Fuente: ICT Elaboración con información de Memoria Institucional 2018-2020

Pero el mayor impulso de la capacitación se dio a través de la plataforma ICTCAPACITA la cual es una herramienta moderna y amigable de capacitación virtual, que permitirá potenciar las habilidades, actualizar conocimientos y fortalecer capacidades instaladas de los empresarios turísticos del país y sus colaboradores. A la vez, que incrementan el talento humano mediante diversas acciones de capacitación virtual fortalecerán su productividad en el marco de la reactivación del sector.

ICT capacita también invita a los trabajadores independientes de turismo, interesados en capacitarse y evacuar dudas con expertos en el contexto del desarrollo de la emergencia del COVID-19 y su afectación, a formar parte de sus usuarios. Su inicio constituye una respuesta institucional para contrarrestar los efectos de la Pandemia e impulsar la reactivación.

El programa de capacitación implementado por el ICT, incluye acciones de capacitación virtual (en la plataforma ICT CAPACITA.GO.CR), acciones presenciales y mixtas (presenciales y virtuales); las cuales se desglosan a continuación:

Año 2020: 13 053 personas capacitadas y 5 244 personas con certificado emitido.  
 Año 2021: 3 245 personas capacitadas y 5 244 personas con certificado emitido.  
 1 055 Artesanos

**Cuadro No.21 Resumen de acciones ICTCAPACITA 2020-2021**

Detalle	2020	2021
Cursos	40	1
Charlas	41	39
Otras (sello, guías)	7	4
Webinar Canal de YouTube ICT	34	18
Presencial	3	8
Mixto	6	6
Modular	0	40
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>116</b>

Fuente: ICT, Elaboración con datos del Departamento de Desarrollo, 2022

#### 4.2.8 Líneas aéreas:

Sin duda uno de los componentes más golpeados con la pandemia ha sido el transporte aéreo internacional. Pues solo en Costa Rica, durante los primeros meses de confinamiento por el covid-19 (marzo a julio 2020), se vio interrumpido los vuelos comerciales internacionales, limitándose únicamente a vuelos humanitarios o puente para el regreso de turistas atrapados por la pandemia. A partir de agosto 2020, reinicia tímidamente el regreso gradual de las aerolíneas con poca oferta de conexiones y baja frecuencia de viaje semanales; no obstante, significaba un destello de luz en medio de la incertidumbre del momento. Fue a partir del 01 de noviembre 2020, que se eliminaron las restricciones y el país recibía vuelos y visitantes de cualquier parte del mundo, siempre y cuando cumplan con los requisitos, como contar con un seguro de salud. Claramente fue gracias a las negociaciones con las líneas se ha ido dando un retorno positivo de líneas que volaban antes del cierre de fronteras y aumentando gradualmente el incremento de las frecuencias. Con la mirada puesta en la recuperación, autoridades de Gobierno y Sector Privado, priorizaron acciones dirigidas al regreso de aerolíneas como el principal bastión para asegurar la reactivación del turismo. Según la IATA, el tráfico mundial de pasajeros se redujo en un 63% entre el período enero a agosto de 2021 en comparación con el mismo período del año anterior a la crisis (2019) y el tráfico internacional de pasajeros disminuyó un 82% en enero-agosto de 2021 respecto al mismo período de 2019. No obstante, en Costa Rica el periodo de recuperación de sillas de avión revela el éxito de nuestras estrategias y el buen posicionamiento del país como destino turístico internacional.

En diciembre 2019, se tenían 392 583 sillas de avión disponibles para venir a Costa Rica, a diciembre 2020, la cifra cayó a 154 981 sillas y a diciembre 2021 la cifra subió a 339 851 asientos disponibles, ligeramente por debajo del nivel pre pandemia (-13.4%). Ya para diciembre del 2021 hay un total de 26 líneas aéreas que han iniciado sus vuelos a Costa Rica, varias de ellas con frecuencias diarias y algunas rutas nuevas.

Un logro importante en la recuperación de la oferta de sillas de avión, lo constituye la firma del Decreto Ejecutivo N° 42352-MINAE, para bajar el precio del combustible de aviones para lograr el regreso de líneas aéreas. También con el propósito de reactivar e impulsar el turismo regional (Liberia), el ICT en coordinación con el Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), se aprobó una disminución del 30% en las tarifas aeroportuarias que se aplican a vuelos internacionales en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, estos nuevos montos se aplicaron a partir del 01 de febrero de 2021. Esto busca que las aerolíneas cuenten con tarifas más atractivas para viajar y repercuta en una mayor atracción de turistas y un mayor desarrollo para la región. Además, de la publicidad internacional mediante “Campañas Cooperativas”.

#### **4.2.9 Mercadeo Turístico periodo 2018-2021:**

Costa Rica se promociona en el ámbito aún en tiempos de pandemia, estableciendo mecanismos de comunicación que mantengan el interés de viajar a Costa Rica, adaptándose a una realidad diferente y cambiante, que exige maximizar la efectividad de los recursos invertidos en el posicionamiento turístico del país.

#### **2018**

A continuación, las acciones de mercadeo turístico más sobresalientes:

##### **Inteligencia de mercados internacionales y nacional:**

a) En mercados internacionales se logró:

- Se concluyó la primera investigación específica para conocer la imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino turístico en 6 mercados internacionales, a saber: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Alemania, Francia y España.
- La investigación denominada “Americans as international travelers 2017-2018” de la serie USA Travel Styles
- Perfil y hábitos del visitante 2017-2018, Expectativas y Percepciones 2017-2018 y Nivel de Satisfacción 2017-2018

- Construcción de un tablero (“dashboard”) que permite conocer en tiempo real la oferta de asientos aéreos disponibles desde cualquier punto de origen hacia Costa Rica, desagregada por mercados, aerolíneas y aeropuertos. Suscripción a la base de datos especializada Forward Keys.

b) En mercado nacional:

- Investigación sobre incidencia de las vacaciones de los costarricenses 2018
- investigación denominada Hábitos vacacionales de los costarricenses 2018-2019
- Opinión de empresarios costarricenses de la campaña Vamos a Turistear 2018.

#### **Mercados internacionales:**

**Campañas Cooperativas:** Se realizaron 32 Campañas cooperativas en total.

**Relaciones públicas en Estados Unidos-Canadá:** 3.762 Artículos generados en los diferentes nichos, 8 comunicados de prensa y 2 Declaraciones reactivas a los medios en los EEUU. Además de un viaje de prensa (Press Trips en EXPOTUR) y 8 apoyos a otros proyectos.

**Relaciones Públicas en Europa:** En Gestión de Prensa: 75 notas de prensa / 43 boletines (Newsletters)/ gestiones en gabinete de prensa: atención a solicitud de información, fotos, videos, gestión para coordinar entrevistas en ferias (982 solicitudes de prensa).

Se logró ejecutar un monto estimado de 122 3 proyectos especiales en el bloque europeo (Alemania, Reino Unido, España, Francia, Suiza, Holanda)

**Publicidad internacional y patrocinios con proyección internacional:** Se logró llevar a cabo las siguientes acciones estratégicas:

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

#### **Atención de grupos de prensa y coordinación de viajes de**

**familiarización:** 60 medios atendidos de Estados Unidos-Canadá: 49 EEUU y 11 Canadá. De ellos fueron: 4 periódicos, 39 blogs, 10 revistas, televisión 1, influenciadores 6. Además, 100 medios atendidos de Europa-Latinoamérica y otros mercados de interés: Alemania 23, Argentina 2, Brasil 1, Chile 8, España 12, Francia 20, Inglaterra 16, Holanda 8, Perú 2, México 5, Uruguay 1, Italia 1, Suiza 1. De los cuales 17 blogs, 14 periódicos, 50 revistas, 17 televisoras y 1 video, 1 Radio.

También en este periodo se coordinaron viajes de familiarización para un total de 294 mayoristas y/o agentes atendidos

**Participación en ferias y eventos internacionales:** 4 Ferias en Estados Unidos y Canadá, 13 Ferias en Europa y Latinoamérica y 1 Feria de cruceros (Sede Trade Miami).

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

**Turismo de Reuniones:** Se realizó la campaña Pure Meetings Pura Vida, así como acciones de publicidad en las ferias especializadas las cuales, material promocional, se han enfocado en el tema de reuniones y sostenibilidad. Con el programa de capacitación virtual (e-learning) de Questex tenemos ya un total de 45 graduados en el Costa Rica MICE Specialist y 186 en el Costa Rica Leisure Specialist. Apoyo a la 7th ICCA Latin American and Caribbean Chapter Meeting, sede Costa Rica.

Inicio del plan de Embajadores: como parte de su estrategia de turismo de reuniones en atracción de inversión al país, ha desarrollado y fortalecido el programa de embajadores de Costa Rica, que apunta a convertir a los líderes de distintos sectores productivos del país y al público en general en embajadores del país para atraer reuniones internacionales. En el evento de gala asistieron 63 embajadores.

### **Turismo de Bienestar:**

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

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

### **Sitio Weeb**

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

Al Sitio Web promocional se mejora la Información turística de la promoción del país dirigida a los turistas potenciales de los diferentes mercados: más fácil navegación e interacción con el usuario y en 6 idiomas.

Sitio Web Institucional se crea el sitio de contenidos institucionales con Información relacionada al ICT y sus servicios.

### **Mercado interno**

Se realizaron acciones estratégicas con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica, enfocadas al mercado interno y otros, a saber: El sitio web de VAT fue completamente rediseñado y puesto al aire.

e realizaron 11 patrocinios a eventos dirigidas al mercado interno (Festival de las Esferas, Festival de Turismo de Turrialba, Llegada del barco Logos Hope a Puntarenas, Expo Turismo 2018, Congreso Internacional de Bienestar, Feria Cultural Artesanal Chorotega, Feria del Café, Feria Sarchí, III Open Voleibol de Playa, Triatlón Golfito, Torneo de pesca responsable, Playa cacao, entre otros.

Apoyo publicitario a 10 eventos: Festival Tamarindo Art Wave, Feria del Gustico en Guanacaste, Festival Gastronómico y Cultural Calle Real, Publicidad en Expo Feria Turística San José 2018, Festival de Turismo Turrialba. Patrocinios: Festival Internacional

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

Adicionalmente, 5 patrocinios de apoyo a las Cámaras y Asociaciones de turismo: 1- Apoyo publicitario a FUTUROPA. 2- Participación en la Feria del Gustico en Guanacaste y participación en el festival Gastronómico y Cultural Calle Real. 3- Apoyos: al VII Encuentro Nacional de Operadores de Turismo ACOT 2018 y al Congreso Nacional de Turismo 2018. 4- Publicidad en el Festival de Turismo de Turrialba 2018. 5- Octubre Termal.

**Campaña de turismo interno:** Se desarrolló un nuevo concepto publicitario para la Campaña de Turismo Interno “Vamos a Turistear”. Comprendió la activación de redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram y el sitio web [www.vamosaturistear.com](http://www.vamosaturistear.com) con información variada de interés de las provincias del país. También impulso descuentos en tarifas por parte de empresarios.

Se desarrolló la campaña “**Jale al Puerto**” para mostrar a Puntarenas como un lugar con bellezas naturales y calor humano apto como destino vacacional.

También se desarrolló la **Campaña de Seguridad** para invitar a los costarricenses a cuidarnos entre nosotros, incluyendo a quienes nos visitan. Queremos que tanto nacionales como extranjeros sientan que todos en Costa Rica estamos comprometidos con su seguridad. Bajo el lema “Está en nuestra naturaleza cuidarnos juntos”.

La campaña “**Montaña Viva**” con el objetivo de esta campaña es promocionar otros atractivos como la laguna de Fraijanes, la Catarata de La Paz, *tours*, como el de la leche y las fresas, así como restaurantes que tienen zonas verdes y paisajes hermosos de la zona aledaña al Parque Nacional Volcán Poás, los cuales fueron seriamente afectados tras el cierre del Parque por peligro de erupciones en 2017.

**Relaciones Públicas nacionales y giras de prensa nacional:** más de 60 comunicados de prensa, se atendieron más de 800 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas y 4 giras de prensa nacional.

2019

A continuación, las principales acciones estratégicas de mercadeo turístico:

#### **Inteligencia de mercados internacionales y nacionales,**

Para el mercado nacional se realizó la Encuesta de Hábitos vacacionales de los costarricenses 2018. Mientras que, para mercado internacional, se testearon las propuestas de la campaña publicitaria "Only the essentials" y la investigación "Americans as international travelers", mejores prospectos de EE.UU.

#### **Mercados internacionales,**

Se contabilizaron 34 campañas integrales o apoyos cooperativos, de las cuales 13 fueron con líneas aéreas y 21 con socios mayoritarios.

274 acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá, 5 comunicados de prensa y 11 Lanzamientos (Pitchings). Publicity de \$27 millones dólares.

18 apoyos publicitarios a eventos de interés turístico

Relaciones públicas en Europa (Alemania, Zúrich, Francia, Reino Unido, España, Holanda, Italia).

Publicidad internacional: con la campaña "Only the Essentials" por diversos medios (vallas, buses, redes sociales, activaciones, videos y entrevistas).

Patrocinios de 8 eventos en Costa Rica con proyección internacional (mundial de pesca, EXPOTUR, Ironman, FCCA, Panamericano de Atletismo, Conferencia Planeta, Personas, Paz, mundial de Rafting y CR Ultra Trail).

**Atención de grupos de prensa y coordinación de viajes de Familiarización:** Total de 65 periodistas (48) y agentes (17) de Estados Unidos-Canadá atendidos. Periodistas: 31 Blogs, 2 periódico, 1 Radio, 11 revistas, 3 TV. Valor estimado de publicidad no pagada (publicity) \$4.593.688.

Total, de periodistas (114) agentes (210) de Europa, Latinoamérica y otros mercados atendidos: 324. Periodistas: 27 blogs, 1 guía, 7 periódicos, 59 revistas, 19 TV, 1 radio. Valor estimado de publicidad no pagada (Publicity) \$9.161,174.

Participación en ferias y eventos internacionales: 14 en Europa, 1 feria de Cruceros (Miami) y 5 en el segmento de reuniones y congresos.

### **Turismo de Reuniones:**

En este año, la nueva campaña de publicidad internacional también fue lanzada en el segmento de turismo de reuniones, Only the Essentials, a partir de setiembre del 2019, para los mercados de USA, Canadá y Latinoamérica. Incluyendo relaciones públicas, publicidad, redes sociales y el lanzamiento de un nuevo sitio exclusivo para el segmento MICE bajo el dominio [www.costaricapuremeetings.com](http://www.costaricapuremeetings.com) y Eventos nacionales para el sector privado relacionados con la industria de reuniones ( el Congreso Nacional de Turismo de Reuniones, City Nation Place, Taller de Ventas Guanacaste, Site Day ). También, Acciones de publicidad en eventos internacionales de la industria de reuniones (evento SMU con compradores especializados del medio Northstar, FIE expo, IMEX Frankfurt, IMEX Las Vegas y SMU, Northstar, NYC).

El Programa de Embajadores de Costa Rica, para dar a conocer al país como destino de reuniones, desarrollar estrategias de atracción para este tipo de turistas y emular las experiencias de éxito de las principales ciudades sedes de turismo de convenciones.

También se desarrolló atención de prensa, acciones conjuntas con el Buró de Convenciones y producción de material promocional en el segmento de reuniones, participación en cinco ferias de reuniones y congresos (IBTM, M&I, IMEX AMERICA, FIE expo E IMEX FRANKFURT).

### **Turismo de Bienestar:**

Se ha venido desarrollando la estrategia de turismo de bienestar con la que se busca el fortalecimiento de la oferta saludable y posicionar a Costa Rica como un destino de bienestar. Se contrató un asesor especialista en este segmento y se apoyó a la Asociación de Bienestar (Wellness) Costa Rica y Arenal Cámara de comercio y turismo.

### **Sitio Web:**

Mercadeo lleva a cabo acciones relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento, del nuevo portal web del ICT (sitio promocional y sitio institucional).

### **Mercado Interno:**

Publicidad nacional: Campaña de Seguridad en medios regionales y masivos, Producción y difusión de la Campaña prevención ahogados, Refrescamiento y pauta de la Campaña de Turismo interno Vamos a Turistear, Campaña Parques Nacionales, Convenio Mio Cimar

– ICT (plataforma tecnológica para teléfonos inteligentes denominada “MIO CIMAR” de la Universidad de Costa Rica (UCR) cuyo objetivo es ofrecer información automatizada cada 6 horas del estado del mar sobre eventos oceano meteorológicos que puedan representar una amenaza marino-costera en Costa Rica), Publicidad en Aeropuerto Juan Santamaría, producción de material promocional. También, 10 patrocinios y/o la publicidad de actividades específicas que se ejecutan en diferentes regiones turísticas del país, dirigidas a los costarricenses y 4 eventos en coordinación con el MCJ.

*Relaciones Públicas nacionales y giras de prensa nacional, con de más de 80 comunicados de prensa sobre temas de interés varios. Giras de prensa con más de 25 medios, logrando 30 publicaciones con un valor de publicidad no pagada (publicity) ₡30 millones de colones.*

## 2020

Un año marcado por el inicio de la Pandemia por Covid-19 y profundización de medidas de confinamiento, conllevó a la suspensión de muchos eventos presenciales.

### Ferias y eventos internacionales:

<b>Estados Unidos-Canadá (2):</b>	<b>New York Times Travel Show, USTOA</b>
<b>Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés (6):</b>	<b>Vakantiebeurs, FITUR, FESPO, FIO España, WTM y Expotur</b>
<b>Segmento de reuniones y congresos (1):</b>	<b>FIEXPO</b>

Dentro de estas ferias se sostuvo un total de 71 reuniones con socios mayoristas, como seguimiento y apoyo a la cadena de comercialización. Se obtuvo el premio al mejor stand durante la feria FITUR 2020. Durante las ferias FITUR, FESPO y Vakantiebeurs se realizó una activación ligada a la campaña del MINAE “Stop Animal Selfies”, para concientizar al público general de los riesgos asociados a esta práctica tanto para la fauna silvestre como para las personas.

**Campañas cooperativas:** Se lograron 19 campañas integrales o apoyos cooperativos. El 42,1% de estas alianzas (8) correspondieron a acuerdos con compañías aéreas o socios que generaron una mayor y mejor conectividad aérea a nuestro país, en tanto que el 57,9% restante (11 campañas) se ejecutaron en conjunto con socios mayoristas en los diferentes mercados de interés para el destino. De las cuales 11 se realizaron con socios mayoristas y 8 con líneas aéreas.

**Relaciones Públicas en Estados Unidos-Canadá:** Se logró 312 artículos generados, 19 lanzamientos (Pitchings). Para enfrentar los nuevos retos de la pandemia se plantearon varias fases: Wait: durante esta fase se procuró mostrarles a los diferentes públicos que Costa Rica estaba pensando en ellos y trató de ser un apoyo para ciertas actividades que se estaban iniciando con la pandemia, por ejemplo, el tener niños en casa. Ready: para esta fase, con mejor entendimiento de la situación de la pandemia en los mercados de Estados Unidos y Canadá, se desarrollaron una serie de acciones para mantener a CR en el “top of mind” de los públicos de interés. Se ofreció información sobre acciones que se podían “hacer” en Costa Rica desde la virtualidad y se empezaron a ajustar la participación en algunos eventos. Set: en este momento se ejecutaron una serie de acciones virtuales y se empezaron a valorar opciones para los meses venideros. Go: esta es la fase en la que se trabaja actualmente en donde se continúan realizando acciones para que los públicos tengan “presente” a Costa Rica como su mejor opción de destino y que además se fortalezca el impulso de las ventas.

Se apoyó en 16 eventos especiales tales como TravMedia, New York Times Travel Show, Outdoor Adventure Show Toronto y Vancouver, SxSW, Cycling Media Event, Redes Sociales, Toolkit, entre otros.

**Relaciones Públicas, Comunicación y Mercadeo en Europa:** En el año 2020 se continuó con la promoción del país en los 6 principales mercados de mayor interés para Costa Rica: Alemania, España, Francia, Holanda, Suiza y Reino Unido. La estrategia de comunicación se fue ajustando según la evolución de la pandemia en los mercados de interés. Es así que definieron dos fases; confinamiento y recuperación. Se mantuvo un enfoque de apoyo e inspiración para el consumidor y formación para los profesionales de turismo, así como acciones de impulso a las ventas en la etapa de recuperación.

Debido al impacto ocasionado por el Covid19 Costa Rica se mantuvo mostrando empatía por la situación global, pero a la misma vez compartiendo lo mejor de Costa Rica, mediante contenido e historias inspiradoras en redes sociales, medios de comunicación dirigidos al consumidor y a los profesionales del turismo (trade), de manera que Costa Rica se mantuviera presente en la mente de nuestras principales audiencias.

Las acciones de formación para los profesionales del turismo, permitieron compartir importantes herramientas de ventas del Destino. Se realizaron en total 32 webinarios con

información relevante sobre el destino, que permitió la capacitación de 7,136 agentes; 6 e-learning en cada uno de los países de interés con módulos con información general sobre Costa Rica, atractivos turísticos, actividades e información diversa sobre la oferta turística que pueden encontrar en el país y ofrecerla a sus clientes. Estos módulos permitieron la formación de 13,854 agentes de viajes, que se convirtieron en especialistas en el destino. Además, se mantuvo comunicación continua con estos profesionales mediante 73 newsletters o boletines digitales con diversas temáticas de Costa Rica, logrando mantener comunicación continua con 432,000 contactos.

Se realizaron acciones diversas para brindar apoyo a la industria turística como por ejemplo participación en eventos virtuales, conversatorios y mesas redondas, entrevistas con medios de comunicación turísticos, entre otros con los que se logró alcanzar alrededor de 256,000 personas. Asimismo, se realizaron en total 76 proyectos especiales con marcas comerciales, casas editoriales y tour operadores europeos con el fin de colocar a Costa Rica en la mira de todas las audiencias de interés.

**Prensa Internacional:** Como parte de la promoción de Costa Rica en el exterior, se atrae a Costa Rica y se moviliza por distintas regiones a grupos de prensa internacional que realizan publicaciones sobre el país. Como resultado de dichas giras se concretan acciones de comunicación que promueven el destino turístico Costa Rica (publicity) por medio de la elaboración de artículos, reportajes y documentales en prestigiosos medios de comunicación a nivel internacional.

A pesar del confinamiento se logró 34 Periodistas: 14 blog, 5 periódicos, 1 radio, 10 revistas, 4 televisoras. Estimado de publicidad \$6.657.536 de enero a diciembre 2020. También se atendió 168 agentes del mercado europeo.

**Relaciones públicas nacionales y giras de prensa nacional:** Sin duda el año 2020 será recordado como uno de los años más retadores para el turismo mundial y Costa Rica. Si bien el año inició con cifras históricas, los primeros dos meses del año, a partir del mes de marzo del período marcó un antes y un después con la confirmación de los primeros casos de COVID-19 en nuestro país, unido a la histórica decisión sanitaria del cierre de fronteras aéreas, situación que provocó una llamada “temporada cero”. Esta inédita situación empieza a cambiar levemente a partir del mes de agosto cuando se vuelven a recibir vuelos internacionales con turistas de algunos países, hasta la decisión de abrir nuevamente las

fronteras aéreas a todas las nacionalidades a inicios de noviembre, situación que generó al cierre del período, un incremento gradual de vuelos al país, principalmente de Estados Unidos, Canadá, México y algunos países europeos que reanudaron operaciones lentamente.

#### **Investigación de Mercados:**

**Investigaciones de mercado nacional:** Se llevaron a cabo dos, una de corte cualitativo y otra cuantitativa. La cualitativa consistió en el análisis de respuestas de 12 sesiones de grupo conformados por diferentes públicos de interés con el objetivo de conocer las expectativas, temores y deseos de volver a viajar. La investigación reveló cuáles son los grupos que primero viajarían tanto dentro como fuera del País y consecuentemente reactivarán la actividad turística

**Investigaciones de mercado internacional:** en el ámbito internacional se realizaron tres acciones importantes

1. Se reactivó el trabajo de campo del estudio denominado “Americans as international travelers 2020”, sobre “Mejores prospectos para Costa Rica” desde Estados Unidos.
2. Semanalmente se elaboró un reporte de búsquedas de vuelos hacia Costa Rica, precios de los vuelos, índice de percepción de seguridad, asientos y vuelos.
3. Encuesta en línea a los pasajeros internacionales que ingresan y salen por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

#### **Publicidad nacional:**

El principal objetivo de esta campaña es brindar al turista nacional la información necesaria para que se apropie de los diferentes destinos de su país, y descubra los diferentes atractivos que ofrece Costa Rica. Sin embargo, dentro de la coyuntura actual generada por el COVID 19, se lleva a cabo un refrescamiento de la campaña de turismo interno para generar un sentido de pertenencia y esperanza. Para la campaña, se cuenta con producción que contiene ofertas, descuentos, activaciones, entre otras acciones que motiven a los turistas nacionales y residentes a vacacionar y pasear, utilizadas la cual se presentó en dos fases.

**Rediseño del sitio web de la campaña Nacional Vamos a Turistear:** Se realizó una actualización a nivel visual y del sitio web, con un acomodo diferente de la información, presentando al usuario una variedad de destinos que puede conocer, Donde ir.

En la sección Turisteando mostrando experiencias y tips que pueden implementar en sus viajes.

Uno de los principales objetivos es poder mostrar al costarricense los diversos destinos que existen y que muchas veces no conoce, porque no se desplaza, de ahí que se muestran diferentes destinos como planes, por ejemplo: plan naturaleza, Plan aventura, plan urbano.

## **SITIO WEB**

Mercadeo lleva a cabo acciones relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento, del nuevo portal web del ICT (sitio promocional y sitio institucional). En junio del 2017 se puso al aire el nuevo portal Web de la Institución. Un portal completamente renovado, para brindar información estratégica a los públicos meta nacionales e internacionales interesados en viajar al país y contribuir con el posicionamiento de Costa Rica como destino turístico. Dicho portal con los objetivos de poder brindar a los distintos públicos del ICT una herramienta que satisfaga en forma innovadora sus necesidades de información relacionadas con el producto turístico de Costa Rica, además de mantener e incrementar la presencia de Costa Rica en el mercado turístico mundial en Internet, para contribuir con su posicionamiento como destino turístico, con el fin de brindar un servicio eficaz y eficiente a clientes y usuarios del ICT, internos y externos, actuales y potenciales.

## **Turismo de Reuniones.**

En el año 2020 se continuó con el desarrollo de acciones relacionadas con el turismo de reuniones de las cuales podemos citar:

- Participación en dos eventos nacionales que potencian la industria del Turismo de Reuniones que fueron: Congreso de PAMEC (Pan American Marine Energy Conference) y la Conferencia Mundial de Jueces de Migración y Refugio.
- Se ejecutaron acciones conjuntas con el Buró de Convenciones, tales como: Se realizó en conjunto con el CRCVB una capacitación para el sector privado sobre Servicio al cliente con excelencia.
- Publicidad Turismo de Reuniones USA / LATAM. Para el mercado de Turismo de reuniones se cambió el tono de la comunicación mientras las fronteras estuvieron

cerradas y se disminuyó el presupuesto de la pauta. Los mensajes fueron cambiados a inspiracionales y para que se mantuvieran en la consideración del mercado meta. Se incluyó el mensaje de Safe Travels y protocolos a la hora de la apertura de fronteras; se realizó una gira a finales de noviembre con el fin de filmar y tomar fotografías para tener material nuevo y renovado de los hoteles, protocolos a seguir e infraestructura en general.

## 2021

A continuación, se presentan las acciones estratégicas de comunicación y exposición de Costa Rica en los mercados de interés, con importantes logros;

**Relaciones Públicas Estados Unidos - Canadá y México:** 329 artículos de Relaciones Públicas en Estados Unidos, Canadá y México. De estos 296 son de USA/CAN y 27 de MEX.

Se logró 10 Proyectos especiales y apoyo a otras áreas USA/CAN y 2 en México.

**Relaciones públicas en 6 mercados prioritarios de Europa** (Alemania, España, Francia, Reino Unido, Holanda y Suiza). Se realizaron en total 20 webinars con información relevante sobre Costa Rica, logrando capacitar a 4,106 agentes y profesionales de turismo 5 capacitaciones virtuales (e-learning), en los principales mercados de interés para el destino, con módulos de información general sobre Costa Rica.

En total con estas acciones de webinars, e-learning y coffee talks se lograron capacitar a 18,696 profesionales del turismo en estos 4 mercados de interés. Además, se mantuvo comunicación continua con estos profesionales mediante 33 newsletters o boletines digitales con diversas temáticas de Costa Rica, logrando mantener comunicación continua con 152,893 contactos.

**Relaciones públicas en Costa Rica,** Se generaron 3 091 publicaciones en medios de comunicación nacionales. De esas notas, un 89% fueron publicadas en medios denominados Tier 1 y Tier 2 catalogados con el mayor alcance, logrando un Valor Agregado (Ad Value) Publicitario de US \$ 9.253.098. El propósito fue trabajar en los siguientes ejes de comunicación: Reactivación, Promoción de destino, Historias-Rostros detrás del turismo, Encadenamiento del sector, Sostenibilidad y Gastronomía y Seguridad Turística.

**Redes Sociales Institucionales 2021:** con más de 56,732 mil fans en Facebook (ICT) a cierre de año y 9,444 seguidores en Instagram. Logramos emocionar a nuestras audiencias a través de más de 972 contenidos. Con respecto al alcance mensual promedio en los perfiles institucionales en Facebook e Instagram se llegó a 1.234.585 y 832,564 personas respectivamente.

Los cuatro influenciadores seleccionados produjeron más 45 contenidos entre *posteos*, *stories* y *reels*, logrando un total de 1.170.774 impresiones y más de 2.304.000 personas alcanzadas.

Por primera vez, se desarrolló una serie 20 episodios del podcast “Esencia turismo” con la realización de dos temporadas. Con un total 17 capítulos al aire se han obtenido 32,000 reproducciones en las plataformas de *Spotify* y *Apple*. Las publicaciones en redes sobre los citados podcasts alcanzaron las 3,794,902 impresiones y mediante gestión de prensa logramos 7 publicaciones en medios de comunicación.

**Viajes de Familiarización:** Los viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución son importantes para capacitar y actualizar a quienes venden o promueven nuestro producto, sus conocimientos sobre nuestro destino, los atractivos del país, los proveedores de servicios, la oferta turística en general, todo ello aumenta las posibilidades de comercialización de Costa Rica como destino turístico, por medio de la incorporación de producto costarricense en sus catálogos, a la vez que mejora la interacción de los agentes de ventas con los clientes finales, una vez que hayan vivido la experiencia.

Se logró traer al país a 72 periodistas internacionales: 11 Blog, 34 revistas, 11 influenciadores (influencers), 8 periódicos, 1 radio y 7 televisión. También se logró atraer al país a 219 agentes provenientes de Estados Unidos (120), Alemania, España, México, Francia, Guatemala, Colombia, Suiza, Holanda, Sur África y también costarricenses.

**Campañas y apoyos Cooperativos:** Se logró dar seguimiento a 13 campañas integrales o apoyos cooperativos. El 53,84% de estas alianzas (7) correspondieron a acuerdos con compañías aéreas o socios que generaron una mayor y mejor conectividad aérea a nuestro país, en tanto que el 46,16% restante (6 campañas) se ejecutaron en conjunto con socios mayoristas en los diferentes mercados de interés para el destino. Lo anterior permitió promocionar la disponibilidad de más de 265.000 asientos a través de campañas integrales

con aerolíneas y más de 37 acciones, las cuales se unen a más de 135 acciones realizadas por medio de campañas integrales y apoyos cooperativos con tour operadores.

**Mercado (Trade) Norteamérica y otros mercados:** Por medio de las alianzas con empresas, consorcios y asociaciones turísticas orientadas a los mercados de interés, se refuerza la oferta de producto turístico y principalmente se educa a los asesores de viajes en conocimiento del destino, lo cual es fundamental para poder venderlo de forma apropiada y mantener a Costa Rica en la mente del consumidor final para sus reservaciones de viajes.

Al igual que con campañas integrales y apoyos cooperativos, con este tipo de alianzas se logró capacitar en conocimiento de destino a cerca de 4.500 agentes de viajes, por medio de webinars, boletines electrónicos, programas de especialistas de destino y ferias especializadas, además de lograr 390 reservaciones vacacionales a Costa Rica y más de 200 agentes que lograron experimentar la oferta de producto costarricense a través de viajes de familiarización apoyados por el ICT en conjunto con la empresa privada

**Investigación de Mercados:** Se intensificó el uso de Analítica y Big Data, para el análisis de nuevas campañas y definición de estrategias relaciones públicas, un plan de campañas cooperativas, el desarrollo y atracción de nuevas rutas aéreas, entre otros.

Investigaciones de mercado nacional: Este año y por segunda vez, se diseñó un conjunto de consultas utilizando la cuenta de Vamos a Turistear de la red social Facebook.

Investigaciones en mercado internacional: Se logró tres, a saber, estudio denominado "Americans as international travelers 2020", Informe semanal para Junta Directiva (que contiene búsquedas de vuelos hacia Costa Rica, precios de los vuelos, índice de percepción de seguridad, asientos y vuelos) y encuesta en línea a los pasajeros internacionales que ingresan y salen por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

**Publicidad Nacional:** Se logró la rotulación espacios Publicitarios en Aeropuerto Juan Santamaría y la contratación WIFI Aeropuerto Juan Santamaría, se realizó la Campaña de Turismo interno Vamos a Turistear (VAT), incluyendo contenido en redes sociales (con 331 776 seguidores y un alcance de 85 404 personas por posteo), las Escapaditas en VAT y sitio web de VAT (con 375 256 visitas en 2021 y una duración de 2 minutos y 21 segundos).

**Publicidad Internacional:** La campaña publicitaria en mercados de USA y Canadá se trabajó digitalmente utilizando programática, búsqueda (search) y medios de comunicación (social media); teniendo resultados interesantes a nivel de interés y orgánicamente; nos arroja los siguientes resultados a nivel general: Publicidad con 245,543,067 Impresiones y 2,424,826 Interacciones.

**Sitio Web:** La visitación al sitio web fue muy relevante al alcanzar un total de 6.275.886 visitas y un total de 4.548.632 visitantes únicos, con un promedio de 1.62 páginas por visita y un tiempo promedio en el sitio de 00:02:14, con un porcentaje de rebote (bounce rate) de 54.34%.

**Turismo de Reuniones:** Se participó en dos ferias especializadas en turismo reuniones (FIEXPO: con la participación de 5 empresas y IMEX Las Vegas con 15 empresas). Las ferias especializadas son una plataforma y complemento a la estrategia de Turismo de Reuniones, ya que permiten el trabajo en redes (“networking”) o contacto directo con tomadores de decisiones, citas con compradores seleccionados, oportunidades para que los empresarios cierren negocios, preparación de futuras candidaturas, establecer contactos con destinos que nos puedan brindar información sobre eventos que estemos postulando y conocer intermediarios del negocio. También se desarrollaron acciones conjuntas con el Costa Rica Convention Bureau, tales como, fortalecimiento de Plan de Embajadores, eventos conjuntos con el sector privado, seguimiento continuo a las candidaturas y los leads.

#### **4.2.10 Seguridad Turística:**

**Policía Turística:** se realizaron talleres de manera virtual y en coordinación con la Policía Turística, para representantes de las comunidades de Puntarenas y de la Zona de los Santos. También se realizó una capacitación sobre la atención del visitante para los Guardavidas destacados en las zonas de mayor riesgo del país.

**Manual de Buenas Prácticas:** Durante el 2021, en coordinación con la Comisión Nacional de Seguridad Turística, se participó en la elaboración del Manual de Buenas Prácticas. Este documento fue material de talleres y seminarios impartidos por la Dirección de la Policía

Turística y el ICT en comunidades turísticas del país y de manera virtual, bajo el marco del programa Red Sofía que es dirigido por el Instituto Costarricense de Turismo, el Instituto Nacional de la Mujer y el Comisión Nacional de Seguridad Turística.

Videos sobre seguridad turística en Aeropuertos: proyección de 10 videos de seguridad en las pantallas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en idioma inglés y en español, los cuales contienen mensajes preventivos referentes a corrientes de resaca, las medidas de seguridad al rentar un vehículo, el cuidado de las pertenencias en sitios públicos como autobuses, el uso de taxis oficiales en el aeropuerto, el no descuidar las pertenencias en playas, entre otros. El objetivo de estos videos es lograr generar en el turista un mayor estado de prevención cuando disfruta de los atractivos turísticos, como las playas y algunos consejos para evitar ser víctima de delitos. Para esto, de una forma amigable, se le brindan consejos y recomendaciones para obtener el mayor disfrute de su estadía en Costa Rica.

#### **4.2.11 Sostenibilidad:**

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

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

Es por ello, que bajo el acuerdo CST-013-2018, del 06 de abril 2018, y el comunicado de la Nacional de Acreditación del CST, como la Junta Directiva del ICT aprueba y acoge el Estándar CST, se desarrolló un Plan Piloto “Implementación del Estándar CST”, con la participación de 28 empresas turísticas, entre las que se consideraron establecimientos de hospedaje, empresas rentadoras de vehículos, tour operadores, efectuando tres talleres en donde se les exponía la dinámica de implementación del Estándar CST, concluyendo con ello, con la certificación en la categoría Básico o Élite de empresas turísticas.

A partir de este nuevo estándar se da inicio con una serie de “Talleres Técnicos del Estándar CST” en donde son agrupados, según sea la Unidad de Planeamiento donde pertenecen, los representantes de las empresas turísticas interesadas en optar por el CST. El siguiente cuadro muestra la cantidad de talleres realizados 112 desde el 2018 al 2021, para un total de 1606 personas capacitadas.

**Cuadro No.22: Talleres Técnicos en Sostenibilidad impartidos (2018-2021)**

Años	Talleres Técnicos	Empresas	Cantidad de Capacitados
2018	25	191	270
2019	52	592	894
2020	16	155	224
2021	19	171	218

Fuente: ICT, Memorias Institucionales 2018-2021.

#### Empresas certificadas

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

Las empresas que estuvieron vigentes para el año fueron 401 empresas, para el año 2021 se tienen un total de 216 empresas.

**Cuadro No.23. Empresas con Certificado de Sostenibilidad Turística**

Años	Total de empresas con CST vigente
2018	401
2019	391
2020	398
2021	216

Fuente: ICT, Memorias Institucionales 2018-2021

Esto viene a garantizar la calidad de servicios y la aplicación de los conceptos de sostenibilidad en las diversas empresas.

### Programa Código de Conducta:

El Programa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial (ESCNNA) asociada a viajes y turismo, es una iniciativa de turismo responsable que se enmarca desde la esencia misma del modelo de turismo sostenible promovido por Costa Rica.

**Cuadro No.24: Empresas adheridas al Código de Conducta**

Años	Procesos de capacitación	Cantidad de personas	Empresas nuevas en el año	Empresas suscritas
2018	38	801	19	428
2019	40	785	22	455
2020	36	327	19	463
2021	25	427	ND	411

Fuente ICT, Memorias Institucionales 2018-2021.

Adicionalmente, se colaboró en el desarrollo y lanzamiento del curso virtual gratuito y auto gestionado sobre Trata de Personas para personal de Turismo, de la mano con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), con el fin de reforzar la capacitación de empresas que son parte del programa y del sector turismo en general.

### Programa Bandera Azul Ecológica

El programa BAE Playas promueve la organización de comités locales en las comunidades de zonas costeras, con el propósito de buscar la conservación de espacios naturales y el desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública costarricense.

**Cuadro No.25. Bandera Azul Ecológica Playas. Comités Inscritos y Comités Galardonados (2018-2021)**

Años	Comités Inscritos	Cantidad de comités galardonados
2018	150	135
2019	159	135
2020	153	138
2021	152	140

Fuente: ICT, Memorias Institucionales. 2018-2021

Se realizaron visitas a cada zona en coordinación con las Oficinas Regionales del Instituto, y se han entregado los análisis de aguas a cargo del Haya. Asimismo, se efectuaron reuniones virtuales con los comités como medio alternativo y de seguimiento al proceso BAE, medida implementada para contención del gasto y mantener el distanciamiento físico.

#### Turismo Social:

A través del programa Turismo Social con Integridad, se ha logrado que muchos ciudadanas y ciudadanos puedan vivir la experiencia de realizar turismo, a través de programas nacionales que funcionan como un medio facilitador del turismo, mejorando la calidad de vida de las y los ciudadanos por medio de experiencias enriquecedoras en destinos sostenibles del país, además de proporcionar la oportunidad a las empresas turísticas de brindar un servicio social importante. La esencia del programa es que todas las personas, sin importar su estatus social, nacionalidad o edad, puedan gozar de los destinos turísticos sostenibles que Costa Rica ofrece tanto al turismo nacional como internacional.

En el 2018 se realizó el Congreso de las Américas de Turismo Social. Donde se da un impulso en esta materia, se desarrolla la Metodología para evaluar las empresas y se valida a través de un Plan Piloto. Para el año 2019 se tuvo 34 empresas registradas en este programa y para el año 2021 estaban registradas un total de 36 empresas.

**Cuadro 26. Programa de Turismo social.  
Empresas registradas (2018-2021)**

Años	Empresas Registradas
2018	NA
2019	24
2020	32
2021	36

Fuente: ICT, Memorias Institucionales 2018-2021

#### Programa Red Sofía

El programa promueve la equidad de género en la industria turística, las buenas prácticas de seguridad turística, fomenta el ingreso y la grata permanencia las turistas en el destino. Nace en el marco del convenio de apoyo institucional entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), con el apoyo y participación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR); asimismo, se encuentra

estrechamente ligado al Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 5, el cual busca la igualdad entre los géneros para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Fue lanzado en julio de 2021.

El objetivo del programa es sembrar el compromiso en cada persona de nuestra comunidad turística sobre la importancia de fomentar la igualdad de género en la industria turística costarricense, minimizar la violencia contra las mujeres y propiciar ambientes seguros para las turistas, como un eje del turismo responsable, sostenible e inclusivo; lo anterior mediante el curso de capacitación disponible para todas las personas y organizaciones que deseen formar parte de la RED SOFIA. Al cierre del 2021 se lograron capacitar 324 personas del sector turístico costarricense, representantes de 114 empresas, esto mediante talleres virtuales, y el programa de formadores dentro de las empresas interesadas quienes lo replican al interno de sus organizaciones. Asimismo, se llevó a cabo la capacitación con los funcionarios del ICT. En el mes de agosto de 2021 se dedicó un episodio del podcast Esencia Turismo al programa, y en octubre del mismo año se visitó la zona del Caribe Sur, impartiendo un taller de forma presencial, pues es una de las comunidades más vulnerables para las mujeres. Asimismo, desde diciembre 2021 se encuentra disponible el curso virtual auto gestionado en la plataforma ICT Capacita. Al finalizar el año, se han suscrito 5 empresas comprometidas con el programa, ubicadas en Alajuela, Jacó, Cahuita y Monteverde

#### **4.2.12 Avances en Normativa Legal**

A lo largo de esta administración y por medio de esfuerzos enlazados en conjunto con el Ministerio de la Presidencia y el apoyo de Diputados de distintas fracciones legislativas se han aprobado una serie de leyes de importante calado para el sector turismo del país y su proceso de recuperación económica debido a la crisis provocada por el COVID-19, entre las leyes aprobadas resaltan las siguientes:

- Ley 9972: Autorización al Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA) para que segregue y done parte de un Inmueble de su Propiedad al Instituto Costarricense de Turismo, espacio en el que fue Construido el Centro Nacional de Congresos y Convenciones.
- Ley 9875: Ley para Trasladar los feriados a los lunes, con el fin de promover la visita interna y el turismo durante los años 2020 al 2024.

- Ley 10071: Ley de atracción de inversiones fílmicas en Costa Rica. Con el fin de dar opciones de filmaciones a los agentes internacionales, Costa Rica ha declarado de interés público la atracción de la inversión fílmica internacional. La nueva Ley promulgada busca crear un impacto significativo en los sectores turístico y comercial del país al brindar una serie de incentivos para la atracción de la industria fílmica internacional.
- Ley 10008: Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional (Nómadas Digitales).
- Ley 10161: Ley adiciónese un transitorio XLI al capítulo IV, Disposiciones Transitorias al título IV, Responsabilidad Fiscal, de la Ley 9635, Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas. Esta Ley establece que, a efectos de la aplicación de la regla fiscal, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del capítulo I del título IV de esta ley, para el caso del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el presupuesto máximo autorizado del año 2022 se calculará con base en el gasto total autorizado del año 2020 más la tasa de crecimiento aprobada (1,96%) para el año 2022. Para cada uno de los años de la serie 2023-2029, el gasto total o gasto corriente, según corresponda, se calculará sobre la base del año anterior más la tasa de crecimiento dispuesta por el Ministerio de Hacienda.




Otras leyes más recientes:

1. Ley nuevos in de zonas francas para territorios fuera del Área Metropolitana, aprobada en segundo debate el 27 de abril de 2022. (incluye beneficios para empresas de entretenimiento)
2. Ley que declara de interés público el desarrollo turístico del Cantón de Guácimo
3. Ley 8634 Reforma de la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, Ley N° 8634, del 23 de Abril del 2008, para incluir representantes del Sector Turismo en la Integración del Consejo Rector

#### **4.3. Proyectos de Inversión Pública (PIIP) 2021-2022:**

Seguidamente se presenta un cuadro la información que contiene la evaluación de los proyectos de inversión Pública del ICT, extraída de los informes de las unidades y de los resultados del PND al 2020.

**Cuadro No. 27:  
ICT: Proyectos de Inversión con cargo al Presupuesto 2021,  
según Evaluación PAO, Anual 2021 (PND)**

<b>Polo Turístico Golfo Papagayo</b>		<b>#1824</b> Construcción del Edificio para albergar a la Policía Turística Papagayo	<b>Avance Físico</b>  95%	<b>Ejecución Presupuestaria</b>  96.31% ₡247,519,231.00
Para el año 2021 se establecieron las siguientes etapas: 1-Construcción de la obra (50%) 2- Recepción de la obra (15%) 3- Entrega de la obra de arte. (5%) La edificación fue finalizada en el mes de agosto, entregándose en concesión al Ministerio de Seguridad Pública. El acto de inauguración se realizó el día 17 de setiembre de 2021. Se realizó el pago de la última factura, debido a un reclamo de ciertos materiales que fueron sustituidos. También está pendiente la adquisición de la obra de arte. Ya se tiene adjudicada la contratación de los curadores para la adquisición de la obra. Estos pagos se realizarán el próximo año.				
<b>Tecnologías de Información</b>		<b>Proyecto nuevo</b>  Equipo de Programas de cómputo	<b>Avance Físico</b>  100%	<b>Ejecución Presupuestaria</b>  62.57% ₡40,047,654.00
Se realizó la adquisición de 15 computadoras MAC, las cuales se configuraron y fueron entregados los equipos a los funcionarios que por sus funciones requieren de este tipo. También se adquirieron dos equipos de seguridad del perímetro que tiene funcionalidad de router y de seguridad. Adicionalmente, se adquirieron switches para potencializar la conectividad para integrarlos a los equipos de seguridad. En lo que respecta a la ejecución presupuestaria se tramitó la compra de unos dispositivos UTM para actualizar los dispositivos de seguridad del perímetro y el presupuesto estimado definido en la SMS, se determinó de acuerdo con el estudio de mercado realizado, pero a la hora del concurso el fabricante aplicó un descuento especial, por lo que quedó el presupuesto restante como disponible, se intentó tramitar otra compra pero debido a la cercanía con el final de año, la Proveeduría finalmente no gestionó la compra.				
<b>Tecnologías de Información</b>		<b>Proyecto nuevo</b>  Bienes intangibles	<b>Avance Físico</b>  95%	<b>Ejecución Presupuestaria</b>  74.67% ₡45,776,247.00

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

**Fuente:** ICT, Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo y Plan Nacional de Desarrollo 2021.

**Elaboración:** Unidad de Planificación

Para el año 2021 también se plantearon menos proyectos que en años anteriores por la crisis financiera que enfrentaba el ICT, al ver disminuidos los ingresos corrientes por la caída en el turismo. Por lo tanto, se tomaron medidas que obligaron a postergar proyectos de inversión dentro la Institución.

Como es de esperar los proyectos de construcción de infraestructura pública presentan mayor atraso, pues constituyen procesos largos (plurianuales) y el manejo de esta contratación pública es más compleja. El proyecto de construcción de Sede de Policía en Papagayo se logró concluir y se entregó al Ministerio de Seguridad Pública, solo quedó pendiente la adquisición de obras de arte, según establece la normativa.

Los proyectos de Tecnologías de Información tuvieron un cumplimiento satisfactorio.

#### **Proyectos de Inversión para el 2022:**

Los proyectos de Inversión Pública con cargo al Presupuesto 2022 que se formularon en el Instituto Costarricense de Turismo se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 28: ICT: Proyectos de Inversión con cargo al Presupuesto 2022, según Evaluación PAO, I Trimestre 2022 (PND)**

<b>Polo Turístico Golfo Papagayo</b>		<b>#1824</b> Construcción del Edificio para albergar a la Policía Turística Papagayo	<b>Avance Físico</b>  95% acumulado <sup>37</sup> 50% PAO 2022	<b>Ejecución Presupuestaria</b>  32.68% ¢1,340,000.00 (2022)
Con respecto a la adquisición de la obra de arte para la Delegación de la Policía Turística se está en proceso de adquisición, ya se emitió el dictamen curatorial.				
<b>Departamento Administrativo</b>		<b>Proyecto nuevo</b> Adquisición de equipo y mobiliario diverso	<b>Avance físico</b>  5%	<b>Ejecución Presupuestaria</b>  12.15% ¢ 856,228.00
Se presentó ante la Proveduría Institucional la SMS para la compra de sillas ejecutivas, el trámite de esta contratación se está realizando por medio Convenio Marco. También se realizó la compra de cámaras Webcam para las computadoras para facilitar la comunicación vía digital.				
<b>Tecnologías de Información</b>		<b>Proyecto nuevo</b> Equipo de Programas de Cómputo	<b>Avance Físico</b>  10%	<b>Ejecución Presupuestaria</b>  0%
Se están haciendo los estudios de mercado y dimensionamiento de requerimientos para establecer la estrategia de sustitución de servidores. Posteriormente, se harán las SMS para presentar a Proveduría.				
<b>Tecnologías de Información</b>		<b>Proyecto nuevo</b> Bienes Intangibles	<b>Avance Físico</b>  10%	<b>Ejecución Presupuestaria</b>  4.35%
Se han adquirido las licencias de Zoom, Adobe, entre otras. Además, se ha iniciado la contratación para el desarrollo de aplicaciones.				

**Fuente:** ICT, Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo y Plan Nacional de Desarrollo 2022, I trimestre. **Elaboración:** Unidad de Planificación. (Anexo 3)

<sup>37</sup> Se ejecutó en el 2021 y quedó pendiente la adquisición de obra de arte.

Para este año se planteó un proyecto más que en el 2021; sin embargo, de una manera conservadora por la disminución del presupuesto después del año 2020. Se siguen postergando otros proyectos de inversión importantes para la Institución.

Del proyecto de construcción de Sede de Policía Turística en Papagayo se finiquitó en el 2021 aún queda pendiente la adquisición de la obra de arte, que constituye un trámite especializado, porque primero se debe contar con el curador que emita el criterio técnico a efecto de adquirir la obra adecuada, en cumplimiento de la normativa regulatoria.

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

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

Respecto a las modificaciones salariales, se realizaron las decretadas por el Gobierno en año 2021 y lo que va del 2022.

### 5.1. Créditos asumidos y modificaciones salariales:

Respecto a los créditos asumidos por el Instituto Costarricense de Turismo, se informa que no se asumió ninguna deuda de crédito público en el período del 2021-2022.

En el año 2021 no se aplicaron aumentos salariales y en lo que va del 2022, tampoco se han aplicado.

### 5.2. Procesos o demandas judiciales:

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

En el siguiente cuadro se resumen las demandas que se enfrentan al año 2022.

**Cuadro No.29: ICT Demandas enfrentadas (AI 2022)**

TIPO DE JUICIO	CANTRIDAD
Juicios Laborales	1
Juicios Agrarios	3
Procesos Contencioso Administrativos	14
TOTAL	18

**Fuente:** ICT, Asesoría Legal, Correo Electrónico del 08 de marzo 2022 (Anexo 9)

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

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

**Cuadro No.30: ICT Demandas como actor (AI 2022)**

TIPO DE JUICIO	CANTIDAD
Cobro Judicial por Tributos Activos	128
Cobro Judicial Terminados	10
Contenciosos Administrativos Tributos Activos	20
Otros Contenciosos Administrativos activos	1
Otros (Convenios preventivos)	5
TOTAL	164

**Fuente:** ICT, Asesoría Legal, Correo Electrónico del 08 de marzo 2022

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional.

### 5.3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados:

Sobre los procesos de contratación, se informa de los procesos de contratación adjudicados al mes de febrero de 2021. Cabe señalar que el ICT ha utilizado la plataforma SICOP durante el período, solamente en casos muy calificados se realizaron contrataciones fuera de línea (en su mayoría las contrataciones internacionales), pero siguiendo las disposiciones de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Las contrataciones se distribuyen en, Contrataciones Directas en plataforma SICOP Licitaciones Abreviadas en plataforma SICOP, Licitaciones Públicas Nacionales en Plataforma SICOP.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de las contrataciones al mes de febrero de 2021 (Anexo 4):

**Cuadro No. 31: ICT Contrataciones Adjudicadas (2021-2022)**

Tipo de Contratación	Procesos adjudicados /contrato	Procesos desiertos/ infructuosos	Sin efecto	Rescisión de contrato	En trámite	Apelación /Revocación
Contratación Directa	160	16	3	--	7	1
Licitación Abreviada	24	18	2	1	2	--
Licitación Nacional	15	--	--	--	--	--
Total	138	100	--	--	--	--

**Fuente:** ICT, Proveduría Institucional, reporte de contrataciones 2021-2022.

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

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

#### 5.4 Viajes realizados por jefarcas y jefaturas

En el año 2021 se dio poca salida de funcionarios institucionales al exterior, por el efecto de la pandemia a nivel internacional y por la crisis económica enfrentada por la Institución al disminuirse el ingreso corriente por la caída del tráfico turístico. Por lo tanto, se contabiliza un total de 21 viajes al exterior, de los cuales 4 fueron realizados por el Ministro Gustavo Segura Sancho, uno por un Director de Junta Directiva y el resto por Jefaturas y dos asesores. (Anexo 4)

Asimismo, en lo que va del 2022 se contabiliza un total de 10 viajes al exterior, de los cuales 4 fueron realizados por el actual Ministro, don Gustavo Alvarado Chaves, y el resto por Jefaturas. (Anexo 4)

## 6. Capítulo: Limitaciones u obstáculos encontrados

El año 2020 comenzó con una actividad normal, prometía éxitos como en el 2019; sin embargo, de pronto nos enfrentamos a un evento que cambió la vida y la economía del país. De los sectores más afectados, el turismo. El efecto de la pandemia causada por la propagación del COVID-19 por todo el mundo, generó el cierre de fronteras y por ende se frenó por completo la llegada de turistas.

El ICT adoptó la posición de que sería una temporada cero para el turismo y para esta entidad, en vista de que no se recibieron los ingresos corrientes, por el impuesto a la compra de boletos aéreos y el de \$15 por la entrada de cada turista por la vía aérea. La ausencia total de la materia prima (los turistas) no permitió generar ingresos ni para los empresarios ni para el ICT, y así se declaró en un acuerdo tomado por la Junta Directiva el lunes 23 de marzo de 2020.<sup>38</sup>

La situación del sector turismo fue *“de emergencia total y estado de calamidad, en virtud de la pandemia así declarada del Covid-19”*, advirtió el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en dicho el acuerdo. *“Nos encontramos ante una temporada cero por primera vez en la historia de nuestro país, que significa el cese total del ingreso de la materia prima, (turistas) para el sector; por ende, el cese total de ingresos financieros para afrontar sus obligaciones”*, señala el acuerdo.<sup>39</sup>

Como se señaló en el capítulo de los recursos financieros el ICT vio reducidos sus ingresos y obligó a hacer un del Presupuesto Ordinario 2020 del 36.2%, por lo que en el mes de julio del año 2020 se presentó ante la Contraloría General de la

---

<sup>38</sup> ICT, Oficio SJD-079-2020, declaración de la Junta Directiva según acuerdo tomado en la sesión ordinaria N° 6108, Artículo 3, inciso I, celebrada el 23 de marzo de 2020.(Anexo 7)

<sup>39</sup> La Nación, 26 de marzo de 2020, [https://www.nacion.com/economia/politica-economica/ict-califica-de-emergencia-total-y-estado-de/RBLUQ5VN5VBLFIMU6T7GJZCIHI/story/?utm\\_source=Email&utm\\_medium=newsletter&utm\\_campaign=Buenos+d%C3%ADas+Naci%C3%B3n+2020-03-26+08%3A00%3A03&utm\\_content=-2020-03-26-15&utm\\_term=326745863](https://www.nacion.com/economia/politica-economica/ict-califica-de-emergencia-total-y-estado-de/RBLUQ5VN5VBLFIMU6T7GJZCIHI/story/?utm_source=Email&utm_medium=newsletter&utm_campaign=Buenos+d%C3%ADas+Naci%C3%B3n+2020-03-26+08%3A00%3A03&utm_content=-2020-03-26-15&utm_term=326745863)

República un Presupuesto Extraordinario a la baja en la dimensión indicada. Para el año 2021 se redujo el presupuesto en un 55% respecto a lo estimado al inicio del año anterior.

Ante este panorama, se hizo un análisis de prioridades, que dio como resultado un replanteamiento del Plan Anual Operativo, debidamente aprobado por la Junta Directiva y se gestionó ante MIDEPLAN un ajuste de los compromisos institucionales en el PND. Lo anterior, a efecto de poder continuar prestando el servicio instituciones, aunque fuera con limitación de recursos.

Indudablemente, el presupuesto institucional se vio afectado y la aplicación de la Regla Fiscal pasó factura para el 2022, dado que se aplicó el cálculo del tope presupuestario con base en el 2021, el más bajo durante las últimas décadas, por lo que el ICT gestionó ante la Asamblea Legislativa una modificación a la Ley 9635, a fin de lograr la aprobación de un transitorio que permitiera aplicar la Regla Fiscal a la aprobación del Presupuesto del 2022 con base en el presupuesto ordinario original del año 2020 (antes de pandemia), en lugar del 2021, lo que se logró satisfactoriamente y ahora se espera la reprogramación de metas y el trámite de aprobación del presupuesto extraordinario.

## 7. Capítulo: Retos, objetivos e inversiones visualizadas.

Con la emergencia nacional que ha vivido el país, debido a esta crisis de carácter global, nos enfrentamos a una situación sin precedentes, una situación de calamidad, la cual nos obligó como costarricenses y como sector turístico a dar lo mejor. En el ICT siempre se tuvo clara la realidad de la crisis que se ha estado viviendo, dado que nos quedamos sin turistas nacionales e internacionales por varios meses y poco a poco se han recibido de nuevo los visitantes desde marzo del 2020. La recuperación lleva su tiempo y es prolongada; la bonanza a la que el sector estaba acostumbrado no habría de regresar de la noche a la mañana, y pasarán años para lograr recuperar el sitio que ocupábamos antes de esta crisis.

Dada la emergencia nacional, se ha trabajado no solo para desarrollar una estrategia que permita minimizar los impactos en la salud de todos los habitantes de nuestro país, sino también se tomaron decisiones que ayudaron a enfrentar esta situación catastrófica. Las medidas que se han implementado tienen dos objetivos, proteger el flujo de caja de las empresas turísticas, y dar apoyo a los trabajadores que quedaron sin sustento. Buscamos proteger el tejido empresarial del sector turístico, pilar sobre el cual se asienta el crecimiento de la economía nacional.

Respecto a la Hoja de Ruta que se implementó para hacer frente a la crisis del sector turismo durante la emergencia nacional, la Junta Directiva del ICT autorizó<sup>40</sup>, dar por recibido el informe final de cumplimiento presentado por los líderes responsables. Así se dio por concluido el proceso de gobernanza del proyecto de la Hoja de Ruta y se instruyó a la Administración a dar seguimiento a todas aquellas acciones y proyectos que ahora forman parte de las actividades ordinarias de la institución y mantener un constante monitoreo. Además, se motiva a continuar los esfuerzos para que aquellas acciones en ejecución o que dependen de otras

---

<sup>40</sup> SJD-001-2021 Presentación del informe con el cierre del estado de la HOJA DE RUTA, en sesión Ordinaria Virtual N° 6151 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Artículo 5, inciso VII, celebrada el 21 de diciembre de 2020.

instancias, sigan estando presentes entre los temas a dar seguimiento, aunque estas tengan un alto nivel de complejidad política.

Se destacan también las acciones relacionadas con la atracción de inversiones, la estrategia de negociación con líneas aéreas, la elaboración de los replanteamientos en el campo de turismo marítimo. Por lo que se han logrado recuperar todas las líneas aéreas que volaban al país antes de la pandemia y ahora se trabaja en la incursión de nuevos itinerarios. Además, la llegada de cruceros y sus visitantes vuelve a ser parte de la vida y la economía en los principales puertos del país.

En cuanto a inversiones visualizadas, se pospusieron obras como las del Parque Nacional Volcán Tenorio, el Muelle Turístico de Puntarenas, el Muelle en Isla San Lucas, Atracaderos en el Caribe y el Centro de Exhibiciones y Negocios PIMA, las cuales se planea retomar cuando mejore la situación financiera del ICT.

**Para volver a sembrar progreso:**

Sin duda, los efectos de la pandemia marcan un antes y un después para el turismo en Costa Rica. El ICT y el sector privado ha asumido el reto para lograr consolidar la recuperación que se ha venido dando, para que el sector turismo vuelva a ser uno de los pilares más importantes de la económica nacional, nos asiste la responsabilidad de volver a construir y reforzar el andamiaje de un destino de clase mundial, generador de oportunidades para mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes.

El éxito de tres décadas de consistencia en el desarrollo de nuestro particular modelo turístico basado en la pequeña y mediana empresa, se ha visto resquebrajado por la crisis que se ha estado viviendo con la pandemia del COVID-19; por lo tanto, estamos conscientes de que se requiere de más manos para volver a sembrar y recoger la cosecha, que permita seguir sembrando progreso. Se solicitó la creación de 20 plazas adicionales para fortalecer el accionar del ICT en todos los ámbitos del quehacer institucional y se recibió un voto de confianza de las

autoridades de Gobierno que comprenden los retos que conlleva una gestión del éxito, y ahora más, para hacer frente a las vicisitudes y levantar un sector turístico de la temporada cero. No obstante, dichas plazas podrán ser utilizadas hasta el momento en que mejore la situación financiera de la Institución.

En el 2020 y 2021 lo hemos querido hacer mejor, pero la crisis nos impuso nuevos retos como sector y como país. De ahí que en el ICT y el sector privado se han dado a la tarea de mantener la observancia de las prioridades sectoriales, de los planes institucionales y sectoriales, así como de los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo, para determinar las nuevas necesidades y líneas de acción.

La forma de hacer frente una fuerte crisis como la que hemos vivido también ha quedado plasmada en la nueva actualización del Plan Nacional de Turismo 2022-2027<sup>41</sup>, que después del proceso de formulación y consulta que se llevó a cabo desde agosto 2021 a enero 2022 entre los sectores público y privado en el ámbito turístico nacional, es aprobado por la Junta Directiva del ICT en el mes de marzo de 2022. Siempre bajo el modelo de desarrollo turístico con los tres pilares de Innovador, Sostenible e Inclusivo, con elementos que refuerzan las lecciones aprendidas y consolidan la filosofía de una Costa Rica como sociedad valiosa que ofrece un destino seguro y experiencias agradables a nuestros visitantes, que facilita además el disfrute de los nacionales en su propio país.

El Mercadeo seguirá siendo una tarea primordial en el quehacer institucional, con una fuerte inversión del presupuesto del ICT, a efecto de lograr el posicionamiento del país como mejor destino turístico y que se siga reconociendo a Costa Rica como una sociedad valiosa en la que tanto nuestros visitantes como los turistas nacionales vivan experiencias únicas que les permita sentirse no solo satisfechos, sino también agradecidos.

---

<sup>41</sup> Aprobado por la Junta Directiva del ICT en Sesión Ordinaria No.6210, Apartado 3.II, celebrada el 21 de marzo de 2022, comunicad mediante acuerdo oficio SJD-085-2022.

## 8. Capítulo: Conclusión

Desde que se anunció el inicio de los efectos de la pandemia por el COVID-19, en el mes de marzo del 2020 y el cierre de fronteras, el impacto económico y social en el sector turismo se dio de inmediato, y ya para el mes de abril el ICT dejó de percibir sus ingresos corrientes, provenientes de los impuestos a la compra de boletos aéreos y los \$15 por ingreso de turistas. Esta crisis del sector obligó al ICT a replantear sus planes y programas, por lo que se trabajó en cambios de prioridades y ajustes en los planes estratégicos, y en conjunto con el Sector Turístico se definió una Hoja de Ruta para Reactivación del Turismo y a lo interno del ICT se hicieron modificaciones al PAO y al presupuesto, lo que dio la pauta a seguir durante el año 2020 y generó importantes bases para el 2021 y el 2022.

Asimismo, el ICT se vio ante el reto de reformular sus planes estratégicos como el Plan Nacional de Turismo, el Plan Estratégico Institucional, así como los compromisos del Sector Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo, según se gestionó ante MIDEPLAN. Por ende, en el alineamiento programático se hicieron las modificaciones al Plan Presupuesto, se presentaron esos cambios también para el ejercicio del 2021 y el 2022, porque con el efecto de la emergencia nacional se han tenido que cambiar prioridades y ofrecer nuevas acciones que permitan volver a levantar la actividad turística del país.

### **La resiliencia organizacional del ICT:**

La pandemia del COVID-19, que se ha mantenido entre nosotros por más de dos años, nos ha obligado como país a tomar nuevos retos, que ha significado reinventarnos ante una paralización de la economía en el año 2020 y sus importantes secuelas, aunado a la crisis fiscal que ya venía viviendo. Para el Instituto Costarricense de Turismo ha tenido especial significado el efecto de la crisis, que después de una “temporada cero” en el año 2020, por la caída en el ingreso de turistas y de los ingresos corrientes de la Institución, obligó a implementar

cambios importantes en la forma de hacer las cosas y obligó a la innovación institucional para continuar trabajando por el sector turismo en una nueva realidad. El trabajo institucional no se detuvo, más bien se transformó, por lo que el reto más importante que tenía que asumir la institución era el lograr la reactivación del Sector Turismo y recuperación de empleos. Por lo cual, la primera estrategia fue desarrollar una Hoja de Ruta que cubriera las tres áreas esenciales de trabajo: turistas, tejido empresarial y la fuerza laboral.

La implementación de la Hoja de Ruta instrumentalizó la atención primaria a la crisis y el esfuerzo por la reactivación del turismo. Con grandes logros como el diseño de 19 protocolos de seguridad (que valió para que el Consejo Mundial de Viajes Seguros WTTC otorgara al país el Sello de viajes seguros “Safe Travels”, rebajas en combustible de naves aéreas, prolongación de plazos de renovación de: Guías turísticos, CST, Marca País, operadores de transporte turístico; así como, medidas blandas para el pago de obligaciones con la CCSS y renegociación de plazos con los bancos según el acuerdo con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), alianza con INDER para apoyar reactivación (en turismo rural y crédito a empresas asociativas). Además, priorizaciones de acciones de mercadeo, comunicación y renegociación con líneas aéreas, entre muchas otras acciones de promoción y publicidad para turismo interno (por ejemplo, VAT, Escapaditas y Turistea por Costa Rica) e internacional (monitoreo permanente, relaciones públicas, campañas publicitarias, prensa, capacitación de la cadena de comercialización, entre muchas otras acciones, todo reforzando el mensaje de destino seguro y sociedad valiosa).

Esto también dio pie al inicio de capacitación de la fuerza laboral empleada por el Sector Turismo en forma virtual, a través de la plataforma ICTCAPACITA<sup>42</sup> y una

---

<sup>42</sup> Actividades de Hospedaje, Recreativas aéreas, recreativas acuáticas, Congresos y Convenciones-Recintos-Empresas Organizadoras de Congresos y Convenciones- Proveedores, Temáticas y Turismo de Aventura, Agencias de Viajes y Tour operadores, Arrendadoras de vehículos, Restaurantes, Transporte Acuático y Tours (Marinas), Turismo de Bienestar Balnearios- Spas, Transporte de Turismo, Guiado, Casinos en Centros de Hospedaje, Ingreso a playas, Cruceros y Operación de balnearios.

bolsa de empleo en coordinación con CINDE. Se participó promoviendo la reapertura gradual de las fronteras incluyendo la revisión de pases de salud para facilitar el ingreso seguro de turistas y la reapertura comercial de empresas del sector.

Para aplicar el modelo de desarrollo turístico implementado en el país, que se basa en tres principios fundamentales (Innovador, sostenible e inclusivo), en el año 2022 se continuó con el proceso de reactivación, fomentando el turismo nacional, la visita de costarricenses a parques nacionales, playas y hoteles ha contribuido a la reactivación de la economía local. Se ha ajustado la campaña de turismo interno “Vamos a Turistear”, se han dado alianzas entre las empresas, cámaras locales y entidades financieras para dar facilidades al costarricense para hacer turismo, el estímulo de turismo en fines de semana largos y el teletrabajo, entre otras medidas, permitieron mantener el estímulo al turismo nacional.

A nivel internacional, se ha intensificado el trabajo de posicionamiento del destino con campañas publicitarias en los principales mercados en medios idóneos, trabajo intensivo en redes sociales y página web, así como estudios de investigación y monitoreos, promoción del segmento de turismo reuniones. Asimismo, se llevan a cabo acciones de relaciones públicas en mercados prioritarios, atención de periodistas especializados para la generación de artículos que significa una buena porción de publicidad no pagada con exposición del país, además de la constante generación de boletines y comunicados. Se ha continuado con la participación en eventos internacionales, algunos de manera virtual y en otros ya se ha retomado la participación presencial.

Parte de la resiliencia organizacional del ICT significó incorporarse a la implementación de acciones dictadas por el Ministerio de Salud, para la apertura de aeropuertos y fronteras, a fin de arrancar con la recuperación del sector turismo, que se encontraba en temporada cero. Es así como durante 20 meses, 198 personas del equipo humano del ICT, por turnos durante las 24 horas, validaron pases de salud, pólizas de seguros y certificados de vacunación, entre otros










documentos; tanto en los dos aeropuertos internacionales como en fronteras terrestres y a pie de barcos. Durante 605 días, el personal del ICT revisó 1.65 millones Pases de Salud, un trabajo indispensable para encaminar la recuperación de la industria turística costarricense, lo que contribuyó a posicionar a Costa Rica como un destino bioseguro.

Después de todos los esfuerzos institucionales, de la mano de la empresa privada y otras entidades del Gobierno, durante dos años de crisis, por lograr la reactivación del Sector y de la economía nacional, estamos ante un año 2022 de franca recuperación, cuando vemos los datos tan positivos del primer trimestre sobre la llegada de turistas internacionales, una de las metas de impacto propuesta en el Plan Nacional de Desarrollo que cierra este año con la Administración de Gobierno que finaliza. Si durante el primer trimestre se logró recuperar más del 60% de visitas de turistas que se dio en 2019, siendo Estados Unidos el principal mercado y de Europa, cuyas procedencias son en primer lugar Francia, segundo Reino Unido y en tercer lugar Alemania. A esto se une el hecho histórico del aumento en la estadía a 13.6 días, lo más alto en 15 años, con una inversión promedio de \$1,565 durante su permanencia.

El gran reto asumido, es la reactivación y fortalecimiento de la actividad turística, de manera que vuelva a ser un importante motor para el desarrollo social y económico del país. Al tiempo que la imagen y capacidad de gestión institucional del ICT, pueda mejorar y posicionarse como una institución tenaz, proactiva, eficiente e innovadora, como respuesta a los grandes desafíos a resolver para el bienestar de los costarricenses.

Finalmente, tres Jerarcas ministeriales a nuestro haber en estos cuatro años y un cuerpo colegiado, con la misma mística y compromiso con el Turismo, como importante motor de la economía costarricense, cuya visión ha sido determinante para darle un norte a la Institución que le permitiera salir fortalecida de este proceso y continuar con la misión institucional de *“Impulsar el turismo sostenible, innovador e inclusivo, propiciando experiencias únicas y de alto valor al turista para mejorar el bienestar de los habitantes del país”*.

## Lista de Anexos

-  Anexo 1. PL-046-2022- Memoria ICT 2021
-  Anexo 2. Clasificación de puestos y salarios brutos a marzo 2022
-  Anexo 2. Organigrama ocupacional 2022
-  Anexo 2. STAP-0541-2021 ICT ACUERDO12929-Puestos autorizados
-  Anexo 3. CERTIFICACION MIDEPLAN-AINV-UIP-OF-044-2021 CERTIFICACION ICT
-  Anexo 3. DM-319-2021 anexo PAO 2022 MAPP-2022 Sector Turismo ACTUALIZADA AGOSTO-21
-  Anexo 3. MIDEPLAN-AINV-UIP-OF-138-2021 OFICIO AI RESPUESTA ICT
-  Anexo 4. Contrataciones 2021
-  Anexo 4. Contrataciones 2022



08 de abril de 2022  
PL-046-2022

Estimable  
Junta Directiva

Asunto: remisión de propuesta de Memoria Anual 2021

**Sesión del lunes 18 de abril de 2022**

### Resumen Ejecutivo



#### A. Proyecto de Reglamento

##### Objetivo

- Presentar ante la Junta Directiva la Memoria Anual del 2021, elaboradas con los reportes suministrados por las jefaturas de cada unidad de la institución.

Acuerdo / Ley / Reglamento u otro por el que se presenta a Junta Directiva	Fechas de los acuerdos
Ley 1917, artículo 26, inciso i.	No aplica



#### B. Resumen del documento presentado

- Comprende un resumen de las principales acciones realizadas por la unidades, departamentos y direcciones, durante el año.



#### C. Recomendación de acuerdo para la Junta Directiva General





- Dar por recibido el oficio PL-046-2022 de la Unidad de Planificación Institucional con los cuales se presenta la propuesta de Memoria Anual Institucional 2021.
- Autorizar a la Administración a poner dicho documento a disposición de los ciudadanos en la Web institucional y a comunicarla a la Asamblea Legislativa.



#### D. Archivos adjuntos

Se remite la propuesta de Memoria anual como archivo anexo.

Quedo a sus gratas órdenes,

Firmado digitalmente por  
VICTOR HUGO  
QUESADA  
RODRIGUEZ (FIRMA)  
Fecha: 2022.04.08  
18:46:59 -06'00'

Víctor Quesada Rodríguez  
Asesor  
Unidad de Planificación Institucional





INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO



## Contenido

---

JUNTA DIRECTIVA-ICT .....	4
ORGANIGRAMA .....	8
SECRETARÍA DE ACTAS:.....	9
GERENCIA GENERAL .....	13
AUDITORÍA INTERNA.....	27
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN.....	41
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN .....	46
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERA .....	60
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....	63
DEPARTAMENTO FINANCIERO .....	68
UNIDAD FINANCIERA CONTABLE.....	70
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA .....	79
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO .....	85
PROVEEDURIA INSTITUCIONAL .....	98
DIRECCIÓN DE MERCADEO .....	104
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN .....	105
DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD E INVESTIGACIÓN. ....	141
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA 2021 .....	157
UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES .....	165
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y APOYO DEL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA (CCCR) .....	175
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA .....	177
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA .....	184
DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES .....	194
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA.....	199
DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURISTICO .....	208

---

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO: .....	209
Departamento de Planeamiento Turístico.....	238
Unidad de Administración de la Información .....	242
UNIDAD DE INSPECCIÓN DE ZONA MARÍTIMO TERRESTRE (ZMT) .....	245
COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE MARINAS Y ATRACADEROS CIMAT .....	249
POLO TURISTICO GOLFO PAPAGAYO.....	262
<hr/>	
Anexo 1. Metas ICT en PNDIP Resultado anual 2021	267

# JUNTA DIRECTIVA-ICT

---



Sr. Gustavo Alvarado



Sra. Celia Quintana



Sr. Pablo Chacón



Sra. Julieta Chan



Sr. Gustavo Araya



Sra. Leyla Solano



Sr. Federico Barquero

## La recuperación se afianzó



Han transcurrido 25 meses de pandemia, y con la perspectiva que da el tiempo y con los datos que lo avalan de forma inequívoca, es posible afirmar que Costa Rica ha tenido una recuperación sostenida de su industria turística con impactos positivos.

Concluimos el año 2021 con 1 347 055 turistas por todas las vías de ingreso al país, lo cual representa un 42,9 % del registro de 2019. La vía aérea logró recuperar el 52,5% de las llegadas de turistas (1 270 483) en comparación con las cantidades registradas en el 2019. Los dos aeropuertos internacionales mostraron dinamismo durante el 2021. El Juan Santamaría sumó 882 424

turistas, un 48,6% de las llegadas del 2019 y el Daniel Oduber Quirós en Guanacaste recibió 288 054 turistas, el 64,7% de los turistas registrados en el 2019. Estados Unidos, principal mercado emisor de turistas a Costa Rica, es indiscutiblemente la punta de lanza de esta reactivación con 852 182 turistas (un 66,4% en relación con 2019). En el caso de Europa, las llegadas representaron en 2021 la mitad de las recibidas en el 2019, siendo España, Alemania y Francia los principales emisores. No sólo recuperamos visitantes, sino también todas las aerolíneas que volaban al país previo a la pandemia, nuevas rutas y sigue creciendo el número de asientos. Además, retomamos en setiembre de 2021 el turismo náutico con la temporada de cruceros 2021-2022.

Estos números ratifican que nuestro país continúa siendo no solo un destino donde los turistas disfrutan de una gran variedad de actividades relacionadas con naturaleza, ecoturismo, aventura, playa, deportes, fincas agroproductivas, cultura y bienestar, sino además que seguimos atrayendo perfiles afines a los mejores prospectos de demanda internacional. Para este año nuestra meta es alcanzar una visitación de 2 millones

de turistas y en 2024 -o antes-, coincidir con las proyecciones de la Organización Mundial del Turismo, y alcanzar los niveles del año 2019.

Como ha sido el caso desde el inicio de la pandemia, para el ICT el 2021 estuvo plagado de desafíos, obstáculos y retos, pero trabajamos a capacidad máxima escuchando al empresariado, rediseñando estrategias, pidiendo a otros sectores apoyo, manteniendo los valores de marca en el extranjero, trabajando en fortalecer nuevos atractivos como la gastronomía y el bienestar, y en la elaboración e impulso de leyes de profundo calado que nos coloquen en una posición preferente para turistas, inversores o empresas que generen recursos al sector. La lista es larga y les puedo asegurar que el trabajo ha sido arduo, pero ya tenemos la semilla perfectamente colocada y asentada con leyes tan importantes para el futuro como la Ley 22 215 para Atraer Trabajadores y Prestadores Remotos de servicios de Carácter Internacional; la Ley 9 996 para la Atracción de Inversionistas, Rentistas y Pensionados; la Ley 9 977 de Impulso a las Marinas Turísticas y el Desarrollo Costero y la Ley 10 071 para Atracción de Inversiones Fílmicas en Costa Rica. Nuestra mayor satisfacción de cara al 2022 es la aprobación en la Asamblea Legislativa del expediente N° 22 820 que adiciona un transitorio

a la Ley 9 635 de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, transitorio que posibilita al ICT calcular el crecimiento presupuestario -a partir de este año y en los años subsiguientes hasta el 2029- tomando como referencia el presupuesto inicial del año 2020 y no el 2021, que fue uno de los más bajos de nuestra historia debido al impacto en las finanzas institucionales por la caída en la visitación a causa de la pandemia. De esta manera, salvaguardamos con recursos económicos adecuados el financiamiento para la gestión, planificación y promoción de Costa Rica como destino turístico en el año 2022 y en los años venideros.

Durante el 2021 emprendimos la actualización del Plan Nacional de Turismo, documento que plantea el pensamiento estratégico de la industria turística costarricense para el quinquenio 2022-2027. La actualización estuvo frenada desde marzo de 2020 debido a la pandemia y reviste especial importancia en estos momentos de cambio en los que aparecen nuevos retos y oportunidades para el desarrollo turístico de Costa Rica. Como ha sido en el pasado, el Plan refleja la visión compartida entre el sector público y el privado y establece los objetivos, metas, estrategias y proyectos relevantes y necesarios para el fortalecimiento y reposicionamiento de nuestra industria turística de cara al

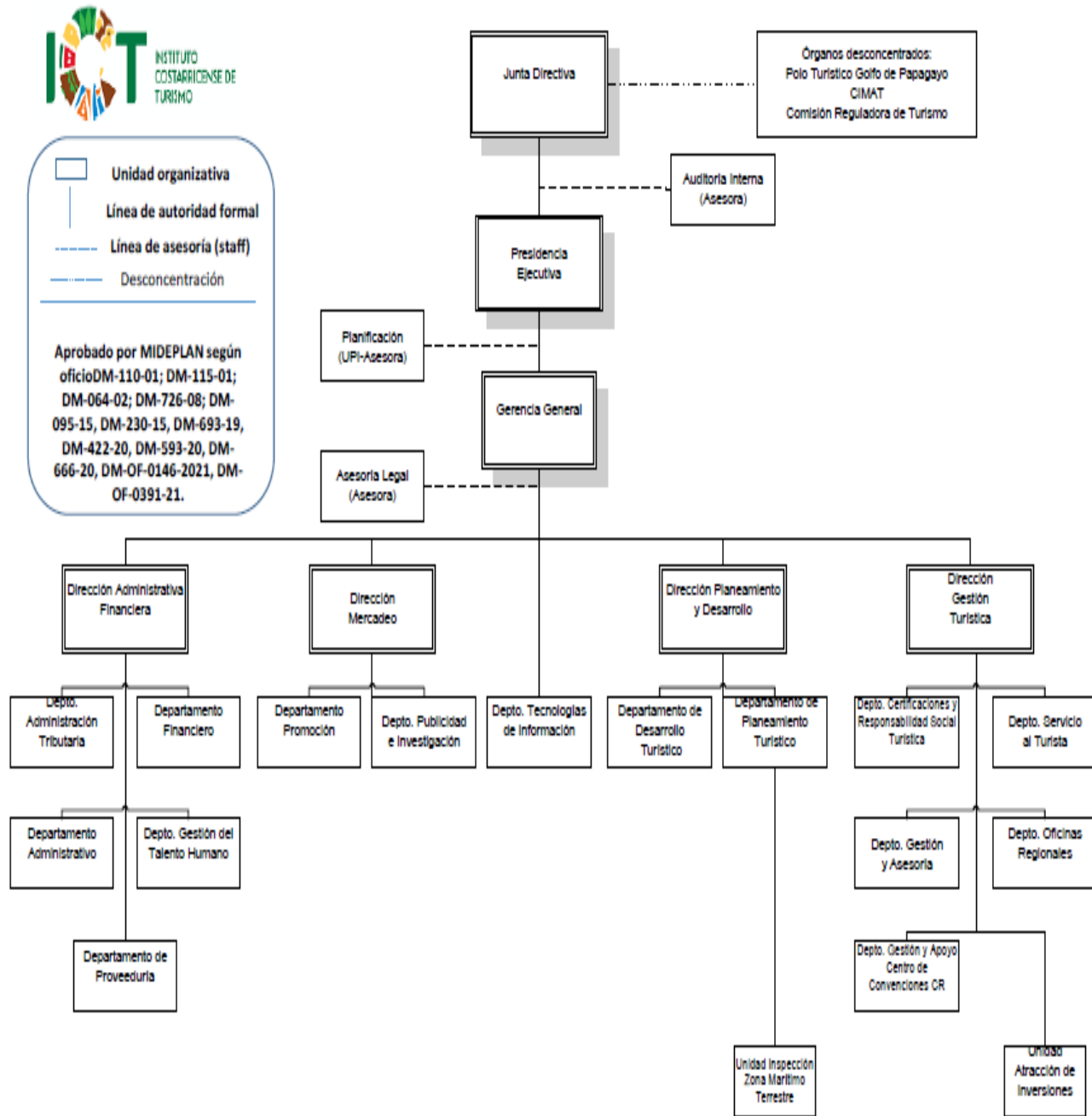
futuro sin variar enfoques como sostenibilidad o el interés por las pequeñas empresas, ni elementos esenciales del modelo turístico de Costa Rica reconocidos a nivel mundial.

Especial mención merecen las 198 personas de la familia ICT que durante 605 días hicieron posible que la industria turística internacional pudiera visitar Costa Rica en época de pandemia. Ellas y ellos revisaron más de 1,5 millones de Pases de Salud, pólizas de seguro y certificados de vacunación, entre otros documentos; contestaron más de 12 400 correos electrónicos donde los turistas planteaban dudas para ingresar al país; atendieron personalmente a miles de turistas en nuestros aeropuertos, y además apoyaron a la

Dirección de Migración y Extranjería para extender la estadía en Costa Rica de 4 556 turistas extranjeros. Ha sido una labor titánica, muchas gracias.

Aún queda camino por delante, pero con pasos firmes, sin abandonar nuestra esencia, poniendo el foco en las personas, en el medio ambiente, en la igualdad, en un progreso justo y sostenible hemos en definitiva convertido en la pandemia en una oportunidad para un futuro mejor. Es en los momentos más difíciles cuando las personas deben dar lo mejor de sí, cuando las instituciones deben demostrar su valor. Nuestro capital humano, la experiencia y la inteligencia colectiva del ICT siempre ha estado, está y estará al lado de la ciudadanía costarricense.

# ORGANIGRAMA



## SECRETARÍA DE ACTAS:

El año 2021 al igual que el 2020, fue también especial, en virtud de la situación que se mantuvo tanto en Costa Rica como en el resto de los países por la Pandemia a causa del COVID-19, provocando un mundo en pausa de manera instantánea, una anomalía de la noche a la mañana y un antes y un después que obligó a realizar cambios extremos en todos los sentidos.

### Aspectos Generales

El trabajo de la Secretaría de Actas se basa en la organización, planificación, logística y apoyo general de las reuniones de la Junta Directiva, Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos creada por la Ley 6990, Comisión Nacional de Acreditación de Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) y la Comisión Mixta de Mercadeo.

A partir del 29 de julio de 2021, la Secretaría de Actas asume la responsabilidad de atender las sesiones de la Comisión Nacional de Guiado de Turismo (CONAGUITUR) constituida mediante Decreto Ejecutivo No. 41369 MEIC-TUR (publicado en el diario La Gaceta #196 en fecha 16 de noviembre del 2018).

En el ámbito laboral se mantuvo la modalidad de trabajo en casa y la virtualidad de las reuniones de trabajo, realizándolas mediante video conferencia, manteniéndose así hasta la fecha y mientras tanto rija la situación de pandemia según las directrices del Ministerio de Salud.

La labor fundamental de esta Secretaría de Actas es la de comunicar a las instancias internas del ICT y las externas que corresponda, en el menor tiempo posible, las resoluciones tomadas por los Órganos Colegiados y asesores, así como llevar el seguimiento de los mismos. Entre las funciones se destaca la atención de los Administrados que requieren información sobre Acuerdos, Actas y documentos que se resguardan en esta oficina, así como brindar similar información al público interno.

Corresponde a esta oficina expedir certificaciones, llevar el control y seguimiento de la ejecución de los Acuerdos tomados, así como coordinar con la Presidencia, Gerencia General, Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo Papagayo, la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos,

la Secretaría Técnica de la Comisión de Acreditación, la Subgerencia de Mercadeo y la Dirección de Gestión Turística, las agendas y documentación respectiva para conocer en las sesiones correspondientes.

Se coordina y confecciona las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias, se prepara el orden del día. La Secretaría de Actas distribuye en tiempo todos los acuerdos a los departamentos y entidades según corresponda. Confecciona y actualiza los Libros Oficiales de Actas y sus índices, da seguimiento a la correspondencia, prepara informes, asiste a reuniones estratégicas, elabora todas aquellas acciones ejecutivas, administrativas y de logística que se requieran. Importante mencionar que la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria Virtual N° 6170, Artículo 5, inciso II, celebrada el 24 de mayo de 2021, mediante acuerdo N° SJD-161-2021, aprobó la modificación al Reglamento de las Sesiones de Junta Directiva, donde se establece tanto en su Artículo 15, como en el Artículo 15 bis, que las actas y sus respectivos expedientes se llevarán de manera digital, de igual forma los Libros oficiales de las Actas, aplicándose de esta forma para todos los órganos colegiados.

Adicionalmente dentro de las responsabilidades de la Secretaría de

Actas se informa a los Órganos Colegiados sobre el nivel de ejecución de los acuerdos por parte de las diferentes unidades del Instituto. Lleva el control y el seguimiento de los temas que han quedado para estudio, hasta que se tome alguna resolución al respecto. Mantiene en custodia la información original correspondiente a todas las sesiones, documentos que resguardan la historia institucional del ICT.

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

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

Dentro de los logros más destacados en el 2021 se debe mencionar el haber

cumplido y superado la meta propuesta, en asistencia y atención de las sesiones de los seis órganos colegiados a cargo, todas virtuales, a excepción de la Junta Directiva que realizó dos sesiones de manera presencial y una el Comité Mixto de Mercadeo.

#### **Junta Directiva:**

En el año 2021 se realizaron un total de 47 sesiones de Junta Directiva (de la N° 6152 de fecha 04 de enero a la N° 6199 del 20 de diciembre), todas virtuales por medio de video conferencia, excepto la sesión N° 6188 que se realizó de manera presencial en fecha 4 de octubre de 2021 y la N° 6197 que se celebró de forma Híbrida el 6 de diciembre de 2021.

#### **Consejo Director Polo Turístico Golfo Papagayo:**

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo sesionó en 25 ocasiones de manera virtual, iniciando en fecha 11 de enero y finalizando el

Durante el 2021 se confeccionaron 110 Actas entre los 6 órganos, con un aproximado de 1100 acuerdos, de los cuales se les llevó el seguimiento a todos, dando como resultado un nivel de ejecución global por encima del 90 %.

Respecto a los acuerdos tomados, durante este año se dictaron 433 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 96.30 % de los acuerdos tomados. El señor Ministro de Turismo es quien preside las sesiones de la Junta Directiva, exceptuando cuando por las funciones propias de su cargo se encuentra en misión oficial, presidiendo en estos casos el Vicepresidente de la Junta Directiva.

#### **Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:**

En el año 2021 la Comisión Reguladora celebró un total de 9 sesiones (de la N° 868 de fecha 6 de enero a la N° 876 del 15 de noviembre), de las cuales ocho fueron ordinarias y una extraordinaria, todas

de manera virtual por la plataforma Zoom. La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 216 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 90%.

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

En el año 2021 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 9 sesiones, todas virtuales, (de la N° 01 de fecha 21 de enero a la N° 09 del 09

de diciembre). Dicha Comisión tomó 58 acuerdos, ejecutándose al final del año el 93.10%.

### **Comité Mixto de Mercadeo:**

En el año 2021 el Comité Mixto de Mercadeo celebró un total de 10 sesiones (de la N° 001-2021 de fecha 27 de enero a la N° 10-2021 celebrada el 22 de diciembre), de las cuales nueve fueron ordinarias y una extraordinaria, nueve de manera virtual por la plataforma Zoom y una de

forma presencial en el Centro de Convenciones de Costa Rica.

El Comité Mixto de Mercadeo, tomó 50 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 96%.

### **Comisión Nacional de Guiado de Turismo**

En el año 2021 el Comisión Nacional de Guiado de Turismo celebró un total de 10 sesiones (de la N° 001-2021 de fecha 17 de enero a la N° 010 del 16 de diciembre), de las cuales nueve fueron ordinarias y una extraordinaria,

todas de manera virtual por la plataforma Zoom.

La Comisión Nacional de Guiado de Turismo, tomó 51 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 75%.

## GERENCIA GENERAL



La Gerencia General del Instituto Costarricense de Turismo es el jerarca de más alto nivel en la toma de decisiones administrativas y estratégicas y apoya

directamente al desarrollo de eficaz de la gestión Institucional para el logro de los objetivos, políticas y metas definidas por la Junta Directiva.

El año 2021, represento un año de enormes retos y dificultades para el país y el turismo en general, por los efectos de la Pandemia de Covid y sus variantes, pese a esto la Institución se avocó en apoyar y fortalecer todo esfuerzo asociado a la reactivación del sector del turismo, con la clara consigna de recibir a nuestros turistas por las distintas vías y aplicando los protocolos de bioseguridad establecidos.

En ese sentido, hacemos presente los quehaceres y proyectos más destacados de la Gerencia General, los cuales se desarrollaron durante el año 2021.

### Contraloría de Servicios

Las actividades realizadas en este período por parte de la Contraloría de Servicios se pueden dividir en tres ejes básicos, a saber: Atención al Cliente, Mejora Regulatoria, Ética y Valores.

Los que se detallan de la siguiente manera

#### Atención al Cliente

Durante este período esta Contraloría de Servicios implementó varias campañas de sensibilización a los funcionarios del ICT, en temas

relevantes tanto para una buena atención al cliente externo como interno, como, por ejemplo:

### Campañas de Sensibilización

Atención Telefónica”, debido a que la pandemia nos obligó a realizar la atención de los clientes de una manera más impersonal, se ejecutó una campaña de sensibilización de los

Toma el control de tus datos personales” en el período se colaboró con la PRODHAB en la campaña donde por medio de videos que se colocaron en el Sitio Web institucional

funcionarios hacia una mejor atención telefónica.



y en la página de Facebook, se trabajó por concientizar tanto a los funcionarios como a los ciudadanos de la importancia que tiene sus datos personales.



“Buen Compañero” se trabajó durante varias fechas por medio de una serie de videos elaborados desde la “Red de Hombres por la Igualdad de Género” en la sensibilización de los

funcionarios para poder erradicar el sentimiento machista que es uno de los problemas en nuestra sociedad.



Se elaboraron en forma trimestral informes, donde se analizó la Percepción de Usuario Externo, por medio de la encuesta en línea, y de los habladores con una imagen código

QR, colocados en diferentes puntos de las Oficinas Centrales y en las Oficinas Regionales.



Se realizó un trabajo en conjunto con el Departamento de Oficinas Regionales con el fin de poder medir la percepción de los ciudadanos, de la

Calidad de servicio brindado por estas oficinas. Para esto se realizaron informes puntuales de estas zonas. Se coordinó una capacitación virtual de

los funcionarios del Departamento de Polo Turístico Papagayo en el tema de la Ley 8220, "LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS" la cual fue impartida por el Lic. Ronny López de la Asesoría Legal. Además, se elaboró un informe individualizado del Departamento donde se analizó la

percepción de la calidad de servicio brindado por los funcionarios de este departamento, esto con el fin de cumplir con una recomendación dictada por la Auditoría institucional.

Durante el período fueron atendidas alrededor de 20 inconformidades presentadas ante esta Contraloría.

### **Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites:**

Dentro de los puntos que fueron trabajados en el período en el tema de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites se deben mencionar los siguientes:

Durante el período se mantuvo un trabajo de depuración y seguimiento de los diferentes trámites que deben de cumplir los clientes-usuarios en la Institución, dando seguimiento continuo los departamentos que aplican estos trámites, con el fin que estos puedan estar incorporados en el Catálogo Nacional de Trámites.

Se dio atención y trámite a la solicitud de información relacionada con el Decreto N° 41795-MP-MEIC en Directriz Presidencial N°85, "Uso de Declaración Jurada como forma de simplificación de Trámites.

Se dio atención y trámite a la solicitud de información relacionada con

Directriz N° 113MP-MEIC "Dirigida a la Administración Pública Central y Descentralizada reforma al artículo 1° de la directriz n° 079-mp-meic del 08 de abril de 2020, denominada Revisión y Simplificación de Trámites Administrativos de Permisos, Licencias, Autorizaciones.

De acuerdo con el Oficio DP-202-2020, Proyecto Costa Rica – Fluye, durante el período 2021 se realizó un trabajo de coordinación y seguimiento a nivel institucional e interinstitucional, con los diferentes actores involucrados en el mismo, donde se mantuvieron una serie de reuniones de trabajo, dando por concluido el proyecto, obteniendo como resultado la firma del Señor Ministro en una Carta de Compromiso, la cual se tomará como base para los Planes de Mejora Regulatoria 2022.

En este período se realizó una labor de seguimiento y coordinación de reunión con funcionarios del MEIC en el tema de Plan de Mejora Regulatoria 2019 y Plan de Mejora Regulatoria 2021, durante la presentación de sus cuatro informes de avances de cada plan de

mejora, acciones pertinentes de correcciones y modificaciones de estos; lo anterior tuvo como resultado el cierre del PMR 2021 con un 100% de cumplimiento. Además, se dio inicio al Plan de Mejora Regulatoria 2022

## Ética y Valores Institucionales:

En cuanto al tema de Ética y Valores Institucionales, desde la Contraloría de Servicios, se colaboró en:



- La creación de nuevo Reglamento de Ética institucional.
- Se tuvo participación activa en los diferentes talleres de trabajo mensuales realizados por la Comisión Nacional de Rescate de Valores.
- Participación en el lanzamiento en el mes de agosto de la “Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC)

## Presupuestos, riesgos y seguimiento de acuerdos

Desde la Gerencia General se apoyó las gestiones tendientes a reducir el gasto de la Institución, dada las condiciones difíciles que enfrentamos por la disminución de los ingresos institucionales por efectos de la Pandemia.

Durante el año 2021, se gestionó la recolección y preparación de información para la toma de decisiones gerenciales y de continuidad del negocio durante la pandemia, como también para ser presentada en propuesta de Plan, también se dio el seguimiento de

acuerdos de Junta Directiva que corresponde a Gerencia General.

Además, fueron establecidas las metas y se brindó el seguimiento correspondiente en el periodo 2021, como también la identificación, análisis y administración de los riesgos asociados a cada meta. Se apoyó permanente las actividades por de reactivación del Turismo, desde las diversas vías que la Institución tiene a disposición del usuario como lo fue brindar información oportuna y calidad en atención al turismo.

## Declaratorias turísticas, otorgamiento, modificaciones, cancelaciones, otros

Como parte de las funciones de apoyo que esta Gerencia General realiza particularmente con las Resoluciones y documentación de declaratorias turísticas, se brindó gestión oportuna a 272 oficios compuestos de la siguiente manera:

- 134 Oficios para Nuevas Declaratorias Turísticas
- 67 Oficios para cambios varios (propietarios, nombre comercial, representantes legales, de actividad entre otros)
- 09 Oficios de Cancelaciones de Declaratorias Turísticas.
- 37 Oficios otorgando plazos a las empresas tanto en trámite como declaradas turísticas
- 25 Oficios de empresas con la declaratoria turística denegadas.

## Ruta Nacional de las Aves

### Ruta Nacional de Observación de Aves

En el año 2021 se le dio seguimiento a la Ruta Nacional de Aves en diferentes zonas del país (sitios principales de avistamiento de aves y oferta de servicios existente para operar la ruta). Esto como parte de una propuesta de pasar de Nodos a sitios de importancia para la observación de aves. Este año por temas de pandemia, no se participó en ninguna

feria a nivel nacional ni internacional ni se impartieron cursos para guías presenciales. Lo que si se aprovechó fue la plataforma ICT Capacita para realizar diferentes charlas sobre aviturismo para guías y que estas sirvieran para poder certificar su experiencia a la hora de renovar su credencial de guías turísticos.



Imagen N°1: Invitación de Charla de Aviturismo en Península de Nicoya e Islas del Golfo en ICTCapacita

Se impartieron 16 charlas, con expertos en aviturismo, guías certificados especialistas en aves, expertos en mercadeo de este producto y por funcionarios de diferentes áreas de conservación del país.

Entre estas:

- Ruta Nacional de Observación de Aves
- Aviturismo en Turrialba y aviturismo en Tapantí
- Aviturismo en área de conservación Guanacaste
- Aviturismo en Sarapiquí

- Aviturismo en los cantones de la zona sur de Costa Rica (Osa, Golfito, Corredores, Buenos Aires y Coto Brus)
- Aviturismo en Tortuguero aviturismo en Caribe Sur
- Aviturismo en aves rapaces
- Aviturismo en Península de Nicoya y Palo Verde
- Aviturismo en san Gerardo de Dota
- Aviturismo en Occidente
- Aviturismo en Pacífico Medio
- Mercadeo del aviturismo en Costa Rica
- Aviturismo en Llanuras del Norte
- Aviturismo en Caño Negro
- Aviturismo en Monteverde
- Aviturismo en Monserrat
- e-bird y aplicaciones móviles aves de la Gran Área Metropolitana

- Conservación e investigación sobre las aves de la Península de Osa
- Aviturismo en Río Celeste
- Aviturismo en Pérez Zeledón
- Especies endémicas de Costa Rica

Este año se realizaron junto con la Dirección de Mercadeo dos famtrip con dos grupos de 7 expertos cada uno entre periodistas especializados, influencer y agentes que venden este producto.

El primero se realizó en el mes de setiembre junto a Futuropa y Proimagen y el segundo en el mes de diciembre, en esta oportunidad lo realizó solamente la Institución.



Imagen Nº 2: Grupo de Aviturismo Costa Rica 2021.

### Grupo de Acción Regional de las Américas

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

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

delincuencia organizada, en un bloque entre naciones.

En el mes de noviembre, se participó virtualmente de la XIII Reunión Anual y en el Congreso sobre la trata de personas con fines de explotación de niñas, niños y adolescentes: perspectivas, avances y retos para el sector de los viajes y el turismo, desde el enfoque de diversos actores.

Fue oportunidad y un gran escenario, para mostrar los esfuerzos del país en el combate de la trata de personas y la ESCNNA, y muy especialmente, del sector turismo de nuestro país y de los países cuyos ministerios de turismo, integran el Grupo de Acción Regional de las Américas GARA y cuentan con acciones importantes públicas y privadas, de responsabilidad social en destinos turísticos. Esto con el claro propósito de procurar mayor entendimiento y mayores acciones, para el combate de esos delitos al nivel nacional e internacional.

### Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera

En enero del 2018, se asume desde la Gerencia; la Presidencia de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera (CNETH). Dicho nombramiento es ratificado en diciembre de 2019. Dentro de los trabajos más destacables están los siguientes:

- Se realizó un Mapeo de la oferta educativa turística del país.
- Revisión curricular de dos programas de guías del Instituto Nacional de Aprendizaje INA.
- Se promovió el desarrollo profesional de los miembros de la comisión.

- Se realizó el Congreso virtual de Educación Turística en el mes de noviembre con la participación del

Señor Ministro Gustavo Araya y de 8 expertos en temas relacionados de varias partes del mundo.

### Comisión Turismo de Aventura

Dentro de las actividades más importantes para el año 2021 es seguir trabajando en la reforma al Transitorio Único del Decreto Ejecutivo N° 39703-S-TUR, Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo de Aventura, del 22 de febrero del 2016, dicha reforma se mediante el

Decreto Ejecutivo N.º 42487-S-TUR del 27 de julio del 2020.

Se trabajó igualmente en un diseño de diferentes herramientas de evaluación para ser sometidas a estudio del Ministerio de Salud para su implementación



Imagen N°3: Juramentación miembros de la Comisión de Turismo de Aventura.

## Comisión de Hostigamiento y Acoso Sexual CHASIT

Al tenor de lo dispuesto en los artículos 33 y 56 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 5 de la Convención Americana de Derechos Humanos y Convenio 111, Sobre la Discriminación (empleo y ocupación) de la OIT, los artículos 19, 69, 81, 197, 273, 282 y del 404 al 410 del Código de Trabajo, Ley General de Salud, y la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia y con el Código de Trabajo artículo 19, 69 inciso c), 70, inciso i); con la finalidad de cumplir con los objetivos de la citada disposición normativa, se creó la Comisión de Hostigamiento y Acoso Sexual del Instituto Costarricense de Turismo; en adelante "CHASICT"



El objetivo para el cual fue creado la comisión es para: Reconocer, prevenir y erradicar todo comportamiento que atente contra la integridad de sus colaboradores al ponerse en manifiesto cualquier conducta de acoso en materia sexual; así como

generar mecanismos de atención tanto a nivel preventivo como disciplinario.

Los objetivos específicos de la comisión son: Divulgar entre todos los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo y usuarios externos sobre la existencia de una política institucional. Promover dentro del Instituto Costarricense de Turismo una cultura libre de hostigamiento sexual. Capacitar a los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo en materia de hostigamiento sexual. Establecer mecanismos para el debido proceso de investigación, atención y sanción de casos de hostigamiento sexual en el Instituto Costarricense de Turismo que garantice un adecuado abordaje.

Como parte de la ejecución de las actividades tomadas en 20210, se han realizado comunicados de información y prevención, enviado a las jefaturas y los colaboradores del ICT, se emitieron las Políticas para prevenir, investigar y sancionar el acoso y hostigamiento sexual en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en donde se explica lo que es el hostigamiento sexual, como se manifiesta y como debe abordarse, indica el procedimiento para el trámite de la interposición de las denuncias, y condiciones de atención.

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

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

cumplidas. Asimismo; en el mes de setiembre de 2019, se actualizaron dichas políticas y mediante el oficio G-1947-2019, se comunicó a las Jefaturas vía correo electrónico las "Políticas para el seguimiento de las órdenes administrativas producto de recomendaciones o advertencias de la Auditoría Interna.

CuadroNº1 Recomendaciones emitidas por Auditoría Interna 2017 al 2021					
Año	Emitidas	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	Pendientes	% de cumplimiento
2017	84	84			100%
2018	68	68			100%
2019	143	124	19		87%
2020	88	80	9		91%
2021	40	17	23		43%

Fuente: Registros de la Gerencia General.

**Apoyo sustancial a distintas Unidades en la Institución:**

Mediante resoluciones, reuniones realizadas con los auditados y criterios, se emitieron a las diferentes Unidades información en relación al cumplimiento de requerimientos de la Auditoría Interna, así como información a otras Unidades

<b>Cuadro N°2</b>	
<b>Resoluciones emitidas</b>	
<b>2017-2021</b>	
<b>Años</b>	<b>Cantidad de oficios por criterio</b>
<b>2017</b>	<b>220</b>
<b>2018</b>	<b>200</b>
<b>2019</b>	<b>260</b>
<b>2020</b>	<b>255</b>
<b>2021</b>	<b>133</b>

Fuente: Registros de la Gerencia General

## Participación en comisiones

---

### Comisión Institucional de Ética y Valores

Mediante el Comunicado de Acuerdo SJD-286-2020, se nombra a la Directora Julieta Chan Blanco como representante de la Junta Directiva ante la Comisión Institucional de Ética y Valores del Instituto Costarricense de Turismo, quien de conformidad con el artículo 6 del Reglamento de

Funcionamiento de la citada Comisión, fungirá como coordinadora, de dicha Comisión. Se trabaja mediante un plan de trabajo elaborado por la Comisión, con el fin implementar un Modelo de Gestión de Ética Institucional en el ICT

### Comisión de Mejora Regulatoria

Con el oficio G-2116-2020, la Gerencia General nombra a la Comisión de Mejora Regulatoria del Instituto Costarricense de Turismo, su finalidad es cumplir con lo indicado en la Ley 8220 y su Reglamento "LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS del 4 de marzo de 2002"



## AUDITORÍA INTERNA

---

La Ley Orgánica del ICT, artículo 33 dispone que el Instituto cuenta con una Auditoría Interna, cuyo Auditor Interno es nombrado por medio de un concurso externo y sus funciones están determinadas en la citada Ley, la Ley de Control Interno, el Manual de Cargos del ICT y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría, artículo 15.

La Auditoría Interna es una actividad independiente, objetiva y asesora que desempeña un papel de especial relevancia por cuanto contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional

para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de dirección, la gestión del riesgo y del control interno. Además, debe proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jearca y la del resto de la Administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Se presentan a continuación algunos de los proyectos desarrollados durante el período 2021 que han colaborado a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de auditoría y que a su vez han permitido el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable:

## Gestión del Auditor Interno

Se verifica el desempeño de la Auditoría Interna, se aprueba el Plan Anual de Trabajo basado en riesgos, se presenta ante la Junta Directiva el Informe de Gestión, se mantiene el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad que cubre los aspectos de la actividad de Auditoría Interna. Como parte de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica, se participa en calidad de asesor, en todas las sesiones de la Junta Directiva.

El recurso humano se gestiona de acuerdo con el esquema establecido, se ejerce una supervisión en forma constante de las actividades de planificación, examen, comunicación y seguimiento correspondiente al proceso de auditoría, así como durante el desarrollo de los otros servicios que presta la Auditoría Interna.

### Planificación Estratégica y Operativa

En el año 2021 se revisa y se actualiza el Plan Estratégico de la Auditoría para el periodo 2022-2027, el mismo se desarrolla siguiendo la metodología recomendada por el Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP) del Instituto Internacional de Auditoría Interna.

La Auditoría tiene establecido dentro del plan estratégico ir poco a poco ajustándose a lo que requiere el MIPP.

Las actividades planificadas para el 2021 se incluyeron tanto en el PAO como en el Plan Anual de Trabajo, ambos siguiendo la normativa establecida.

### Actualización del Universo Auditable y Plan Anual de Trabajo

Se revisa y se actualiza el Universo de Auditoría, el cual está basado en riesgos, lo que permite que el Plan Anual de Trabajo se enfoque en los

procesos más importantes y relevantes del ICT con el propósito de agregar valor.

### Mejora continua

La Auditoría en el año 2021, según el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, cumple con las "*Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*", pues la

autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna refleja un cumplimiento del 99%. Además, la actividad se desarrolla con eficiencia y eficacia y las actividades de mejora

identificadas fueron implementadas por medio del plan de acción correspondiente.

## Autoevaluación Operativa de la Auditoría Interna

La autoevaluación operativa de la Auditoría se realiza utilizando la metodología basada en el cálculo de indicadores de gestión para los periodos 2018, 2019 y 2020, comparando los resultados con un reporte de estadísticas (Benchmark)

del Instituto Global de Auditores Internos (IIA), se determina que la gestión está de conformidad con los resultados siguientes:

Cuadro N° 1		
Resultado de la Autoevaluación operativa de la Auditoría Interna		
2021		
Gestión de la Auditoría	Benchmark	Resultado Promedio
<b>Cantidad de servicios ejecutados</b>	13	29
<b>Porcentaje de cumplimiento del plan</b>	84%-87%	88%
<b>Servicios por auditor</b>	3,5	4,1
<b>Porcentaje de tiempo invertido en servicios</b>	81%	85%
Ejecución de auditorías		
Porcentaje que se invierte en cada etapa:		
<b>Planificación</b>	23%	27%
<b>Examen</b>	54%	52%
<b>Comunicación</b>	23%	21%
	100%	100%

Fuente: Registros de la Auditoría

## Estandarización de los procedimientos de auditoría

---

El Manual de la Auditoría se revisa y ajusta periódicamente con el fin de mantener la estandarización de los

procedimientos como una herramienta clave para asegurar la calidad del trabajo realizado.

## Automatización de los servicios de auditoría

La Auditoría como parte de la mejora continua y la transformación digital cuenta con el sistema "Gestión de Procesos de Auditoría", donde se desarrollan los proyectos de auditoría, lo que garantiza la calidad de la

información en cuanto a la confiabilidad, oportunidad y utilidad y permite realizar una supervisión en línea de los servicios de la Auditoría Interna, más ahora que se está en teletrabajo.

## Auditoría continua

Se aplican rutinas de auditoría continua, proceso que se realiza de manera automatizada, con la finalidad de identificar excepciones y emitir observaciones en tiempo real a la Administración y se verifica la

implementación de las medidas adoptadas para subsanar las oportunidades de mejora.

## Asesoría de la Auditoría en proyectos de interés institucional

### a) Gobernanza de la Junta Directiva

Se contribuye en determinar un “Modelo de Madurez de la Gobernanza de la Junta Directiva”, de la aplicación de éste, se determina que el ICT se ubica en el segundo nivel denominado “competente”. Se asesora también para que se realice un plan de mejoras para ubicar al ICT en un nivel de madurez más alto, como resultado de este plan se generaron los productos siguientes:

- Código de Gobierno Corporativo del ICT.

- Manual de procedimientos de la Junta Directiva.
- Actualización de los lineamientos de conflictos de interés.
- Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgo
- Cronograma Junta Directiva.
- Flujo de comunicación, diagramación de cómo fluye en el ICT la comunicación para la toma de decisiones.

### b) COBIT-2019

La Contraloría General de la República, deroga<sup>1</sup> las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) y solicita a la Administración aprobar el marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes.

La Auditoría Interna como parte de su función de asesoría a la Administración y con el propósito de mejorar la preparación del ICT, de cara a la derogatoria citada realiza las acciones siguientes:

- Asesora a la Junta Directiva<sup>2</sup> que se debe declarar, aprobar y divulgar a más tardar el 1° de enero de 2022, el “Marco de Gestión de Tecnologías de Información” y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes. Este marco se debe desarrollar siguiendo una herramienta que garantice el cumplimiento del plazo establecido por la CGR.
- Brinda capacitación al “Comité para la implementación marco de gestión de tecnologías de información y comunicación en

<sup>1</sup> R-DC-17-2020 (27/3/20)

<sup>2</sup> AI-As-24-2020

COBIT 2019” en los temas siguientes:

- ✓ Que es COBIT y su estructura.
- ✓ Gobierno de TI.
- ✓ Definición de los Dominios de COBIT.
- ✓ Como implementar COBIT por medio de los 10 factores de diseño.
- ✓ Los componentes del sistema de gobierno de TI.
- ✓ Beneficios de la implementación de COBIT.
- Asesora al Comité en el planteamiento del proyecto usando la metodología de proyectos aprobada en la Institución, obteniéndose los documentos siguientes:
  - ✓ Acta de constitución.
  - ✓ Identificación de riesgos.
  - ✓ Partes interesadas.
  - ✓ Estructura de desglose de trabajo (EDT).
- ✓ Matriz de trazabilidad y de comunicación.
- ✓ Cronograma de implementación.
- Asesora al citado comité sobre el diseño del modelo de acuerdo a 10 factores de diseño<sup>3</sup> recomendados por ISACA.
- Asesora a la Coordinadora del Comité de implementación en las siguientes actividades:
  - ✓ Análisis de brechas existentes entre:
    - COBIT 2019.
    - Índice de Capacidad de Gestión emitido por la Contraloría General de la República, que incluye prácticas y acciones relacionadas con las tecnologías de información que debe cumplir la institución.
    - Modelo de Gobierno Corporativo.
    - Modelo Institucional

<sup>3</sup> Estrategia empresarial, objetivos de la empresa, perfil de riesgo de la empresa, los problemas actuales relacionados con I & T, panorama de amenazas, requisitos de cumplimiento, la función

de TI para la empresa, modelo de adquisiciones para TI, métodos de implementación de TI, la estrategia de adopción de tecnología y el tamaño de la empresa.

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plan de implementación para cada uno de los procesos COBIT que contiene:           <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos o acciones requeridas para cerrar la brecha.</li> <li>▪ Referencia a buenas prácticas.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsables de la implementación de las acciones.</li> <li>▪ Estado de las acciones o documentos requeridos para cerrar la brecha.</li> <li>▪ Prioridad.</li> <li>▪ Fecha de implementación.</li> </ul> |
|---|---|

### c) Modelo del Sistema de Control Interno

La Auditoría Interna colabora como parte de las labores de asesoría en conjunto con la Unidad de Planificación Institucional en el proyecto para la “Construcción e implementación del Marco Institucional del SCI y su autoevaluación”. Los principales entregables se presentaron en tiempo y forma para la debida aprobación y son los siguientes:

- **Modelo Institucional del Sistema de Control Interno (MISCI)**, basado en el Marco Integrado – COSO 2013, el cual contiene los criterios para el diseño, la implementación y la autoevaluación del SCI con el fin de garantizar la eficacia operativa del mismo y determinar si es apropiado y suficiente para cumplir con los objetivos de la Institución.

Contiene los 5 componentes funcionales del Sistema de Control Interno y 17 principios de control que representan los elementos asociados a cada componente y puntos de enfoque que corresponden a las acciones a implementar para cumplir con los principios y los componentes del Sistema.

- **Herramienta Institucional para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno**, se construye con base en el MISCI y se integra en el sistema informático SYNERGY que contiene los componentes del SCI: Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, Actividades de Control, Sistemas de Información y Actividades de Supervisión y Seguimiento del SCI, éstos se

desagregan en 17 principios, 70 puntos de enfoque<sup>4</sup> y 140 acciones, con el fin de obtener información y documentos probatorios para determinar su correcto funcionamiento y el nivel de madurez; así como para identificar oportunidades de mejora para fortalecer el Sistema.

- **Guía Institucional de la Herramienta para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno**, elaborada con el fin de brindar orientación básica sobre el correcto uso y aplicación de la Herramienta y la metodología para la realización de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno

<sup>4</sup> COSO 2013

## Cumplimiento del PAO

El plan anual operativo presenta un cumplimiento del 96.5%, el cual es razonable de conformidad con los

recursos asignados, la programación establecida y los indicadores definidos. El cumplimiento se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 2

Detalle del cumplimiento del PAO de la Auditoría Interna  
2021

Objetivo	Meta	Meta	Cumplimiento	Cumplimiento del objetivo
<b>Optimizar el proceso de la actividad de auditoría, mejorando la oportunidad y calidad de los servicios con el fin de incrementar el valor agregado a la Administración Activa.</b>	Al 31 de diciembre de 2021 cumplir el 90% el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna (PAT).	90	95%	97%
	Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el 100% de los estudios cumplan con el Manual para la Ejecución de los Servicios de Auditoría Interna.	100	97%	
	Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el resultado de la autoevaluación de la calidad tenga al menos una nota de 90.	90	100%	
<b>Incrementar las competencias y habilidades del personal de auditoría, mediante capacitación y</b>	Al 31 de diciembre del 2021 obtener al menos una calificación de 90 en promedio, en el resultado de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la Auditoría Interna.	90	97%	

<b>realimentación, con el fin de mejorar el desempeño del potencial humano.</b>	Al 31 de diciembre 2021 cumplir en un 90% con el programa de capacitación, mediante el seguimiento del plan de capacitaciones.	90	95%	96%
---	--	----	-----	-----

Fuente: Auditoría Interna

## Resultados de las labores de la Auditoría Interna

La ejecución del Plan Anual de Trabajo 2021 se cumple en un 95% y se emiten 31 servicios de auditoría interna, donde se identifican oportunidades de mejora que se comunican a la Administración. El 84% corresponde a aspectos

relacionados con control interno, el 7% a temas de gobernabilidad y el 9% a la gestión de riesgos.

Las 42 recomendaciones y 11 advertencias emitidas se clasifican de acuerdo con los objetivos del control interno, según el detalle siguiente:

### a) Eficiencia y eficacia

Se emiten 18 recomendaciones y advertencias (24%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-C-004-2021 “Evaluación del Programa CST”
- AI-Ad-06-2021 “Aspectos sobre la nueva funcionalidad del ICT”
- AI-Ad-07-2021 “Acciones a realizar después de la Pandemia”
- AI-Ad-09-2021 “Desarrollo de sistemas institucionales”
- AI-O-06-2021 “Auditoría del Centro de Convenciones de Costa Rica”

### b) Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

Se emiten 44 recomendaciones y advertencias (59%), las cuales se comunicaron mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-Ad-10-2021 “Uso del Sistema de Compras Públicas SICOP”
- AI-Ad-03-2021 “Atención de prensa internacional”
- AI-Ad-01-2021 “Gestión de las inversiones del Fondo de Garantías”
- AI-C-004-2021 “Evaluación del Programa CST”
- AI-O-10-2021 “Informe sobre el cumplimiento de Funciones de la CIMAT”
- AI-Ad-06-2021 “Aspectos sobre la nueva funcionalidad del ICT”
- AI-Ad-07-2021 “Acciones a realizar después de la Pandemia”
- AI-Ad-20-2021 “Plan de continuidad del negocio del ICT”.

### c) Calidad y confiabilidad de la información

Se emiten 12 recomendaciones y advertencias (16%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-C-004-2021 "Evaluación del Programa CST"
- AI-O-10-2021 "Informe sobre el cumplimiento de Funciones de la CIMAT".

#### **d) Proteger y conservar el patrimonio público**

Se emite 1 advertencia (1%), la cual se comunica mediante el servicio de la auditoría interna AI-As-04-2021

"Atención SJD-119-21 sobre reforma al Reglamento de Registro de control de Bienes del ICT".

## Verificación de la implementación de las recomendaciones/ observaciones

Se verifica el cumplimiento de las recomendaciones u observaciones emitidas, determinándose un cumplimiento razonable. El detalle del comportamiento de la citada implementación se ilustra a continuación:

Cuadro N° 3								
Detalle del cumplimiento de las recomendaciones /observaciones emitidas								
Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente Cumplidas		Pendientes		% Cumplimiento por año
2019	143	124	87%	19	13%	0	0%	87%
2020	88	80	91%	8	9%	0	0%	91%
2021	68	36	53%	19	28%	13	19%	53%

Fuente: Auditoría Interna

Las observaciones pendientes se deben a que el responsable de instruir su implementación no ha sesionado en el presente periodo.



## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

---

La Unidad de Planificación Institucional (UPI), es el área responsable de la planificación institucional, cuyo fundamento legal está amparado en el artículo 3 de la Ley Nacional de Planificación (Ley 5525).

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

Las funciones de la UPI están contempladas en el Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN, Reglamento General al Sistema de Nacional de Planificación en su artículo N°28.

Actualmente la UPI está conformada por 4 Ejecutivos de Turismo 3, una secretaria y la Jefatura (Asesor de Planificación).

El presupuesto de la UPI para este año 2021 fue de ¢ 71 089 668 y se ejecutaron ¢69 089 668, de los cuales ¢ 67 589 668 corresponden al pago institucional a Organismos Internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).

En cumplimiento con la normativa de rendición de cuentas, se informará de acuerdo a los siguientes procesos:

- Planificación Institucional.
- Análisis Administrativo.
- Control Interno.
- Informes especiales

## Planificación Institucional

---

La funcionalidad en este proceso es definida por la normativa que emiten los entes contralores como son: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República.

Durante este año, se realizó la evaluación del Plan Anual Operativo (PAO), Plan Operativo Institucional (POI), Proyectos de Inversión Pública y del Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas para el año 2020 los cuales se remitieron a los entes evaluadores como la CGR, STAP y MIDEPLAN. Cabe mencionar, en cumplimiento con la Directriz N° 039-MP se remitió a Casa Presidencial la Autoevaluación de Junta Directiva en el marco de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Planificación coordinó los procesos de seguimiento y evaluación del PAO 2021, para tal efecto se elaboró el informe semestral presentado a la Contraloría General de la República con la aprobación de la Junta Directiva y dos informes

trimestrales que se presentaron a la Gerencia General. institución.

En el proceso de transparencia institucional se elaboró la Memoria Institucional del año 2020.

Se participó con el Equipo Coordinador del Plan Nacional de Turismo 2022-2027, en los diversos procesos de consulta en especial con el Sector Institucional. .

En lo que respecta a la Secretaria Sectorial del Sector Turismo, se dio seguimiento a los Planes de Acción y a las Intervenciones Estratégicas en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas. Se coordinó con MIDEPLAN la capacitación, para las Instituciones del Sector en los temas de formulación y seguimiento de todo lo referente al PNDIP. Se coordinó todo el proceso de formulación del Plan y las metas para el año 2022.

Toda la información concerniente a las intervenciones estratégicas, fueron incorporadas en el Sistema DELPHOS de MIDEPLAN.

## Análisis Administrativo

---

El proceso de análisis administrativo está compuesto por dos áreas de trabajo: el análisis de las reorganizaciones en ajuste de mejora y de operatividad de la Administración y la revisión de los manuales de procedimientos de las unidades.

Para este año 2021 en lo que respecta a reorganizaciones se tramitó ante MIDEPLAN el informe de aplicación de la reorganización del Departamento de Administración Tributaria. Se da la creación de la Unidad de Atracción de Inversiones. También se realiza la elaboración del Mapa Institucional de Proceso y se da la actualización del Manual de Normas para la Autorización de Libros Legales. Inversiones del Departamento de Gestión a la Dirección de Gestión Turística, este documento se En lo que respecta a procesos y procedimientos se recibieron quince de los cuales diez) tuvieron criterio positivo (Oficinas Regionales, Financiero (Contabilidad), Dirección de Mercadeo, Proveeduría, Unidad de Planificación Institucional (Gobierno Corporativo) Departamento de Gestión y Asesoría Turística y Departamento de Responsabilidad Social Turística. cinco fueron devueltos para sus respectivos ajustes.

En el marco de este proceso se realizó también el Manual de Derecho de

Petición remitida con el PL-040-2020 y aprobado por la Gerencia mediante el G-0812-2020.

También esta Unidad con el uso de plataformas virtuales, llevó a cabo varias acciones de capacitación en temas relacionados con el quehacer institucional

- Tres funcionarios de la UPI participaron en el Curso Virtual “Líneas Éticas y su efectividad contra el Fraude: Importancia de la Auditoria Interna y el Gobierno Corporativo.
- 
- Todos los funcionarios de la UPI participaron en Capacitación sobre la Red Sofía
- 
- La UPI en coordinación con Correos de Costa Rica, realizó la capacitación sobre Gestión de Riesgo la cual fue dada por la Licencia Flory Zúñiga Capacitación Director de Riesgos de esa institución. En dicha capacitación participaron los enlaces de planificación y jefaturas. Fue muy interesante conocer cómo gestionan y atiende esa institución el tema de riesgos.

Participación de todos los funcionarios de la UPI y de otras unidades del ICT en capacitación brindada por MIDEPLAN sobre nuevo Decreto que

establece los procedimientos para gestionar proyectos (Inversión Pública).



## Control Interno

---

Este año 2021, se realizó la valoración de los riesgos por parte de cada Unidad de la Institución, posteriormente se realizó un proceso de análisis y revisión de cada una de las Unidades. Luego se elaboró Informe Institucional y se le presentó a la Gerencia General

También se realizó Armonización del Plan de Acción de la Comisión de

También se realizó de manera conjunta la formulación del PAO-2022 con su valoración de riesgo..

En lo que respecta a Control Interno, teniendo el Modelo Institucional del Sistema de Control Interno aprobado, se elaboraron la Herramienta y la Guía, los cuales deben ser presentados ante la Junta Directiva para su aprobación.

Ética con el MISCI y Revisión de las Políticas Institucionales de Ética.

## Informes Especiales

Otra de las áreas que tuvo incidencia la UPI, fue la elaboración de informes especiales por la normativa establecida, por requerimientos de la Gerencia General o producto de la participación en diversas comisiones de trabajo.

En cumplimiento de la normativa se presentó a la Asamblea Legislativa, el informe de labores del ICT del año 2020.

Esta Unidad coordinó y elaboró el llenado del Cuestionario de la Contraloría General de la República sobre transformación digital. Esta consulta fue dirigida a los enlaces institucionales encargados de la medición del Índice de Capacidad de Gestión 2020 (ICG 2020) y pretende identificar y promover las experiencias y aprendizajes de las instituciones participantes en el Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública 2020 y que guarden relación con el tema central de éste, sea la Transformación Digital (TD) de la gestión y sus servicios.

En lo que refiere a la coordinación Institucional: se remitió al Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) el informe concerniente a las acciones realizadas por el ICT, para cumplir con los compromisos de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW). Se participó en la reunión de seguimiento de la CEDAW

para la Presentación proceso de construcción del VIII Informe periódico y Diálogo con expertas sobre la elaboración y revisión de informes de la CEDAW.

Se dio seguimiento del Plan Institucional de la PIEG junto con la Comisión, se realizó una reunión previa con dos funcionarias del Departamento de Políticas Públicas para abordaje de la Red Sofía y posteriormente todos los miembros participaron en el Taller Capacitación del INAMU "Hacia la elaboración de Política Institucional de Igualdad y Equidad" Se realizó un ajuste al Plan de Acción Institucional de la PIEG para incorporar acciones de la Red Sofía. En este Marco de Equidad una funcionaria de la Unidad Departamento participa en el Proyecto Primer Plano para el empoderamiento de las mujeres durante la recuperación por COVID-19, ejecutado por la Organización Mundial del Turismo.

En lo que respecta a la Política Pública de la Persona Joven, se remitió al Ministerio de Cultura y Juventud el Plan de Acción para la implementación de la política por parte del ICT.

Se elaboró informe sobre los resultados de la hoja de ruta visto en el Consejo Económico a solicitud de MIDEPLAN.

Informe para la Contabilidad Nacional sobre Riesgos relacionados con el COVID-19.

En lo que respecta al Sector Ambiente, se trabajó en la revisión y aportación de información a la Matrices enviadas por la Dirección de Cambio Climático sobre territorios Resilientes al Cambio Climático.

Se analizó el Proyecto de Ley 2215: “Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional “nómadas digitales” y se remitió el informe correspondiente a la Asamblea Legislativa.

Participación en reuniones junto a la empresa Porter Novelli, Víctor Quesada, Luis Jara y Ana Aguilar en reuniones con cada uno de los Directores y jefaturas para conocer el flujo de la información y comunicación Institucional, a efecto de contratar la elaboración de un Modelo de Arquitectura de la información y comunicación del ICT

Participación en reunión del MICITT en donde presentaron para consulta el “Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2022-2027” y posterior revisión de éste, aunque desde el interés y ámbito del accionar del ICT, no tuvimos observaciones que presentar al citado Plan.

Revisión de Proyecto de la Contraloría General de la República sobre cambios en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP), no obstante, desde el interés y ámbito del accionar del ICT, no tuvimos observaciones que presentar al citado Proyecto.

También se realizó una revisión de la “Normas Técnicas de Inversión Pública y remisión de observaciones a MIDEPLAN.

Se realizó el informe sobre la Autoevaluación de Junta Directiva del año 2020 se remitió la instancia correspondiente.

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

---

El reto del Departamento de Tecnologías de Información es acelerar la reducción de la brecha digital, manteniendo y ampliando la conectividad, para nuestros usuarios internos y externos. Durante el 2020 y hasta la fecha se han presentado diversos desafíos, no solo en cuanto a la conectividad virtual, aspecto superado desde la perspectiva técnica, sino además, mantener la plataforma tecnológica en funcionamiento brindando a nuestros usuarios internos y externos la seguridad e integridad de la información, con un presupuesto disminuido, lo cual provocó que tuviéramos que explorar aún más nuestra creatividad, para materializar nuestras propuestas de actualización

tecnológica, con base en estrategias minuciosamente analizadas, desde la jefatura del departamento, con el fin de mantener la funcionalidad, continuidad y seguridad de los servicios del Departamento de Tecnologías de Información, sino además incorporar el uso de nuevas tendencias e implementar nuevas soluciones de automatización y simplificación de procesos, lo cual sin duda alguna, ha venido a contribuir en la realización y mejora de los procesos en diferentes unidades de la institución.

Como parte de nuestro compromiso con la productividad y el servicio eficiente y oportuno a nuestros usuarios, se indican a continuación nuestros principales logros.

## Desarrollo de sistemas

---

### 1. Mejoras al nuevo sistema del módulo de liquidaciones

- Generación de un archivo PDF con la información de la liquidación, para los casos cuando se tiene que reintegrar al funcionario: Con lo cual se mejoran los tiempos de respuesta ya que las compañeras secretarias ya no deben generar captura de pantalla de la liquidación a reintegrar, para luego adjuntarla el mismo a la OPS, debido a que, a partir de esta modificación, ahora de forma automática, el sistema genera el PDF y los adjunta a la OPS.
- Reversión de liquidación de gastos para los casos que el Departamento Financiero considere necesario. Al momento de desarrollar el sistema, esta funcionalidad no fue solicitada por dicho departamento, esta mejora le permite al funcionario corregir la liquidación y volver a pasarla a Financiero, para que puedan realizar las transacciones, ya modificadas. Anterior a esto, el proceso de corrección era muy engorroso y se le debía dedicar mucho tiempo, tanto por parte del usuario como por el Departamento Financiero

### 2. Módulos del Sistema de Ingresos Tributarios:

Se continuó el desarrollo de tres módulos para el Sistema Integrado de Ingresos Tributarios, el cual será en Modalidad Web, estos módulos son: Seguridad, Declaración Simplificada y Declaración ocasional, al momento ya

se cuenta con un prototipo del sistema e inclusive ya se realizó el proceso de revisión y pruebas por parte de los compañeros del Departamento de Administración Tributaria, conforme el siguiente detalle:

#### Beneficios

El sistema será una herramienta de apoyo a los usuarios internos, ya que se agilizarán, los trámites administrativos, por consiguiente, se estará brindando un servicio al cliente más efectivo.

- El sistema facilitará el trabajo por medio del teletrabajo, ya que podrá ser utilizado por varios usuarios al mismo tiempo y en diferentes lugares.
- Desde el sistema, el administrado, podrá realizar

sus trámites y consultas tributarias en línea.

- Al estar toda la información centralizada no hay que compartir pantallas o enviar e-mails con adjuntos.
- El sistema podrá ser accesible desde cualquier lugar, con un pc, una portátil, desde la oficina o la casa.

- El proceso de actualización es rápido y limpio. El sistema no requiere que el usuario se preocupe por obtener la última versión ni interfieren en su trabajo diario para descargar, instalar y configurar últimas versiones.
- La información tributaria estará más segura, en los servidores y bases de datos institucionales.

### Ventajas

- Las actualizaciones del sistema al estar basadas en web están siempre actualizadas con el último, desarrollo o ajuste que se realice.
- El sistema se puede acceder de forma inmediata desde un navegador web, sin importar cuál es su configuración o hardware.
- El sistema requiere de menos memoria desde la pc o computadora del lado usuario, ya que la mayoría de los procesos los realiza desde el servidor y base de datos.
- En el sistema, todos los usuarios utilizan la misma versión de la aplicación web y los posibles fallos pueden ser corregidos una sola vez al ser localizado el error.
- El sistema no necesita instalarse, ni actualizarse en la pc o computadora.
- El sistema cuenta y protocolos de seguridad, continuidad y usabilidad.
- Se ha estado trabajando, con el propósito de que el Departamento de Administración Tributaria, conozca e implemente una simplificación de sus procesos, a través de la implementación de este nuevo sistema, labor que conlleva un gran desafío por la brecha generacional entre los integrantes del equipo, pero continuaremos, realizando el esfuerzo necesario, para lograr tener el equilibrio necesario para que este aspecto no afecte la puesta en marcha de un sistema, fresco, actualizado y conforme a las nuevas tendencias en materia de tecnología.

La implementación de este sistema, lo cual será efectivo en el corto plazo, permitirá lo siguiente:

Los trámites administrativos que los usuarios externos podrá realizar por medio del Módulo ICT-Contribuyente serán los siguientes:

1. Inscribir la entidad como agente de percepción de impuestos \$15, 5%(b) y 5%(a) (Líneas Aéreas, Agencias de Viajes, Empresas de transporte terrestre y Navieras).
2. Registrar una agencia no recaudadora de impuestos (Agentes que deben presentar declaraciones informativas).
3. Actualizar datos administrativos.
4. Autorización uso firma digital.
5. Des inscribir la entidad.
6. Registrar y Tramitar chárter ocasional Terrestre.
7. Inscripción Chárter Aéreo.
8. Consultas Gestiones Tributarias, tales como:
  - Declaraciones Presentadas de los impuestos de \$15, 5%(b) y 5%(a).

- Declaraciones Rectificadas.
- Actuaciones Tributarias.
- Cuotas Arreglos de Pagos.
- Intereses Arreglos de Pagos.
- Créditos Fiscales.
- Intereses Tributarios.

Como se puede observar, este sistema incorpora funciones, que anteriormente no se tenían en la institución, pero que están a la altura de las necesidades tecnológicas, de movilidad y virtualidad actuales, con lo que la institución estará dando un paso muy importante, no solo en cuanto a la recaudación sino también en cuando al servicios y agilidad de trámites, lo cual trasciende en la imagen institucional, por lo que este esfuerzo nos hace sentirnos muy orgullosos y satisfechos en cuanto al papel que debe tener nuestro departamento, liderando los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

### 3. Sistema para el registro del Hospedaje no tradicional

En un tiempo récord, se desarrolló y se puso en operación el nuevo sistema para el registro del Hospedaje no Tradicional, con el cual la institución está cumpliendo con la normativa dictada según Decreto Ejecutivo 43154-H-TUR del 21 de octubre del 2021, por medio de la cual, le correspondía al ICT, habilitar un sistema para el registro de los anfitriones que ofrecen el servicio de

hospedaje por medio de diferentes plataformas Web. Este sistema, está en funcionamiento a partir de la publicación de dicho decreto y contempla funcionalidades Web, de continuidad, usabilidad, disponibilidad y además es de tipo "responsive", es decir el compatible con diferentes dispositivos móviles. En la actualidad se está trabajando en una segunda etapa del sistema, para ampliar los

reportes existentes, a fin de establecer una conectividad que permita la

interoperabilidad con el Ministerio de Hacienda.

#### 4. EL Sistema de Gestión

**Front End** (está aplicación será para el usuario externo del ICT):

- Registro de Usuario: El usuario se puede registrar por sí mismo, para usar esta parte de la aplicación, sin depender del Instituto Costarricense de Turismo; el sistema le enviará vía correo electrónico el usuario y clave (autogenerada por el sistema) de inicio de sesión.
- Recuperación de Clave: En caso de que el usuario no recuerde su clave de inicio de sesión, el sistema le enviará la contraseña de ingreso vía correo electrónico, por lo que no dependerá de ningún funcionario del ICT dicha función.
- Ingreso a la aplicación: El sistema valida el usuario, clave y estado del usuario para poder ingresar al sistema, así como el perfil asociado a ese usuario.
- Solicitud de Declaratoria Turística: El usuario externo puede solicitar el trámite de "Declaración Turística", llenando todos los datos pertinentes y obligatorios.
- Solicitud de Contrato Turístico: El usuario externo que cuente con Declaratoria Turística, puede solicitar el trámite de "Contrato Turístico" llenando

todos los datos pertinentes y obligatorios.

- Cambio de clave: El usuario puede por sí mismo, cambiar el clave de inicio de sesión, para ello, el sistema solicita a nueva clave y la confirmación de la misma (valida que sean iguales) y, además que cumpla con los requerimientos de seguridad mínimos del ICT.
- Ver y actualizar datos de usuario: El usuario puede ver sus datos desde la aplicación y actualizarlos en caso de que así lo desee.

**Back End** (está aplicación será para los funcionarios del ICT)

- Configuraciones del sistema: El sistema permite gestionar todo el mantenimiento (ingresar, modificar, eliminar y listar) los parámetros de: usuarios del sistema, perfiles que se pueden vincular a los usuarios, tipos de Declaratoria Turística, Tipos de Hospedajes, Categoría de Gastronomía, Actividades Temáticas y Transporte Acuático.
- Asignación de analistas e Inspectores Declaratoria o Contrato Turístico: El jefe de del Departamento podrá asignar el analista e inspector que desea que revisen un expediente en particular, el sistema es

dinámico, por lo que mostrará los analistas o inspectores según el perfil que posee de acuerdo con su función.

- Reportes de Declaratoria Turística y Contrato Turístico: Estos reportes tienen diversos filtros para búsquedas inteligentes, además los reportes se pueden exportar a Excel, para ser enviados al otras Instituciones (Hacienda).
- Análisis de Declaratoria Turística y Contrato Turístico: Los analistas e Inspectores de Declaratoria Turística y Contrato Turístico ingresan a este módulo para estudiar los expedientes completos (todos los datos de la empresa y oficios aportados por funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo) que fueron asignados en el módulo anterior, así mismo, se puede incluir otros documentos, mismos que además envían vía

correo electrónico, ya sea a la empresa o a algún funcionario del Instituto Costarricense de Turismo. El envío de oficios queda registrado como el último estado de esa Declaratoria Turística / Contrato Turístico para dar seguimiento

- Seguimientos de Declaratoria Turística y Contrato Turístico: Es un reporte que posee diferentes filtros de búsqueda, con el fin de ubicar ágilmente un determinado expediente y ver el seguimiento, así como fechas importantes.

Notas:

- Las claves son encriptadas para mayor seguridad.
- Las claves autogeneradas por el sistema están compuestas por 8 caracteres alfanuméricos (letra y números) y al menos una mayúscula.

**ORACLE®**

**APPLICATION EXPRESS**

## 5. Mantenimientos de sistemas:

Se continúa en la línea de disminuir el tiempo de respuesta, como la necesidad de realizar mantenimientos a los sistemas actualmente

implementados, de los 68 mantenimientos solicitados se atendieron 56, lo cual se observa en el siguiente cuadro:

### Mantenimientos solicitados a TI 2021

Estado	Cantidad	Concepto	Porcentaje (%)
Devuelto por TI	1	Devolución por TI por alguna razón	1.47%
Tramitada	56	Finalizadas por TI con VB de usuario	82.35%
Aceptado por T.I.	1	Asignadas a analista	1.47%
Pasado a VB° Jefatura	2	El usuario envió a VB de la jefatura	2.94%
Anulada	6	Anulada	8.82%
Solicitado a T.I.	2	Solicitudes enviadas a TI para su atención	2.94%
<b>Total</b>	<b>68</b>		<b>100%</b>

## Seguridad de la Plataforma tecnológica:

La seguridad e integridad de la información representa un punto medular en la gestión de Tecnologías de Información, por lo que durante el 2021 y debido a varios estudios realizados, se renovó la contratación de los servicios del antivirus Sophos, mismo que según el reporte de NSS Labs es un antivirus con 99.1% de tasa de efectividad, esta entidad es muy importante en materia de seguridad a nivel mundial ya hace pruebas integrales y detalladas del producto, sobre su funcionalidad y efectividad, no únicamente en cuanto a popularidad, tal y como funcionan por ejemplo, las listas de Garner. Adicionalmente se actualizaron los dispositivos de seguridad del perímetro en alta disponibilidad con lo que se está mejorando ampliamente la protección de la información institucional, ante los innumerables ataques y la velocidad con que se generan

Lo anterior con el propósito de mejorar las funcionalidades y armamento tecnológico para dar frente a los ataques y vulnerabilidades de las que pueda ser objeto la plataforma tecnológica institucional, por medio de la

aplicación de diferentes tecnologías, como las que se indican a continuación.

- Características básicas del agente de protección contra malware.
- Funcionalidad de detección proactiva de reconocimiento de nuevas amenazas.
- Funcionalidad de protección contra ransomware.
- Bloqueo de Servidores.
- Identificación de servidores en la Nube.
- Monitorización de integridad de archivos en Servidores.
- Protección contra Vulnerabilidades y técnicas de explotación.
- Filtrado Web.
- Control de aplicaciones y dispositivos.
- Funcionalidad de Protección y Prevención a la Pérdida de Datos (DLP).
- EndPoint Detect and Response (EDR).
- Servicio de Respuesta a incidentes (SOC) Avanzado.
- Solución de Cifrado.

Adicionalmente y como medida de protección, contamos con dispositivos de seguridad perimetral, recientemente actualizados, no solo en cuanto al hardware, sino respecto

del software los que nos reportaron para el año 2021, las detecciones cuyas gráficas se incluyen a continuación:

Intrusions Blocked

#	Attack Name	Counts
1	malicious-url	1,760
2	Trojan.TrickBot	829
3	Dasan.GPON.Remote.Code.Execution	319
4	NETGEAR.DGN1000.CGI.Unauthenticated.Remote.Code.Execution	190
5	DDWRT.HTTP.Daemon.Arbitrary.Command.Execution	168
6	Apache.Log4j.Error.Log.Remote.Code.Execution	119
7	Torpig.Mebroot.Botnet	108
8	HTTP.URI.Java.Code.Injection	83
9	VACRON.CCTV.Board.CGI.cmd.Parameter.Command.Execution	63
10	Apache.Struts.2.Jakarta.Multipart.Parser.Code.Execution	41

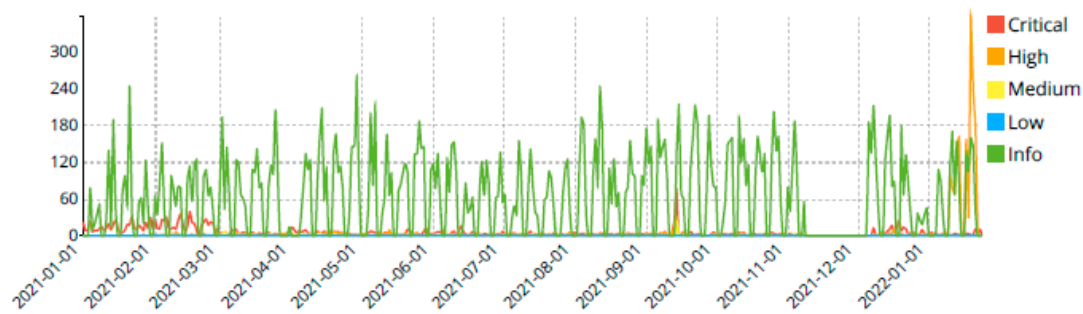
Según las previsiones realizadas, durante el año, las intrusiones que fueron detectadas son bloqueadas de inmediato, esto debido a que se realiza un análisis exhaustivo de las vulnerabilidades detectadas, se investiga la forma en que aplican, así como el nivel de afectación o severidad que presentan y conforme a esa investigación se establece la

forma en qué se debe reaccionar, para evitar una propagación hacia toda la red institucional y por ende evitar que se cause una afectación a los equipos y la información de los usuarios.

En la siguiente gráfica se muestran los intentos mensuales, de intrusión que tuvimos durante el año pasado:

ATAQUES DETECTADOS EN EL 2021  
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Intrusions Timeline



### Una virtualidad, segura, pronta y continúa

En medio de los inconvenientes presupuestarios, nuestro Departamento, así como otras unidades de la institución, se establecieron estrategias, que nos permitieron mantener el uso de herramientas que hoy en día son indispensables para poder contar con un ambiente virtual, remoto, seguro y constante, lo cual deriva en una serie de encadenamientos entre herramientas y recursos que son necesarios para garantizar dichos ambientes, los que se enumeran a continuación:

- **Software Zoom:** Para uso algunas jefaturas y la Junta Directiva, esto permitió que las reuniones se realizaran sin inconveniente, con un software sumamente amigable, actual y sencillo de utilizar e instalar.
- **Software Any Connect:** Se renovaron las licencias para cada funcionario, que requiera utilizar los sistemas institucionales por medio de VPN.
- **Software Monday:** Herramienta definida para la planificación de proyectos, por lo que, durante el 2021, se realizaron grandes esfuerzos para lograr, renovar este software y así mantener la información almacenada y administrada por medio de la misma, por parte de los diferentes departamentos.
- **Software Power BI Pro:** Se adquirieron licencias de este software, para uso de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, para poder realizar publicaciones de los diferentes escenarios y/o análisis de datos realizados por algunos compañeros de esa dirección.
- **Conectividad en el Aeropuerto Juan Santamaría:** Como apoyo a la función que se realizó, por parte del ICT, para la revisión de pases de salud, se realizaron diligencias en coordinación con la Gerencia para establecer el convenio entre el ICT y el Ministerio de Salud a fin de poder utilizar el sistema implementado para este fin, para esto fue necesario participar de varias reuniones, realizar presentaciones y recomendaciones ante la Junta Directiva, sobre el software y el análisis técnico realizado al mismo, así como participar en la elaboración del respectivo Convenio. Adicionalmente se realizaron diferentes reuniones con personal técnico del Aeropuerto, se plantearon propuestas de conectividad y se realizaron negociaciones con el Administrador del Aeropuerto, con el propósito de habilitar un acceso hacia internet dedicado, con tecnología de punta y enlaces

inalámbricos independientes, para uso de las computadoras ubicadas en el Aeropuerto, para uso de dicha revisión de pases, colaboración al turista y otros, con resultados positivos, mejorando en gran manera el acceso, equipos (cámaras web, lectores de código de barras) que fueron instalados y configurados por el departamento.

- **Aumento del ancho de banda:** Con el propósito de dar soporte a las nuevas necesidades, producto del Teletrabajo y la conectividad de las oficinas regionales, se amplió el ancho de banda hacia internet del anlace principal, pasando de 300 MB a 400 MB

en la actualidad, para lo cual se realizaron negociaciones con el ICE, a fin de obtener un buen precio para este incremento, considerando las condiciones actuales.

- **Plataforma ICT Capacita:** La plataforma de Capacitación, con que se cuenta en la institución, se mantuvo en operación de forma continua y adecuada durante el 2021 y nuestro apoyo en todas las capacitaciones virtuales, asumiendo a nivel técnico el soporte, la administración y la asistencia durante los streaming que se realizaron durante el año, según el siguiente detalle:

#### ASISTENCIA PLATAFORMA ICT CAPACITA DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD REALIZADA	CANTIDAD
Apoyo en las capacitaciones en vivo (streaming) mismos que se transmiten en YouTube	118
Cantidad de cursos de la plataforma ICT Capacita a los que se les brindó apoyo en varios aspectos técnicos	126
Videos de capacitaciones y streamng que fueron redimensionados para que pudieran ser subidos a la plataforma de ICT Capacita	50
<b>Total de cursos actualmente en la plataforma</b>	<b>146</b>

Añadido a esto, se ha brindado apoyo técnico a la plataforma, cuando hay problemas específicos con los usuarios, matrículas, entre otros. Así mismo, se han aclarado diversas consultas técnicas al equipo de Desarrollo, quienes Administrar la plataforma, en cuanto a la definición

de los detalles relacionados con las capacitaciones.

Finalmente, se nos trasladó la administración del sitio Web institucional, por lo que nos ha correspondido asumir la continuidad de este servicio, en cuanto a las

publicaciones, actualizaciones de datos, relacionados con las comisiones y toda la información almacenada, en el mismo por parte de las diferentes unidades de la institución de manera oportuna y efectiva. Por otra parte, se realizaron todas las gestiones de contratación necesarias para dar el mantenimiento, actualización, soporte y

licenciamiento, para los dispositivos de comunicación y servidores del departamento, correo en la nube, Power BI, SharePoint, pues es absolutamente necesario contar con una plataforma tecnológica en buenas condiciones, actualizada y segura, ya que ya que es la base para poder continuar en el proceso de transformación digital, en la Institución

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERA

La Dirección de Administración y Finanzas (DAF) a través de los departamentos a su cargo provee los recursos materiales, técnicos y humanos para que todas las unidades externas a ella (dentro del ICT) tengan a su disposición lo requerido para lograr los objetivos institucionalmente fijados.

Siendo su objetivo principal la conducción, el apoyo y supervisión de las actividades para atender las diversas necesidades, en la DAF se definen las estrategias necesarias para su diligencia; en ese sentido se hace necesario la evaluación de los recursos financieros, tecnológicos, administrativos y de talento humano con que se cuentan para determinar la mejor forma de satisfacerlos.

Efectivamente, la DAF a través de las Unidades que lo conforman, es responsable de brindar apoyo logístico y de servicios generales, administrativos, financieros y contables; así como realizar las labores propias en materia de Ingresos, Proveeduría y de Gestión del Talento Humano. Su accionar impacta los niveles institucionales superiores, medios y operativos de todas las unidades, tanto en la Sede

Central como en las Oficinas Regionales.

La totalidad de los requerimientos de los Departamentos de la Dirección Administrativa Financiera fueron atendidos, para lo cual se participó activamente en su conducción estratégica; de igual manera fueron atendidas las demandas por servicios diversos por parte de las demás Unidades de la institución. Asimismo, fueron resueltas absolutamente todas las solicitudes de información de las instituciones y demás entes externos; también se ha tenido una participación activa en cada una de las actividades en que se ha debido participar, en representación del ICT.

La DAF trabaja en varios comités de importancia institucional: Comisión de Accidentes de Tránsito, Comisión Evaluadora de Solicitudes de Pasajes, Comisión de Ética y Comisión de NICSP. Asimismo, participa en la reunión de Directores bajo la coordinación de la Gerencia General.

## 2021: un año también de Pandemia; de aprendizaje y lenta recuperación

---

El año 2021, un año marcado también por la Pandemia COVID-19, ha tenido la virtud de capitalizar en todos los quehaceres del mundo lo aprendido, y de presentar una relativa lenta recuperación.

A nivel institucional, se continúan atendiendo las recomendaciones técnicas de esta Dirección para enfrentar la crisis, con lo cual la Administración ha instruido oportunamente a todas las Unidades – entre otras medidas–, determinar prioridades de ejecución y presentar una propuesta de recursos mínimos necesarios para operar durante este período, dando como resultado un ajuste del Presupuesto Ordinario 2021 por el orden del 59.5%. Efectivamente, el presupuesto ICT inicial 2020 fue de: ¢50.048.751.662 (\$79.639.666), y se financiaba: Recursos Frescos (Ingreso Corriente) en un 85.5%, Superávit: 14.5%; mientras que el presupuesto ICT inicial 2021 es de: ¢20.294.655.714 (\$33.161.202.15), y se financia: Recursos Frescos (Ingreso Corriente) en un 53.1%, Superávit: 46.9%. Con lo que se debió recurrir al financiamiento vía Superávit, triplicándose prácticamente esta forma de financiamiento.

Las finanzas del ICT desde el punto de vista técnico, se han manejado siempre con mucha responsabilidad,

lo que se ve reflejado en los presupuestos en respuesta a la crisis, por lo general: conservadores y prudentes. Esto ha hecho posible que se tenga la posibilidad de haber no solo operado en el año 2020, sino también en el año 2021; esto pese a la severa disminución de ingresos de este año de pandemia.

Claramente la Pandemia COVID 19 ha supuesto un esfuerzo adicional para el mejor manejo de la institución. La asesoría permanente a todas las Unidades internas para el alineamiento operativo, fue el resultado y final complemento de la participación de esta Dirección en la orientación técnica y estratégica a la más alta jerarquía institucional: Junta Directiva, su Presidente y la Gerencia General, como máximo jerarca administrativo.

Dichosamente, los diferentes Departamentos de la institución, ajustaron sus procesos para mantener la mayoría de metas a costos mínimos apoyados con el trabajo en casa y coordinaciones virtuales. En este mismo sentido, se debe destacar el decidido apoyo que esta Dirección ha dado mediante la incorporación de su personal a la atención de vuelos en forma presencial en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, y Pases de Salud en forma virtual, mediante la modalidad de Teletrabajo.

No obstante la crisis, que sin duda se ve reflejada en la información financiera, lo cierto es que la misma se ha visto atenuada mediante la incorporación patrimonial del terreno donde se construyó el Centro de Convenciones, gestión impulsada por esta Dirección, que ya advertía a finales del año 2019, de las restricciones de naturaleza presupuestaria que alcanzarían a las instituciones involucradas (PIMA e ICT) a través de la Ley No. 9635 Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, y especialmente lo relativo a la Regla Fiscal; y por consecuencia, los riesgos de no lograr materializar la adquisición de tan importante activo. Por tanto, el ICT no solo logró edificar el Centro de Convenciones de Costa

Rica, sino que también con recursos propios, hizo posible que el terreno fuera también de su propiedad. Todo lo anterior se detallará más adelante en la información financiera, con el consecuente incremento en las cuentas de Activo y Patrimonio de la institución.

Ante una situación de incertidumbre generalizada en todos los ámbitos de la vida nacional, y a partir de una dependencia exclusiva en sus ingresos de la entrada de turistas y salida de nacionales, las decisiones que se han debido tomar han sido determinantes, no solo para el futuro del ICT, sino y, sobre todo, para el futuro del turismo nacional.



## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

---

La modernización del área de Gestión de Talento Humano, ha permitido el diseño de una nueva estructura organizacional; la cual, ha contribuido a provocar impactos sobre los resultados estratégicos del departamento y la organización, sustentado en el nivel estratégico del área que permita alinear la estrategia funcional con los subprocesos, contemplando las mejores prácticas que sobre talento humano surjan,

propiciando una activación, interacción y sinergia.

En consecuencia, se conformaron los siguientes Subprocesos de Trabajo por las siguientes áreas funcionales: compensación, relaciones laborales, desarrollo, organización del trabajo y empleo y servicios de personal, todo esto sustentando en la implementación de un modelo de Gestión por Competencias.

## Subprocesos del Departamento de Gestión del Talento Humano

### Subproceso de Compensación

Al cierre del 2021, se contabilizan 317 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria de conformidad con el presupuesto institucional, detalladas a continuación:

Cuadro N° 1 Distribución de Plazas 2021		
Plazas	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	284	90
Vacantes	23	7
Vacante Temporal	10	3
Total	317	100

Fuente: Registros Departamento de Gestión del Talento Humano

Del análisis de rotación de plazas de los últimos 5 años, se tienen los siguientes tipos de rotación; a) la rotación de funcionarios por salidas (renuncias y despidos) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 1%, cerrando en el 2021 con una rotación acumulada del 0.21% y b) la rotación de funcionarios por todos los tipos de salidas (renuncias, despidos, jubilaciones, fallecimientos, entre otros) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje

menor al 2%, cerrando en el 2021 con una rotación acumulada del 0.29%.

### Subproceso de Relaciones Laborales

Se elaboró y presentó a la Gerencia General el nuevo proceso de gestión y evaluación del desempeño, con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto N°42087-MP-PLAN sobre "Lineamientos generales de gestión de desempeño de las personas servidoras públicas", esta evaluación del desempeño se fundamentará en indicadores cuantitativos, con este

insumo se elaboró un “Manual para la implementación del Proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño Institucional en el ICT (GEDI)” acompañado de siete formularios clasificados por categoría. El modelo de Gestión y Evaluación del Desempeño Institucional (GEDI), está integrado por el 80% correspondiente al cumplimiento de objetivos y metas conforme a los instrumentos de planificación estratégica y operativa y el 20% restante por los criterios previamente establecidos.

De igual manera este subproceso realizó la gestión anual de Evaluación del Desempeño 2020-2021, en la cual se evaluaron 275 funcionarios lo que corresponde a un 100% de la población 100% y en el cuadro anterior dice otra cosa. El resultado cuantitativo más alto es del 100% y el más bajo de 84.9%, el nivel de desempeño de los evaluados se distribuye en 251 funcionarios Excelentes (95 a 100); 23 con calificación Muy Bueno (85 a 94,99); 1 con calificación de Bueno (75 a 84,9).

Como resultado de la Evaluación del Desempeño, se continuó con la implementación de los Compromisos Laborales asociados a uno o varios factores del desempeño, que la jefatura considera que los funcionarios requieren desarrollar, lo que evidenció que el 92.76% de los compromisos pactados fueron cumplidos.

Dicho instrumento se ha venido utilizando regularmente en la institución, lo que ha hecho que el funcionario de manera anticipada se familiarice, con la metodología propuesta por MIDEPLAN a partir de la Ley 9635.

#### **Subproceso de Desarrollo**

Se realizó el Programa de Desarrollo con Formadores Internos de la Dirección Administrativa Financiera 2021, esto con el propósito de transferir información a los colaboradores de la Institución sobre procesos de interés general que se desarrollan en cada uno de los Departamentos de la Dirección Administrativa Financiera; se ejecutaron 14 actividades de formación virtuales para un total de 21 horas de capacitación en temas relacionados con: Gestión por Competencias, Administración Tributaria del ICT, Liquidaciones de Viáticos, NICSP, Control de Bienes del ICT, Administración de Contratos y el uso de la herramienta Microsoft Teams.

#### **Subproceso Organización del Trabajo**

Se asesoró la modificación del oficio G-2813-2019 “Política Institucional de Reclutamiento y Selección y Movimientos de Personal del Instituto Costarricense de Turismo”, para eliminar lo relacionado al Registro de

Elegibles en cuanto a la conformación, aplicación y exclusión de oferentes.

En lo que respecta a movimientos de personal, se efectuaron movimientos a lo interno tales como: nombramientos y ascensos interinos, ascensos en propiedad, suplencias, cuatro Concursos Internos para puestos Ejecutivos, Profesional y Administrativos.

Como participante en el Programa de Desarrollo con Formadores Internos, correspondiendo este subproceso impartió la “Charla de Entrevista por Competencias”, dirigida a Coordinadores de Unidad, extendiéndose la invitación a jefaturas y direcciones.

En conjunto con el Subproceso de Relaciones Laborales, se efectuó un estudio de puestos con el objetivo de identificar aquellos que pudieran resultar susceptibles a un cambio de funciones, sea por asignación de actividades diferentes a la clase que

ocupa el titular; o bien, por recargo de funciones de manera informal.

Para tal efecto, el análisis se realizó a partir de la asignación en los cargos por niveles de riesgo alto, medio o bajo; en esta oportunidad las clases revisadas que se corresponden con riesgo alto son: las de Ejecutivo de Turismo 1, Gestor de Turismo 1 y 2, Secretaria Ejecutiva y Oficinista, para un total de 55 puestos analizados. Se recopiló la información mediante cuestionario y se verificó que las funciones indicadas por el servidor coincidieran con las del Manual de Cargos Institucional. Para 3 puestos se solicitaron aclaración a la información suministrada; y se determinó que un 5.88% de la muestra, evidenciaba funciones diferentes y de mayor responsabilidad de las asignadas al cargo, realimentado al funcionario y a la jefatura del proceso y la correcta asignación de funciones según la clase.

### Subproceso de Empleo

Producto de la situación nacional por el Covid-19 en el 2021 de acuerdo a la directriz G-0579-2021 “reforzamiento de la modalidad de Teletrabajo en el ICT, ante el incremento de contagios por COVID-19”, este subproceso mediante un programa de trabajo semanal, llevó el control de los funcionarios que se encontraban en

modalidad de teletrabajo, presencial, vacaciones y entre otros, presentándose un informe semanal a la Gerencia General y al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Mediante el oficio GTH-0673-2021, se remitió a la Gerencia General estudio técnico DRH-ETE-036-2021 sobre la

actualización del diagnóstico del Plan de Sucesión Institucional, en el cual este Departamento considera que el escenario más apropiado según las circunstancias de la institución es el escenario de “carrera administrativa”,

el cual brindará a los puestos de Ejecutivos de Turismo 3 la supervisión de personal, con lo que se pretende cerrar la brecha que existe en los candidatos.

### **Apoyo a las labores de apertura de aeropuertos desde el Departamento de Gestión del Talento Humano**

A partir de abril del 2021 este Departamento, asumió la coordinación, elaboración y comunicación de los roles de trabajo para atender las nuevas labores que se desarrollan tanto en el Aeropuerto Juan Santamaría, como las realizadas por los funcionarios que revisan pases de salud en la modalidad de teletrabajo. De igual manera se centralizó en este Departamento la concesión de vacaciones, permisos y

compensables para dichos funcionarios.

Esta nueva actividad surge como consecuencia de la Pandemia, y en Coordinación con el Ministerio de Salud, con el fin contar con medidas sanitarias para resguardar la salud de los costarricenses. Es así, como a través de los equipos de trabajo se brinda un servicio oportuno al turista que nos visita y se agiliza el tiempo de espera en los Aeropuertos.

## DEPARTAMENTO FINANCIERO

---

Es el Departamento responsable de dirigir los procesos financieros, contables y presupuestarios de la institución, al ser el órgano asesor en esta materia, de conformidad con sus competencias, y en atención a los lineamientos y normas preestablecidas.

Se destaca por ser una de las unidades con mayor recurso informático, ya que cuenta con sistemas de información desarrollados para cumplir con sus objetivos dirigidos a instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestales, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promover la

eficiencia y eficacia del control de gestión, evaluar las actividades y facilitar la fiscalización de sus operaciones, considerando la observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables, para el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

En razón de lo anterior, y en el contexto de la pandemia del COVID-19, con la aplicación de la modalidad de Trabajo en Casa, la operativa del departamento continuó sin mayores inconvenientes, permitiendo en lo fundamental generar en forma oportuna información financiera y presupuestaria para la toma de decisiones.

Dentro de la funcionalidad general del Departamento, se destacan las siguientes áreas:

## Presupuesto

---

Es el área que participa en el proceso de formulación del plan presupuesto anual; además, fiscaliza, controla y evalúa la correcta ejecución presupuestaria, la elaboración de las modificaciones presupuestales, la presentación mensual ante la Junta Directiva de los informes presupuestarios y la liquidación presupuestaria anual. Lo anterior, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, las normas presupuestarias emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), así como las Directrices Generales de Política Presupuestaria promulgadas por el Ministerio de Hacienda (MH).

De acuerdo con las diferentes actividades, esta área se constituye en soporte primario para las Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución. Para enfrentar el impacto de la pandemia COVID 19, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera, se definieron las necesidades básicas a nivel presupuestario de la institución, anticipando con oportunidad las consecuencias que tal situación produciría en las finanzas de la institución.

Sobre el financiamiento de las metas y objetivos institucionales, en el siguiente Cuadro se muestra que los ingresos recaudados del periodo 2021 alcanzaron ingresos reales por ¢ 23.061.7 millones, un 67.5.2% más que el presupuesto ordinario (¢13.767.7 millones), lo que en términos absolutos representa ¢9.294.0 millones.

**Cuadro No. 2**  
**Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2021**  
(millones de colones)

Detalle	Ingresos		Variación		% Participación
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
<b>Ingresos Tributarios</b>	<b>19,464.3</b>	<b>10,705.8</b>	<b>8,758.5</b>	<b>81.8%</b>	<b>84.4%</b>
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	11,080.7	6,770.1	4,310.6	63.7%	48.0%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	3,020.4	1,596.8	1,423.6	89.2%	13.1%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	5,363.2	2,338.9	3,024.3	129.3%	23.3%
<b>Ingresos no Tributarios</b>	<b>597.4</b>	<b>61.9</b>	<b>535.5</b>	<b>865.5%</b>	<b>2.6%</b>
Alquileres de Edificios e Instalaciones	21.8	20.8	1.0	4.7%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	278.0	0.0	278.0	-100.0%	1.2%
Intereses sobre Cta. Cte. (ICT)	17.5	0.0	17.5	-100.0%	0.1%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	115.4	0.0	115.4	-100.0%	0.5%
Otros Ingresos	164.8	41.1	123.7	300.9%	0.7%
<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>3,000.0</b>	<b>3,000.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0%</b>	<b>13.0%</b>
Transferencias Corrientes del Gobierno Central	3,000.0	3,000.0	0.0	0.0%	13.0%
<b>TOTAL</b>	<b>23,061.7</b>	<b>13,767.7</b>	<b>9,294.0</b>	<b>67.5%</b>	<b>100.0%</b>

(/1) Aprobado mediante el Alcance No. 175, La Gaceta No. 170 del 3 de setiembre de 2021.

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2021), es pertinente señalar que se da un seguimiento y apoyo continuo a cada una de las áreas. Para este periodo se alcanzó un nivel de ejecución operativa del 87.9%.

**Cuadro No. 3**  
**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa**  
**al 31 de Diciembre de 2021**  
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecución Real		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	2,681.5	2,020.5	75.4%	661.0	24.6%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Sin CNCC)	8,487.3	7,837.6	92.3%	649.7	7.7%
Proyecto Golfo de Papagayo	564.2	365.6	64.8%	198.5	35.2%
<b>Total (Sin CNCC)</b>	<b>11,733.0</b>	<b>10,223.7</b>	<b>87.1%</b>	<b>1,509.2</b>	<b>12.9%</b>
<b>Administración - CNCC</b>					
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Administración)	845.3	836.3	98.9%	9.0	1.1%
<b>Total Administración CNCC</b>	<b>845.3</b>	<b>836.3</b>	<b>98.9%</b>	<b>9.0</b>	<b>1.1%</b>
<b>Total</b>	<b>12,578.3</b>	<b>11,060.0</b>	<b>87.9%</b>	<b>1,518.2</b>	<b>12.1%</b>

## UNIDAD FINANCIERA CONTABLE

Se encarga de gestionar las políticas, normas, sistemas de información y procedimientos necesarios, que garantice la razonabilidad y seguridad del registro de las operaciones financieras, aplicando las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Durante el periodo 2021 esta Unidad participó activamente en el programa de capacitación patrocinado por la Contabilidad Nacional, sobre la normativa vigente, principalmente para brindar información oportuna para la toma de decisiones de la Administración y de las distintas instancias del sector público responsables de la gestión y evaluación financiera, así como para terceros interesados.

En forma trimestral se entregaron informes a la Contabilidad Nacional, para facilitar la integración de las cifras contables del sector público en el Sistema de Cuentas Nacionales, y proveer la información que se requiera para este efecto.

En cumplimiento de las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, y con el objetivo de evaluar la calidad de la información financiero-contable del periodo 2020, se contrató una firma de Auditores Externos, obteniéndose una opinión favorable (“opinión limpia”), quienes

indican que los estados financieros “*presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Instituto Costarricense de Turismo, (ICT) al 31 de diciembre de 2020 y 2019, así como sus rendimientos financieros, variaciones en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas*”. No obstante lo anterior, se mantiene como pendiente y dentro del plazo permitido (diciembre 2022), la revaluación de Terrenos del Golfo Turístico de Papayo. De acuerdo a la NIA 400, el nivel de Riesgo al cierre del año 2020, fue bajo en temas como: Control Interno, Disponibilidades, Inversiones, Cuentas por Pagar, Inventarios, Propiedad, Planta y Equipo, Documentos por Pagar, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

Un aspecto relevante con respecto a la información contable-financiera para el periodo 2021, y que se detallará más adelante, es la referida a

En Sesión Ordinaria Virtual N° 6189 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Apartado 5, Inciso I, celebrada el 11 de octubre de 2021 y ratificada en Sesión Ordinaria Virtual N° 6190 realizada el 18 de octubre de 2021, se conocieron los resultados de la Auditoria Externa de Estados Financieros (SJD-322-2021).

A continuación, se detallan y analizan los Estados de Rendimiento

Financiero de Ingresos y Gastos, y Situación Financiera 2021-2020:

**Cuadro No. 1.**

Instituto Costarricense de Turismo  
Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos)  
Al periodo terminado IV Trimestre 2021 - 2020  
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
<b>Ingresos por Operaciones</b>						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales	19.530,4	12.614,0	6.916,4	54,8%	80,1%	68,2%
Derechos administrativos a los servicios de transporte	20,7	22,2	-1,5	-6,8%	0,1%	0,1%
Intereses por equivalentes de efectivo	21,6	16,2	5,4	33,3%	0,1%	0,1%
Intereses por títulos valores a costo amortizado	198,7	1.248,7	-1.050,0	-84,1%	0,8%	6,8%
Alquileres	297,6	46,4	251,2	541,4%	1,2%	0,3%
Transferencias Corrientes	3.000,0	0,0	3.000,0	0,0%	12,3%	0,0%
Diferencias positivas tipo de cambio	1.177,1	2.524,6	-1.347,5	-53,4%	4,8%	13,7%
Otros ingresos	138,3	2.013,8	-1.875,5	-93,1%	0,6%	10,9%
<b>Total Ingresos por Operaciones</b>	<b>24.384,4</b>	<b>18.485,9</b>	<b>5.898,5</b>	<b>31,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Como se observa en el Cuadro No. 1 “Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos)”, el total de los ingresos por operaciones muestra con relación al mismo periodo 2020, una variación absoluta positiva de ¢5.898.5 millones de colones, que en términos relativos se traduce en 31.9%.

La partida de Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales registra todo lo relacionado a la recaudación de Impuestos de 5% (A), 5% (B) y los \$15, como puede observarse tiene una variación absoluta de ¢6.916.4 millones, lo que representa un 54.8% en relación al año 2020, debido principalmente al incremento gradual de la entrada de turistas al país.

La cuenta de Alquileres registra el ingreso proveniente del Convenio Tico Frui, así como también los ingresos por concesiones del Golfo de Papagayo.

La partida Transferencias corrientes, registra un movimiento de ¢3.000.00 millones, de conformidad con el acuerdo al oficio DM-923-2021 Ley n°10.035 “V Presupuesto Extraordinario de la República y la VI Modificación presupuestaria de aprobación Legislativa”, publicada en el alcance n.°175 de la Gaceta n.° 170 del 03 de setiembre de 2021; para financiar el proyecto “Ampliación de la Estrategia de Mercadeo Integral para la Recuperación y Reactivación del Sector Turismo”.

## Cuadro No. 2

Instituto Costarricense de Turismo  
Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)  
Al periodo terminado IV Trimestre 2021 - 2020  
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
<b>Gastos de Operaciones</b>						
Gastos de personal	9.541,3	9.977,4	-436,1	-4,4%	45,8%	37,3%
Servicios	8.851,4	13.765,1	-4.913,7	-35,7%	42,5%	51,5%
Materiales y suministros consumidos	58,0	88,6	-30,6	-34,5%	0,3%	0,3%
Consumo de bienes distintos de inventarios	829,2	1.064,1	-234,9	-22,1%	4,0%	4,0%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	24,7	0,0	24,7	0,0%	0,1%	0,0%
Transferencias corrientes	842,4	606,8	235,6	38,8%	4,0%	2,3%
Transferencias de capital	321,2	176,0	145,2	0,0%	1,5%	0,7%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	358,3	1.003,0	-644,7	-64,3%	1,7%	3,8%
Otros gastos y resultados negativos	4,0	34,3	-30,3	-88,3%	0,0%	0,1%
<b>Total Gastos</b>	<b>20.830,5</b>	<b>26.715,3</b>	<b>-5.884,8</b>	<b>-22,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>3.553,9</b>	<b>-8.229,4</b>	<b>11.783,3</b>	<b>-143%</b>		

El Cuadro N°2 “Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)” detalla el Total de Gastos al 31 de diciembre de 2021, el cual advierte una disminución absoluta por ¢ 5.884.7 millones, es decir un -22.0% con relación al mismo período del 2020.

La cuenta de Gastos de personal muestra una disminución absoluta de ¢436.1 millones y un 4.4% relativo, con respecto al año 2020, esto al no registrarse aumentos por pagos de costo de vida y pagos por contratación de Jornales.

La cuenta de Servicios presenta la mayor baja. La disminución absoluta de ¢4.913.7 millones que representa 35.7 % en relación al 2020, forma parte de la medida de la contención del gasto implementada por la Administración, así como también el cambio realizado en el Contrato relativo al Centro de Convenciones, en

relación con el registro operativo de su actividad.

Los ¢321,2 millones en la cuenta Transferencias de Capital, responden a la Entrega de la Obra Policía Turística en Tamarindo.

Las fluctuaciones de tipo de cambio se ven reflejadas en la partida Resultados negativo por tenencia y por exposición a la inflación, lo que representa en valores absolutos una disminución por la suma de ¢ 644.7 millones, es decir un -64.3% respecto del año anterior.

En términos generales, el Resultado del Período Terminado el 31 de diciembre de 2021 en comparación con el mismo Período Terminado 2020, muestra un resultado positivo (+), lo que contrasta con el año 2020 el cual presenta un resultado negativo (-). La variación absoluta fue ¢

11.783.3 millones lo que en valores relativos se traduce en un -143%.

### Cuadro No. 3

**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de diciembre para los años 2021 - 2020**  
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
<b>Activos</b>						
<b>Activos Corriente</b>						
Efectivo y equivalentes de efectivo	18.790,2	16.383,6	2.406,6	14,7%	81,5%	71,3%
Inversiones a corto plazo	1.444,2	3.943,6	-2.499,4	-63,4%	6,3%	17,2%
Cuentas por cobrar a corto plazo	75,3	651,3	-576,0	-88,4%	0,3%	2,8%
Inventario	333,3	513,5	-180,2	-35,1%	1,4%	2,2%
Otros activos	2.405,9	1.491,9	914,0	61,3%	10,4%	6,5%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>23.049,0</b>	<b>22.983,9</b>	<b>65,0</b>	<b>0,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Activo no Corriente</b>						
Inversiones a largo plazo	4.965,9	1.516,5	3.449,4	227,5%	4,4%	2,4%
Cuentas por cobrar a largo plazo	573,7	0,0	573,7		0,5%	0,0%
Bienes no concesionados	75.750,4	29.786,3	45.964,1	154,3%	67,4%	47,7%
Bienes concesionados	31.111,6	31.188,4	-76,9	-0,2%	27,7%	49,9%
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>112.401,6</b>	<b>62.491,2</b>	<b>49.910,4</b>	<b>79,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>135.450,5</b>	<b>85.475,1</b>	<b>49.975,4</b>	<b>58,5%</b>		
<b>Pasivos</b>						
<b>Pasivo Corriente</b>						
Deudas a corto plazo	547,8	572,1	-24,3	-4,2%	44,9%	45,8%
Fondos de terceros y en garantía	433,3	436,5	-3,2	-0,7%	35,5%	34,9%
Provisiones y reservas técnicas	235,6	239,0	-3,4	0,0%	19,3%	19,1%
Otros pasivos	3,5	2,2	1,3	59,7%	0,3%	0,2%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1.220,2</b>	<b>1.249,7</b>	<b>-29,5</b>	<b>-2,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>1.220,2</b>	<b>1.249,7</b>	<b>-29,5</b>	<b>-2,4%</b>		
<b>Patrimonio</b>						
Capital	16,1	16,1	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Transferencias de capital	41.191,3	-96,0	41.287,3	-43021,4%	30,7%	-0,1%
Reservas	11.627,4	8.960,5	2.666,9	29,8%	8,7%	10,6%
Resultados acumulados	81.395,5	75.344,7	6.050,8	8,0%	60,6%	89,5%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>134.230,3</b>	<b>84.225,3</b>	<b>50.005,0</b>	<b>59,4%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>135.450,5</b>	<b>85.475,1</b>	<b>49.975,4</b>	<b>58,5%</b>		

En el cuadro N°3 "Estado de Situación Financiera periodo 2021-2020, se muestra un aumento absoluto Total Activos por la suma de ¢ 49.975.4 millones, que se traduce en un incremento del 58.5%.

Según se detalla, la partida Efectivo y equivalentes de efectivo, revela un crecimiento debido al aumento en la recaudación tributaria, siendo además que por Directriz del Ministerio de Hacienda se elimina toda posibilidad de inversión de recursos en títulos valores (Decreto 42267-H).

Las inversiones reflejan las correspondientes a Fondetur (Papagayo), y su variación se explica por el traslado de inversiones a largo plazo.

Por su parte, la variación en las Cuentas por Cobrar, obedece a la reclasificación de cuentas a nivel de Balance, debido a que los arreglos de pago asociados son a más de un año.

La partida de Otros Activos, contiene en lo fundamental los Adelantos de la Dirección de Mercadeo, que deben cancelarse de forma anticipada para la realización de los eventos. La mayoría de estos responden a la transferencia de ¢3.000 millones del Gobierno Central.

Bienes no concesionados, es la partida que contiene los activos de la Institución para el desarrollo de sus operaciones. Su incremento en

términos absolutos es de ¢ 45.964.1 millones para una variación relativa de 154.3%, lo que refleja en lo fundamental la incorporación del Terreno en donde se edificó el Centro Nacional de Convenciones.

Bienes concesionados Corresponde a los Terrenos del Proyecto del Golfo Turístico de Papagayo. Su incremento es por la entrada del Edificio de la Policía Turística de Playa Panamá que se dará en concesión (¢247.5 millones) y Edificaciones revaluadas del Proyecto en Playa Panamá por la suma de ¢74.9 (Ref. n°5-1355-Z-000. Avalúo ATSJO-SVAT-AVA-103-2021).

Por otro lado, sobre el rubro total de Pasivos, se observa una disminución en términos absolutos de ¢ 29.5 millones lo cual se traduce en -2.4% en términos relativos, con respecto al mismo periodo 2020. Particularmente, las Deudas a Corto Plazo son deudas de tipo operativo, de carácter fiscal y de cargas sociales. No se consignan deudas de largo plazo.

En cuanto al Patrimonio Total, se presenta una variación absoluta de ¢ 50.005.0 millones para una variación relativa del 59.4%, que se explica principalmente por la partida de Transferencias de Capital, que muestra un aumento absoluto de ¢41.287.3 millones de colones y relativa del 43.021.4%, relacionado con el registro del Terreno del Centro

Nacional de Congresos y Convenciones.

El incremento de los resultados acumulados en ¢ 6.050.8 millones en términos absolutos (variación relativa del 8.0%) se debe al registro del superávit del periodo en ¢3.553.9

millones, y a otros ajustes propios del ejercicio.

La solidez financiera de la institución puede fácilmente ser evidenciada, tanto a partir de su estructura del capital, como de la conformación de su financiamiento.

## Tesorería

Esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos y liquidación de vales de caja chica, así mismo custodiar y entregar los cheques emitidos por pagos a proveedores, entre otros valores.

Además, se encarga de gestionar el trámite de adquisición y liquidación de los títulos valores, de conformidad con lo que establece para el año 2021 el Decreto Ejecutivo No. 42265-H, publicado en la Gaceta No. 66 del 30 de marzo de 2020, que indican que las entidades públicas deberán cumplir con las Políticas Generales de

Captación establecidas por la Tesorería Nacional para la adquisición de títulos de Gobierno. Al respecto, las inversiones administradas por la Institución corresponden a recursos del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, que para el período 2021 alcanzan la suma total de ¢6.410.1 millones, captando por concepto de intereses ¢111.3 millones. Esto encuentra explicación en el oficio DM-1342-2020 y en el Decreto No. 42267-H (publicado en la Gaceta No. 66 del 31 de marzo de 2020), dado que los títulos valores del ICT fueron redimidos en su totalidad en el año 2020.

### Control de Adelantos y Liquidaciones de Gastos de Viajes

La funcionalidad de esta dependencia, está dirigida a controlar los adelantos de dinero por concepto de giras al interior o exterior del país, dar seguimiento a la liquidación de gastos en el plazo reglamentario, así como analizar y controlar que las mismas se ajusten a la normativa del Reglamento Interno de Gastos de Viajes y al emitido por la Contraloría General de la República. Para el año 2021 se revisaron 749 liquidaciones.

Durante el año 2021 se continuó con las mejoras del módulo de liquidaciones, considerando los

requerimientos institucionales. Cabe indicar que en este período, por el impacto de la pandemia COVID-19 así como las medidas de restricciones sanitarias emitidas por el gobierno, la institución retoma paulatinamente las giras al exterior; con respecto a las giras en el interior del país, se mantienen las estrictamente necesarias, entre ellas las dirigidas a la revisión del cumplimiento de protocolos en hoteles, restaurantes, además de aquellos relacionados con el apoyo de revisión de pases de salud que los turistas internacionales, deben cumplir al ingresar al país.

### Oficina de Pagos

Esta oficina tiene como fin el procedimiento de pagos para cumplir con la cancelación a los proveedores sobre la adquisición de bienes y servicios contratados tanto a nivel nacional como internacional, además del pago de viáticos y planilla de los colaboradores de la institución.

Para el periodo 2021, se logra ejecutar todos los trámites programados por las diferentes unidades de la institución, para el año en mención se aplicaron un total de 2755

transferencias bancarias, el cual, en comparación con el año 2020 (2566 transferencias bancarias), se da un incremento en valores absolutos de 189 trámites bancarios.

En el caso del rubro de cheques, para el periodo 2021 se confeccionaron un total de 41, corresponden a reintegros de caja chica de la Tesorería y adelanto de gastos a colaboradores que no poseen cuentas bancarias en moneda extranjera (dólares-euros).

## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

---

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

La reorganización interna del Departamento promovida desde el periodo 2020, según la cual se organizó la gestión tributaria en dos grandes áreas sustantivas, como son Recaudación y Fiscalización, permitió durante el año 2021 una mayor eficiencia en la planificación y ejecución de las funciones asignadas en cada una de esas áreas. Al respecto, en cuanto al proceso de recaudación, como parte de las actividades, se realizaron acercamientos virtuales con representantes de líneas aéreas de forma que se mantuviera un monitoreo constante y preciso de la recaudación, además se ejecutó la actividad de cobro administrativo de forma expedita, en tiempo y forma, en cumplimiento con la normativa, y se trasladaron cuentas a cobro judicial

según corresponde conforme el procedimiento tributario. Se procesaron y registraron en los sistemas de información tributaria un promedio mensual de 250 declaraciones mensuales recibidas como parte de las obligaciones de los contribuyentes. Se tramitaron en el periodo 3 arreglos de pago aprobados por Gerencia General por una suma superior a los ¢112.0 millones de colones.

En cuanto al proceso de fiscalización, y de acuerdo con el Plan Anual establecido al efecto, se realizaron 20 actuaciones fiscalizadoras la mayoría de forma virtual, y presencial en dos casos cuando se requirió; además, se tramitaron 16 resoluciones de crédito por estudios efectuados sobre boletos devueltos por las líneas aéreas a los pasajeros, 6 reembolsos del impuesto por boletos no utilizado tramitados en ventanilla y 23 devoluciones de forma virtual. También se realizaron 1.001 trámites de exoneración de impuestos a las agencias de viaje y 84 trámites de exoneración por pasaportes diplomáticos.

Tanto en Fiscalización como en Recaudación se logró un 100% de las actividades programadas en el Plan Anual Operativo.

## Recaudación tributaria

1.1. Aun y cuando continuó la afectación por pandemia, la recaudación para el periodo 2021 fue muy positiva, superando las estimaciones presupuestarias en más de un 80%.

La recaudación de los impuestos, \$15,00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o "NW", 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o "CR" y 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier

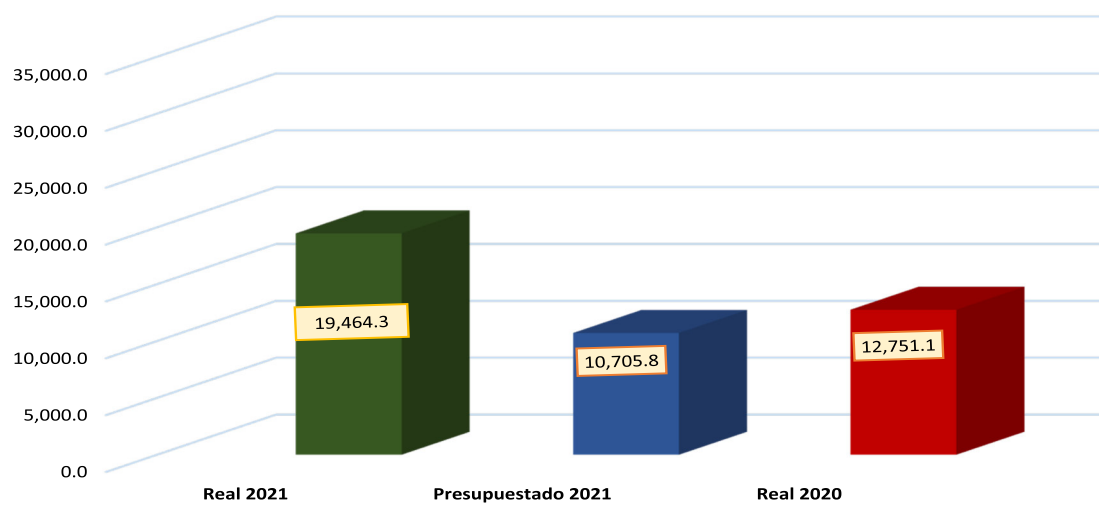
clase de viajes internacionales u "OU"; generó ingresos tributarios en el año 2021 de ¢19.464,30 millones de colones, superando el ingreso estimado en ¢8.758,50 millones de colones para ese mismo año. En relación con la recaudación del periodo 2020, se registraron ¢6.713,20 millones de colones de más, lo que representa una mejora recaudatoria de 52.6%.

No obstante, lo anterior, se logró alcanzar tan solo un 59.2% de la recaudación del año 2019.

**RECAUDACIÓN TOTAL  
IMPUESTOS \$15,00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)  
IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2021  
(Millones de colones)**

Mes	Ingresos			Variaciones			
	Real 2021	Pto 2021	Real 2020	Real 2021 vrs Pto. 2021		Real 2021 vrs Real 2020	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
<b>Total</b>	<b>19,464.3</b>	<b>10,705.8</b>	<b>12,751.1</b>	<b>8,758.5</b>	<b>81.8%</b>	<b>6,713.2</b>	<b>52.6%</b>

**RECAUDACIÓN TOTAL  
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)  
IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2021  
(Millones de colones)**

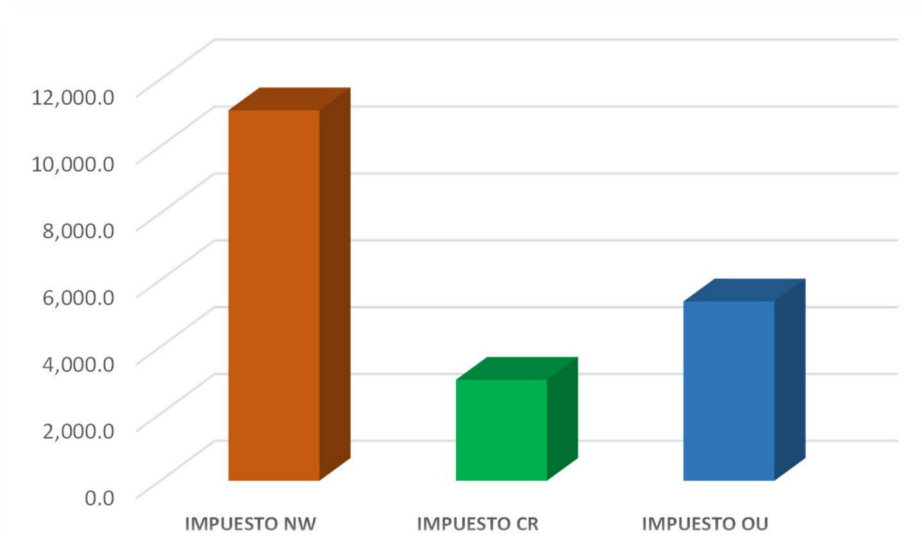


- 1.2. El impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el año 2021  $\phi$ 11.080,70 millones de colones; mientras que el impuesto del 5% a) o CR  $\phi$ 3.020,40 millones de colones y el impuesto del 5% b)  $\phi$ 5.363,20 millones de colones

**RECAUDACIÓN 2021  
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% b) (OU) Y 5% a) (CR)  
(Millones de colones)**

Ingreso	Monto	Participación
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	11,080.7	56.9%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	3,020.4	15.5%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	5,363.2	27.6%
Total	19,464.3	100.0%

**RECAUDACIÓN 2021  
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% b) (OU) Y 5% a) (CR)  
(Millones de colones)**



## Recaudación ingresos no tributarios

La recaudación de los ingresos no tributarios para el periodo 2021 es de ₡62.48 millones, provenientes de: alquileres de terrenos, ferias

internacionales, muelle turístico, canon del Consejo Técnico de Aviación Civil, entre otros

## Otros logros importantes del año 2022

Por iniciativa del Departamento de Administración Tributaria, se promovió la posibilidad de optimizar el control tributario sobre los agentes de percepción que declaran y liquidan el impuesto 5% a) establecido en la Ley N° 1917 de 29 de julio de 1955, con el fin de definir como único *Agente de Percepción de dicho tributo* por la vía aérea, a las empresas de transporte aéreo y sus representantes, domiciliados y no domiciliados en el país; para gestionar lo anterior, se

procedió con el análisis y labores investigativas del tema, se coordinaron reuniones con expertos de la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, y se contrató a una firma especialista en derecho tributario, todo con la firme intención de fundamentar técnica y jurídicamente la propuesta ante la Administración. Gracias a los esfuerzos antes comentados y el apoyo de la Gerencia General y la Asesoría Legal, la Junta Directiva

mediante acuerdo SJD-016-2021, aprueba la emisión de la Directriz G-0130-2021, publicada en la Gaceta 20 del 29 de enero 2021 según la cual “las empresas de transporte aéreo, se constituyen en los únicos agentes de percepción, declaración y liquidación del impuesto del 5% a), en la vía aérea”. La aplicación de esta Directriz en el corto plazo ha tenido resultados positivos, y sobre los cuales se han determinado las siguientes conclusiones

- ✓ Acertada decisión institucional la aprobación de la directriz.
- ✓ Aumento en la recaudación del impuesto 5% a), disponibilidad inmediata de los recursos.
- ✓ Eliminación de morosidad y evasión en el impuesto 5% a).
- ✓ La modificación, no significó la inversión de recursos adicionales por parte del ICT.
- ✓ Ahorro institucional en procesos administrativos y judiciales.
- ✓ Fortalecimiento en la actividad de control y fiscalización del impuesto 5% a).
- ✓ Según la conciliación efectuada, las líneas aéreas declaran y cancelan al ICT de forma razonable el impuesto 5% a) recaudado.

Mediante oficios G-0323-2021 y G-0324-2021 la Gerencia General

comunica institucionalmente la aprobación realizada por el MIDEPLAN mediante resolución MIDEPLAN-DM-OF-0146-2021 y aprobada en Junta Directiva mediante acuerdo SJD-447-2020 para la reorganización parcial del Departamento de Ingresos por cambio de nomenclatura pasando a llamarse en adelante Departamento de Administración Tributaria. Esto permitió que tanto a interno de la Institución como con los agentes de percepción de las obligaciones tributarias que establecen los diferentes impuestos que percibe y administra el ICT, se fortalezca y posicione la gestión que realiza el departamento como una Administración Tributaria con las facultades que las leyes le concede

Se avanza en la gestión de creación de nuevos Reglamentos Tributarios para los tres impuestos que percibe, fiscaliza y administra el ICT; al respecto, se han realizado las validaciones con la Asesoría Legal y se completaron los formularios que se requiere suministrar a diferentes instituciones de control. Se espera tener aprobada esta normativa para el año 2022.

Para el año 2021, se logró recuperar el 100% de las cuentas por cobrar por una suma superior a los 950 millones de colones, producto de la moratoria

tributaria otorgada por la Junta Directiva del ICT, mediante los acuerdos SJD-092-2020 "Propuesta para moratoria y otras medidas en atención al COVID-19" y SJD-291-2020 "Actualización de los alcances de la moratoria establecida el día 30 de marzo 2020", como parte de las acciones de apoyo al sector turístico afectado de manera sustancial por la crisis sanitaria, y en la cual un total de 24 empresas entre líneas aéreas y agencias de viajes, se vieron beneficiadas con la aplicación de la citada moratoria.

Durante este periodo se compartieron talleres de capacitación en conjunto con la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, específicamente con el equipo de la Dirección de Fiscalización; primeramente, se recibió una inducción virtual de altísimo nivel, sobre el tema de normativa y procedimientos de

fiscalización, taller que contó con amplia concurrencia y participación de funcionarios de ambas instituciones. Asimismo, el Departamento de Administración Tributaria capacitó a profesionales de la "DGT", en relación con los procedimientos de fiscalización sobre el impuesto 3% sobre hospedaje. Además, se realizaron otros acercamientos con la Dirección de Incentivos Fiscales y Tecnologías de la Información del Ministerio de Hacienda, para compartir experiencias sobre procedimientos y proyectos relacionados con exoneraciones y sistemas de información tributaria. Esta coordinación ha sido importante para las dos instituciones ya que se han logrado avances principalmente en la parte procedimental y normativa, por lo que esperamos se sigan desarrollando acciones conjuntas durante el año 2022.

## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo funcionalmente da cumplimiento en el periodo 2021 de cuatro metas: mejorar las instalaciones, brindar los servicios generales, la atención de emergencias y dar soporte en las pólizas de las obras de arte del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).

- Velar por mantener en óptimas condiciones las instalaciones del ICT, lo cual incluye: la tramitación, evaluación, inspección y seguimiento de remodelaciones, trabajos de mantenimiento del edificio, pintura, sistema eléctrico, etc. Mantener, remodelar, administrar e inspeccionar los sitios turísticos, propiedad de ICT: Miradores, Paradero Turístico Playas Doña Ana, Muelle Turístico. Así como la gestión y supervisión de Convenios, relacionados con la explotación, permiso de uso, concesión, etc. de terrenos y edificaciones de su propiedad.
- Coadyuvar en la atención de las necesidades básicas de los funcionarios para garantizar el cumplimiento de sus funciones. Entiéndase la administración de

servicios como: el agua, electricidad, equipo, mobiliario, aires acondicionados, telefonía, médico de empresa, entre otros.

- Atender situaciones de emergencia y gestionar riesgos por eventos naturales no predecibles.

El Departamento Administrativo lo conforman las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Transportes y Archivo Central.

El presupuesto durante el período del 2021 fue el mismo que se consignó para el año 2020, es decir, contempla una reducción del 47% aproximadamente, respecto del presupuesto 2019; no obstante, el replanteamiento interno para abordar las metas y objetivos del departamento, permitieron que todos los procesos se adaptaran y/o ajustaran sin sacrificar la eficiencia y fluidez requerida para el funcionamiento óptimo de la institución en términos de administración. A continuación, se detallan los principales logros alcanzados durante el período 2021:

## Área de Gestión Administrativa:

Mejoras en el Muelle Turístico de Puntarenas:

- Atención de mejoras y reparaciones necesarias para el funcionamiento adecuado de toda la infraestructura: aplicación de pintura general de la entrada principal, caseta, oficinas, baños, tapia perimetral; así como reparaciones en fugas y mejoras en sistema baños, duchas externas y losa hacia la pasarela del muelle.



**Antes**



**Después**



**Antes**



**Después**

- Reparación pasarela: Se realiza la reparación total de la losa de recepción y

puntos de soporte entre losa-pasarela y pasarela-muelle.

**Antes:**



**Después:**



### Ruinas de Ujarrás

- Reparación malla perimetral que resguarda

los límites de las Ruinas de Ujarrás.



- Acondicionamiento del espacio en Aeropuerto, para atender turistas en el Aeropuerto por parte del ICT.

- Se acondiciona el espacio que ocupan temporalmente los funcionarios del ICT para la atención de turistas en el Aeropuerto Juan Santamaría.



## Edificio Central del ICT

Construcción e instalación de tapas de alcantarillas, debido al robo de las tapas existentes ubicadas en la acera peatonal frente al acceso al parqueo del sótano, lo que eventualmente

podría ocasionar la obstrucción del sistema de evacuación pluvial de edificio central, además de causar daños a vehículos y personas que transitan por estas áreas.



**Antes**



**Después**

Recolocación de puertas de vidrio temperado por razones de desgaste y

caída de paredes adyacentes, por razones de seguridad.



Labores de mantenimiento preventivo para tratamientos de pintura y resane de estructuras metálicas de portones y verjas perimetrales, auditorio,

parqueos discapacitados; así como el resane de paredes por filtraciones del edificio central.



Se inició el proceso de sustitución gradual de sistema de iluminación a lámparas tipo LEDs, con el fin de

disminuir el consumo eléctrico y el costo de mantenimiento del sistema de iluminación



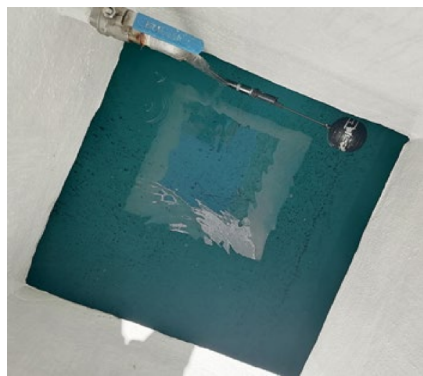
Atención de filtraciones varias en el edificio central (tuberías de agua potable en sótano, tubería de aguas



negras en baños y reparación de goteras en la cubierta de techo).



Instalación de filtro en entrada de tanque de captación en el edificio central del ICT, con el fin de evitar la



acumulación de sedimentos en el fondo del tanque y por ende el daño en los sistemas de bombeo.





## Carteles de mantenimiento – reparaciones

- Mediante el proceso de ampliación de Contratación Directa 2019CD-000087-0001200001, correspondiente a los

Servicios por “Limpieza, desinfección y pintura del tanque de captación del edificio del ICT”, se gestiona aplicar la segunda prórroga a la empresa M.R.



- Con la contratación 2020CD-000066-0001200001 para Alquiler de Purificadores de Agua, se brinda un adecuado abastecimiento de agua potable a toda la

institución, y se garantiza mediante el sistema de auto limpieza tipo *Biocote*, que la sanitización de todos los equipos de purificación sea permanente.



- Se genera la contratación 2021CD-000004-0001200001 para el servicio de mantenimiento de alarma
- Por medio del proceso de contratación directa 2020CD-000078-0001200001, se contrata a una empresa que brinda los servicios por mantenimiento preventivo y

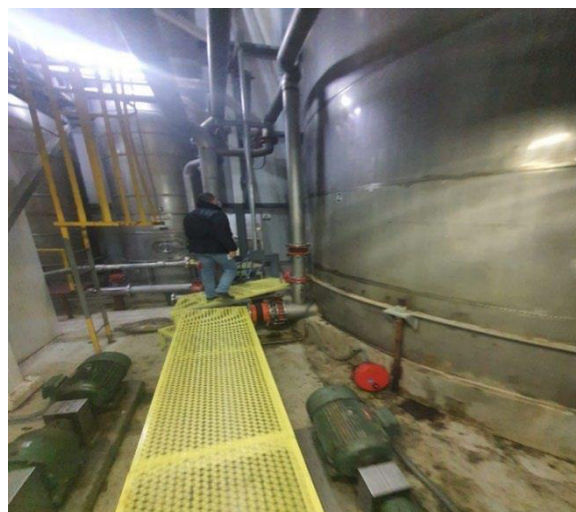
contra incendio para el edificio central del ICT.

correctivo en los aires acondicionados del tercer piso y sótano esto para un estado óptimo de las máquinas para el abordaje preventivo contra la pandemia COVID-19.



- Por medio de la fiscalización del convenio entre la empresa Tico-Frut y el ICT, se comprueba, entre

otros, el pago del canon semestral por parte de la empresa.



Por medio del convenio entre ICT-AyA, se concretó la donación de una porción del terreno propiedad del ICT en Golfito Puntarenas al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, para el desarrollo del Proyecto "Construcción del Alcantarillado Sanitario para la Ciudad de Golfito, Puntarenas" el cual se ubica dentro del Programa de Zonas Prioritarias en Saneamiento. Conforme a los estudios técnicos realizados, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

identificó que este era el sitio óptimo para la construcción de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales denominada "EBAR", considerando las características del terreno y los requerimientos del proyecto. Este proyecto recolectará la totalidad del caudal de aguas residuales proveniente de viviendas, turismo, comercio, industrias, por medio de una red de alcantarillado sanitario y lo conducirá hasta la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de la Ciudad de Golfito



Ante la ocupación ilegal de terrenos propiedad del ICT en Moín-Limón, en coordinación con distintas

instituciones se concretó un operativo de desalojo y demolición de construcciones en el sitio.



Como parte de la seguridad de los funcionarios, visitantes y usuarios de la Institución se instalaron

intercomunicadores para cada uno de los elevadores del edificio en Oficinas Centrales del ICT



En relación con el Archivo Central de la institución, se cumplió con toda la normativa que regula y/o establece el Archivo Nacional.

Finalmente se indica que, a través de la Unidad de Transportes, se logró atender todas las solicitudes de vehículos y de Operadores de equipo móvil con el fin de cumplir con las giras

programadas para el cumplimiento de metas y objetivos de los diferentes departamentos de la institución.

## PROVEEDURIA INSTITUCIONAL

---

La Proveduría Institucional es el departamento competente para la ejecución de todas las etapas del proceso de contratación administrativa, constituyéndose en el órgano técnico institucional en esta materia, de conformidad con lo establecido en los artículos 105 y 106 de la Ley de Contratación Administrativa, 227 y 230 de su Reglamento.

Para el desarrollo de sus funciones, deben de observarse los alcances de

las normas, principios y los procedimientos de contratación administrativa según lo establecen la Ley N° 7494, Ley de Contratación Administrativa, y su Reglamento General, la Ley N° 8131, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 30058-H-MP-PLAN y el Reglamento Interno de Contratos Administrativos, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables por razón de la materia.

## CONTRATACION ADMINISTRATIVA

El ICT utiliza dos alternativas de compra, las realizadas en la plataforma de compras públicas SICOP, y las que se gestionan fuera de línea. Estas últimas para las contrataciones realizadas en el exterior, las que cuentan con el criterio favorable de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda, ente rector en materia de compras públicas.

Con base en el Plan de Compras de cada unidad, se realiza el agrupamiento de contrataciones con el objetivo de aprovechar las

modalidades de compra de acuerdo con el ordenamiento jurídico y evitar el fraccionamiento.

Se detallan en el cuadro No. 1 los procedimientos de contratación realizados durante el 2021 por la Proveeduría en el ámbito de sus competencias; se aclara que muchas de las contrataciones fueron tramitadas y adjudicadas en otras monedas, pero que para efectos informativos se convirtieron a colones, tomando como referencia, el tipo de cambio de la fecha de adjudicación de cada uno de los procedimientos.

Cuadro N° 1			
Procedimientos de contratación tramitados			
Tipo de procedimiento	Proced. iniciados	Proced. adjudicados	Montos adjudicados en colones
Contratación Directa	135	115	2.798.427.120.50
Licitación Abreviada	18	9	209.127.296
Licitación Pública Nacional	5	5	612.048.240
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>129</b>	<b>3 619 602 656,50</b>

Fuente: Sistema Integrado de la actividad contractual

El 85% de los procedimientos de contratación administrativa corresponden a contrataciones directas, lo cual se debe a dos factores: el primero que los montos de conformidad con el estrato en el que se ubica el ICT, se han elevado, por tanto la mayoría de estas contrataciones por su cuantía, se categorizan como contrataciones directas; el segundo, es que se adquieren tiquetes aéreos, contrataciones de excepciones no concursadas, artículos 142 (Bienes o servicios a contratarse en el extranjero) y 139 (oferentes únicos, servicios artísticos o intelectuales, patrocinios), esto debido a la naturaleza de la Institución, ya que se trata en su mayoría de campañas cooperativas, pagos de espacios en ferias internacionales, construcción y decoración de stands en ferias internacionales. No obstante, estos deben llevar un trámite especial en tanto se deben aplicar normas de control para establecer su procedencia y su continuación.

De los 158 procedimientos de contratación, se adjudicaron 129 (82%), 24 se declararon infructuosos o desiertos (15%), por razones de interés público, como consecuencia del recorte presupuestario debido a la pandemia, por incumplimiento de requisitos o porque no se recibieron ofertas. 2 se dejaron sin efecto (1%) y 3 se encuentran en evaluación (2%).

Es importante continuar con los esfuerzos para las estimaciones presupuestarias y estudios de mercado, que garanticen la existencia en el mercado proveedores de los bienes y/o servicios a adquirir, con el fin de disminuir la cantidad de procedimientos declarados infructuosos o desiertos.

Surgen, además, las necesidades imprevistas que ameritan la aplicación de los artículos 208 y 209 Del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, (Modificación unilateral del contrato y contrato adicional respectivamente).

En el cuadro No. 2 se señalan otros procedimientos tramitados durante el 2022:

Cuadro N°.2	
Continuaciones, prórrogas, modificaciones, suspensiones y rescisiones de contrato	
Tipo	Cantidad
Continuaciones y prórrogas	188
Aplicación Artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	12
Aplicación Art. 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	15
Modificación de otras cláusulas	2
Suspensión de contratos	2
Rescisión de contratos	1
Fuente: Registros de la Proveduría Institucional	

Siendo que los recursos de objeción, apelación y revocatoria constituyen las figuras legales establecidas en la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento, mediante los cuales las personas legitimadas dentro de un proceso impugnan ante la administración los procedimientos de

contratación, al considerar que existen obstáculos injustificados o arbitrarios para la libre participación, o bien que se violenta el principio de igualdad, se desprende del cuadro No. 3, que el 33% de los recursos fueron declarados sin lugar, el 39% parcialmente con lugar, el 17% con lugar y el 11% rechazados de plano.

**Cuadro N°. 3**  
**Recursos Recibidos**  
**2021**

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Sin lugar</b>	<b>Parcialmente con lugar</b>	<b>Con lugar</b>	<b>Rechazado de plano</b>
Revocatoria	7	4	1	2	0
Apelación	2	0	0	0	2
Objeción	9	2	6	1	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

## Otras actividades

---

- Registro oportuno de todos los activos que se adquirieron durante el 2021.
- Se procedió a realizar inventarios de existencias en todos los almacenes de la institución, obteniéndose los siguientes resultados:
  - El proceso de unificación de bodegas o almacenes, se ha realizado en forma satisfactoria, los materiales están resguardados y existe un encargado para tal fin.
  - Todos los almacenes son administrados por el Depto. de Proveduría.
  - Se observa bastante orden y limpieza, a pesar de la gran cantidad de material publicitario.
  - Los artículos están debidamente identificados por lotes y se aplica el método PEPS.
  - Es importante señalar que los resultados se están exponiendo a todas las Direcciones, con el objetivo de tomar las medidas correspondientes a fin de evitar el deterioro y/u obsolescencia del material que se encuentra en dichos almacenes, así como el planeamiento de las adquisiciones a futuro.
  
- Se realizaron capacitaciones relacionadas con: el nuevo Reglamento de Bienes, administración de contratos, el uso del sistema de compras públicas SICOP y de la nueva Ley de Contratación Administrativa.

## DIRECCIÓN DE MERCADEO

---

Las funciones de Mercadeo se fundamentan en nuestra Ley Orgánica en su Capítulo 3, Artículo 5, inciso b, que establece como función del ICT: “Dirigir y efectuar en el exterior, por todos los medios adecuados, la propaganda necesaria para dar a conocer el país, con la finalidad de incrementar la afluencia de visitantes”.

Esta Dirección, como pilar estratégico en el quehacer institucional, orienta sus esfuerzos y recursos para realizar acciones de mercadeo para promover a Costa Rica como destino turístico sostenible diferenciado, en los principales mercados de interés; realizando campañas de comunicación innovadoras, utilizando medios de comunicación idóneos, promoviendo mensajes y valores que nos diferencian de otros destinos y desarrollando diversidad de acciones.

La emergencia sanitaria nos plantea nuevos retos y por ende debemos adaptarnos a una realidad diferente y cambiante, que hoy más que nunca

exige el enfocarse en maximizar el uso de los recursos, innovar e implementar estrategias de comunicación de manera que se logre mantener la presencia y relevancia del destino ante las diferentes audiencias en los mercados de interés.

Las metas y acciones estratégicas de Mercadeo programadas en el Plan Anual Operativo (PAO) se encuentran alineadas con los objetivos y metas institucionales y tienen como marco referencial el Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022, el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021 (PNDT) y el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Nos complace presentar la Memoria Anual 2021 de la Dirección de Mercadeo con la satisfacción del deber cumplido y de los logros alcanzados.



## DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN

---



En el año 2021, el Departamento de Promoción desarrolló un conjunto de acciones estratégicas de comunicación y exposición de Costa

Rica en los mercados de interés, con importantes logros que a continuación se presentan

### Relaciones Públicas Estados Unidos - Canadá y México

En este año 2021 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá con la agencia Nancy J. Friedman (NJF), tácticas que tienen relación directa con los medios de comunicación. Se trabajó una alianza estratégica, comunicados de prensa y monitoreo de temas sensibles, entre otros. A partir del 1 de octubre, la agencia Connect World Wide (CWW), empezó a dar servicios de relaciones públicas en México.

Seguidamente, se presenta un resumen con los principales logros obtenidos de las acciones de Relaciones Públicas en Norteamérica:

**329 Artículos generados:** Se generó un total de Ad Value 2021 de \$44.526.986 (\$33.7692.53 de USA/CAN y \$76.611 de MEX), de enero a diciembre del 2021, en nichos de Bienestar, Aventura, Culinario, Sostenibilidad y Turismo General. De estos 296 son de USA/CAN y 27 de MEX.

- **5 Pitchings:** Qué visitar en CR según su signo zodiacal. Microbudas y lunas de miel en CR, Jardines botánicos en CR, Guía sobre Península de Nicoya y playas escondidas

- en CR; todos los anteriores en los Estados Unidos y Canadá.
- **Manejo de crisis:** Ambas agencias han estado constantemente apoyando al ICT en la crisis mundial del Coronavirus, entregando reportes de situación en cada país, así como revisando y actualizando información sobre requisitos de ingreso al país.
  - **10 Entrevistas con Ministro:** para dar información de primera mano a los medios de comunicación sobre la recuperación de CRR en medios como Newsweek, Treehugger.com, Global Finance Magazine, Prevue Meetings, Kiwi.com, Vogue,

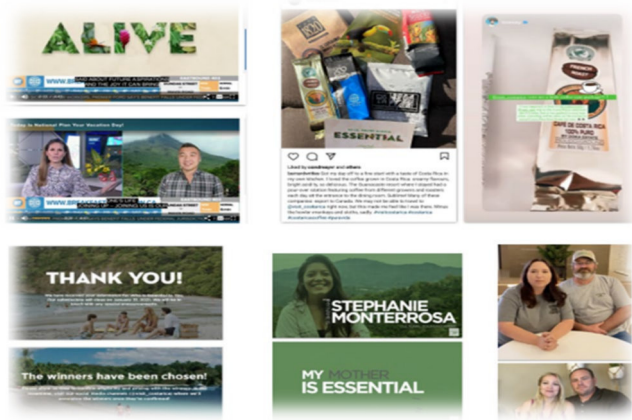
Meetings Alliance, Recommend, Travel + Leisure, AFAR y freelances que tenían asignaciones de Fodor's Travel, Islands Magazine y Forbes.

Se logró publicar artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, por ejemplo: TravelPulse, Forbes, Travel + Leisure, Lonely Planet, MSN, Fodor's Travel, MSN Canadá, Barron's, Breakfast TV, CNN, Condé Nast Traveler, EnRoute, TravelWeek, Matador Network, Reader's Digest entre otros en USA/CAN; y en Invertour e Imágenes del Turismo en México.

### Proyectos especiales y apoyo a otras áreas USA/CAN

**Finalización concurso "Who's Essential To You":** Este concurso se efectuó del 26 de noviembre 2020 al 31 de enero 2021 y consistió en rifar 15 premios dobles. Con el objetivo de ser empáticos con los Best Prospects y considerando las circunstancias que se vivieron durante el año 2020, Costa Rica procuró generar un vínculo emocional con las audiencias aprovechando la marca Esencial y el concepto de la campaña en el

mercado norteamericano "Life Essential found here". Los participantes debían nominar a personas que fueron esenciales en su vida durante la pandemia; cada nominador debía explicar por qué hacía la nominación y la razón por la que el nominado debía ganarse el premio. Se recibieron más de 5.500 nominaciones; hubo 15 ganadores que podrán realizar el viaje desde marzo de 2021 a febrero 2022.



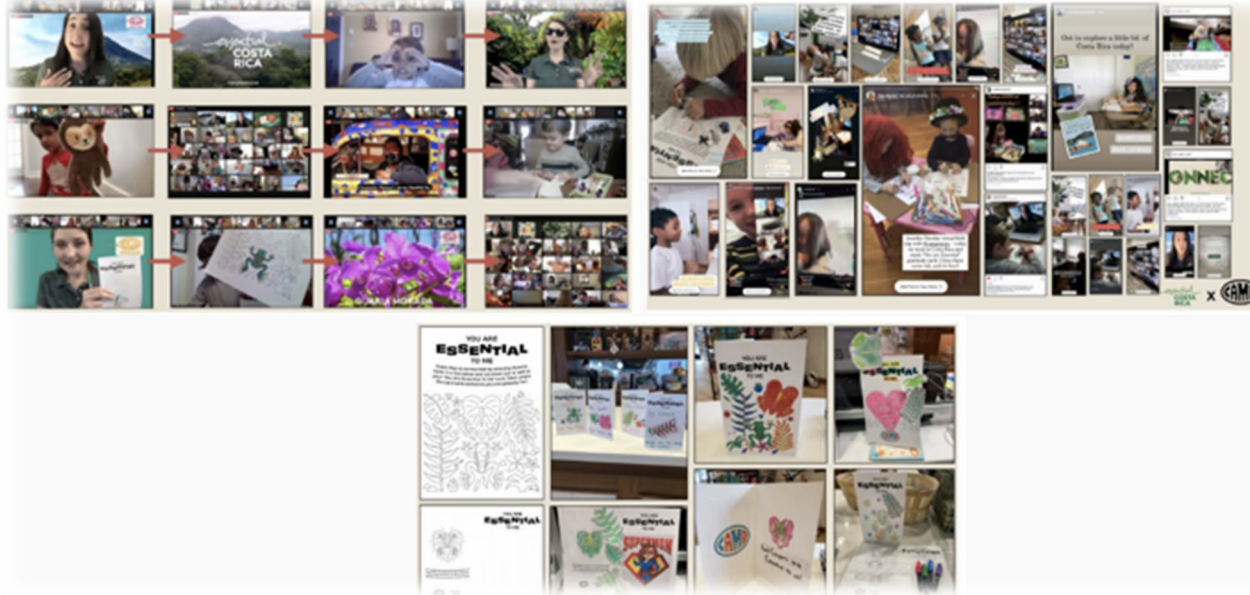
**Northstar Digital Travel Summit: I AM CULTURED:** la directora de Mercadeo fue entrevistada el 27 de enero en el marco de este evento dirigido a jóvenes en riesgo social en

Estados Unidos que participarán de un viaje al país; posteriormente se envió un mensaje del señor Ministro para el evento de gala del mismo evento que se llevó a cabo el 10 de mayo.



**CAMP:** se realizó una actividad virtual de 45 minutos el 2 de febrero, se entregaron 500 kits en las tiendas de CAMP y se rifaron tres canastas dobles con productos costarricenses para participantes del evento virtual; durante una semana hubo presencia de Costa Rica en IG de CAMP y la

página oficial de la tienda. Resultados: 238 personas participando en el evento virtual, 745 familias recibieron el kit para la tarjeta o descargaron la tarjeta de la página web; aproximadamente 162 mil impresiones en redes sociales.



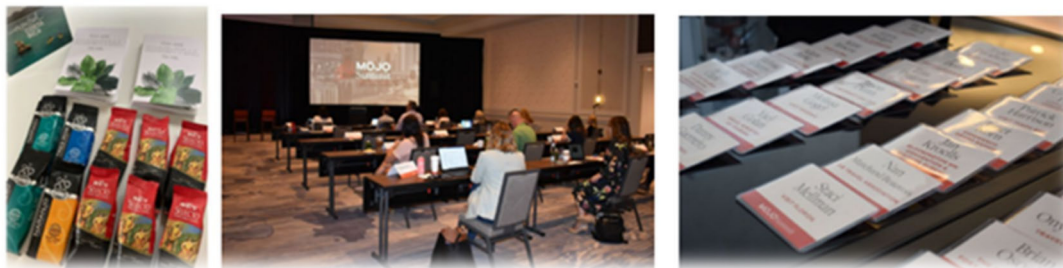
**Pop Up en NY:** Se realizó el pasado 5 de marzo en el High Line en la ciudad de NY en donde se tuvieron dos "bicicarretas" de Costa

Rica y se entregaron muestras y vasos con café a las personas que transitaban por el lugar. Más de 1.800 personas obtuvieron su muestra de café durante la activación.



**MOJO:** Se aprovechó que MMGY Global organizó este evento en Florida del 23 al 25 de mayo para distribuir 45 muestras de café costarricense, y sin ningún costo se tuvo presencia de marca. Esta es una conferencia anual organizada para profesionales de

viajes, en donde se discuten los principales problemas que enfrenta la industria; entre los participantes estuvieron ejecutivos de Travelzoo, Expedia Group, Visit los Cabos, U.S. Travel Association y Discover Puerto Rico.



**Travel Professionals International (TPI):** la directora de Mercadeo, Carolina Trejos, tuvo participación como panelista en este evento dirigido a agentes de viajes en Canadá, el 8 de abril. contó con la participación de 137 miembros el día del evento; dicha

actividad además quedó disponible en la plataforma de capacitación de TPI que tiene un alcance de 800 agentes de viajes, los temas principales sobre sostenibilidad y Costa Rica como destino fueron parte de los temas expuestos por la señora Trejos.



**Conferencia virtual TravelWeek:** el Ministro tuvo participación en una entrevista para un evento organizado por el medio para agentes de viajes en Canadá, el 28 de abril. Con la

participación de 9,377 agentes de viajes, el Ministro Segura pudo exponer sobre las principales tendencias de viajes de verano, re apertura y el futuro de las reservas canadienses en Costa Rica

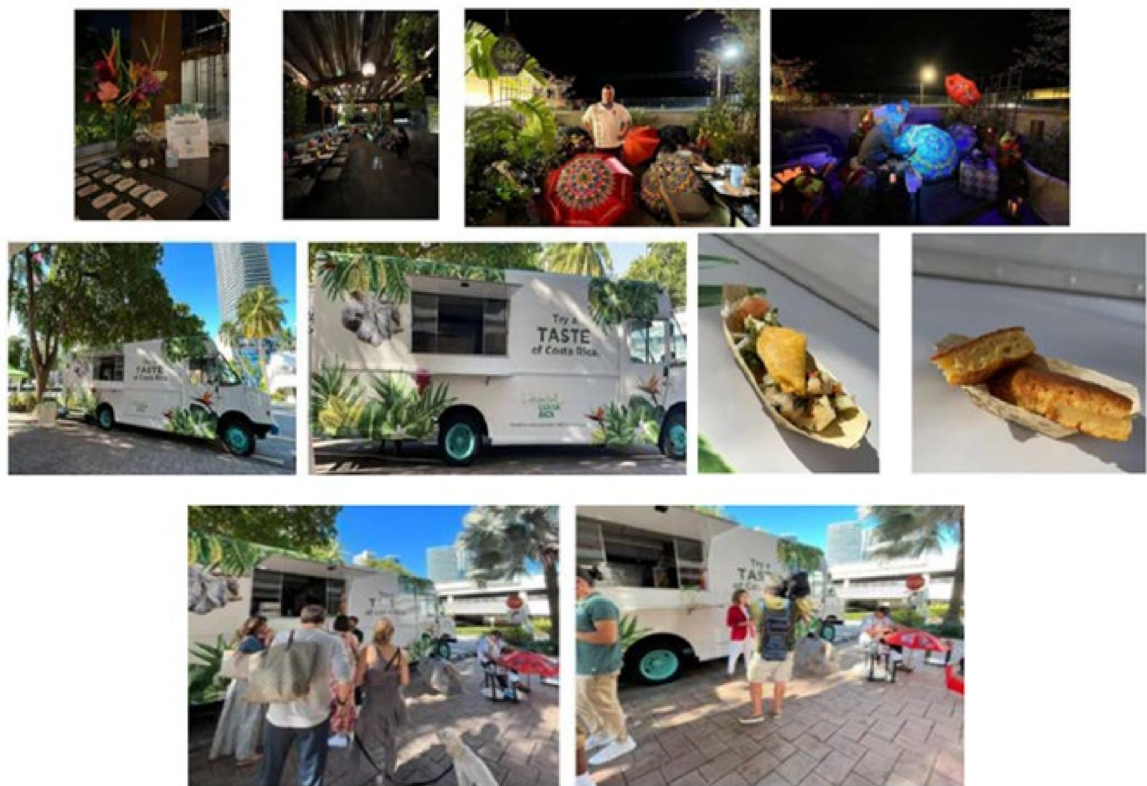
**Entrevista con TravelPulse:** Se coordinó una entrevista con la Directora de Mercadeo con TravelPulse durante su viaje a NY. Se desarrollaron temas como la re apertura del país al turismo, las

alianzas con aerolíneas, la reactivación del turismo de cruceros y la Ley de Nómadas Digitales; hasta este momento el medio no ha generado la publicación

**Art Basel Food Truck:**

durante la feria de arte Art Basel en Miami se tuvo un “food truck” por 4 días, en donde se le entregó al público participante al evento muestras de comida costarricense como por ejemplo ceviche de yuca, agua de sapo, tamal de maíz. Además, se realizó una cena para medios de comunicación enfocados en gastronomía y turismo en general en la que participó la señora Carolina Trejos; y en ambas actividades se tuvo a un artesano costarricense pintando sombrillas con motivos costarricenses. En la cena se tuvo la participación de 18 medios de comunicación como por ejemplo Condé Nast America, The

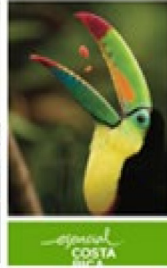
Hungry Post, Miami Food Pug y varios influenciadores y freelancers. Con respecto al Food truck como tal, un promedio de 15 mil espectadores vio el segmento en NBC6, y tuvo un alcance de 738.850 en el sitio web; con respecto a las visitas al camión de comida se tuvieron más de 93.000 impresiones, tanto por la exposición como por la activación. Por medio de la alianza con Trafalgar (que otorgaba un descuento para paquetes al destino) se tuvo un total de 1335 visitas y 566 personas aplicaron el descuento comprando un paquete de viajes a Costa Rica.



### *Proyectos especiales México*

**Misión Comercial Avianca:** la agencia colaboró con la misión comercial de Avianca y apoyada por ICT, para agentes de viajes en CDMX. Además de apoyar en la producción y ejecución del evento, coordinó visitas de los empresarios costarricenses a tres Tour Operadoras en la ciudad. El objetivo fue fortalecer la relación comercial del ICT con la cadena de

comercialización para realizar acciones conjuntas de promoción del destino a futuro y obtener insumos importantes para la toma de decisiones. Adicionalmente se buscaba ofrecer información general del país, así como información especializada en turismo y consultas sobre diversos temas específicos del destino a las operadoras mayoristas.



**Festival Trópico:** CR patrocinó un “photo booth” en uno de los mayores festivales de música de México, con el fin de dar a conocer Costa Rica como destino turístico, el cual se llevó a cabo

en Acapulco, por tres días se tuvo dicha activación y las fotos con más “likes” en redes sociales ganará un viaje para dos personas a Costa Rica.



## Relaciones Públicas Europa

En el año 2021 se continuó con la promoción del país en los 6 principales mercados de mayor interés para Costa Rica: Alemania, España, Francia, Reino Unido Holanda y Suiza, con la agencia Global Communication Experts GmbH, The Pangaea Network. La estrategia de comunicación se fue ajustando según la evolución de la pandemia en los mercados de interés. Se definió continuar con la comunicación de Costa Rica como un Santuario Turístico Sostenible. Se mantuvo un enfoque de apoyo e inspiración para el consumidor, formación para los profesionales de turismo, así como acciones de impulso a las ventas y continuar con el proceso de recuperación de Costa Rica.

Costa Rica mantuvo un mensaje respetuoso y empático por la situación global, pero a la misma vez compartiendo lo mejor de Costa Rica, mediante contenido e historias inspiradoras en redes sociales, contenido de interés en medios de comunicación dirigidos al consumidor y a los profesionales del turismo (trade), de manera que Costa Rica se mantuviera presente en la mente de nuestras principales audiencias.

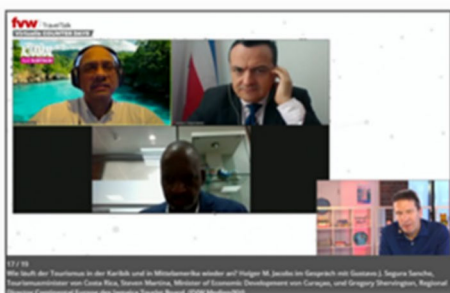
Las acciones de formación para los profesionales del turismo, permitieron compartir información importante como herramienta de ventas del destino. Se realizaron en total 20 webinarios con información relevante

sobre Costa Rica, logrando capacitar a 4,106 agentes y profesionales de turismo 5 e-learning, en los principales mercados de interés para el destino, con módulos de información general sobre Costa Rica, atractivos turísticos, actividades e información diversa sobre la oferta turística, qué pueden encontrar en el país; información dirigida especialmente para los profesionales de turismo europeo, con el fin de que puedan ofrecer el destino y sus atractivos a sus clientes. Estos módulos permitieron la formación de agentes de viajes, que se convirtieron en especialistas de Costa Rica, logrando 14,440 especialistas. En total con estas acciones de webinars, elearnings y coffee talks se lograron capacitar a 18,696 profesionales del turismo en estos 4 mercados de interés. Además, se mantuvo comunicación continua con estos profesionales mediante 33 newsletters o boletines digitales con diversas temáticas de Costa Rica, logrando mantener comunicación continua con 152,893 contactos.

Se realizaron diversas acciones para brindar apoyo a la industria turística como por ejemplo participación en eventos virtuales, conversatorios y mesas redondas, entrevistas con medios de comunicación turísticos, entre otros, con los que se logró alcanzar alrededor de 110,776 personas.

Asimismo, se realizaron en total 31 proyectos especiales con marcas comerciales, casas editoriales y tour operadores europeos, con el objetivo de colocar a Costa Rica en la mira de todas las audiencias de interés, pero principalmente invitar a esos potenciales turistas a reservar y viajar a Costa Rica en el periodo 2021-2022. Entre los proyectos más relevantes que se realizaron en Europa, podemos mencionar los siguientes:

En **Alemania**: alianza con FVW Counter Days una feria virtual para



profesionales del turismo alemán, donde Costa Rica participó con 10 empresas costarricenses. Se realizó un webinar sobre Costa Rica con 450 participantes y la intervención del Ministro de Turismo Gustavo Segura Sancho en el panel de discusión titulado: “¿Cómo se está recuperando el turismo en el Caribe y Centroamérica?”. Se logró alcanzar a 2,000 participantes y contacto con 160 expositores interesados en Costa Rica y su oferta turística.

En **España**: Presencia de la marca país en la final de la Copa del Rey

2021 (evento que se había pospuesto en 2020 por la pandemia).

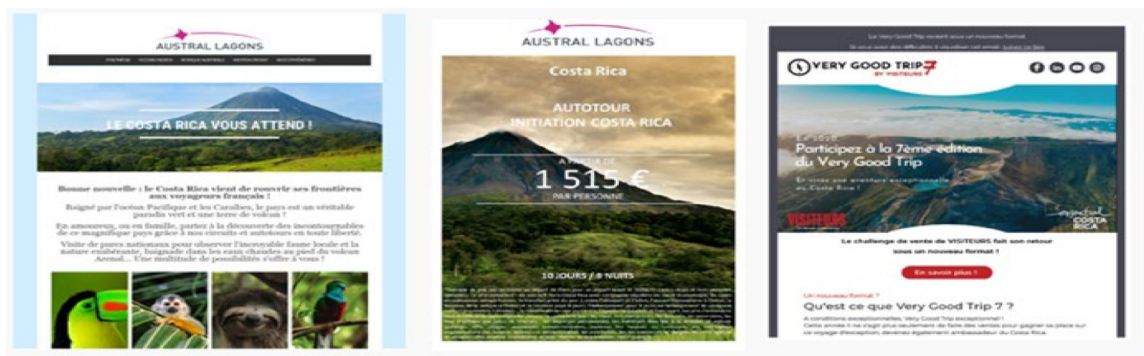


**Navidad Santuario Sostenible Pura Vida**: creación y envío de 450 cajas sorpresa con flora, fauna y sonidos de Costa Rica para ser enviados a los

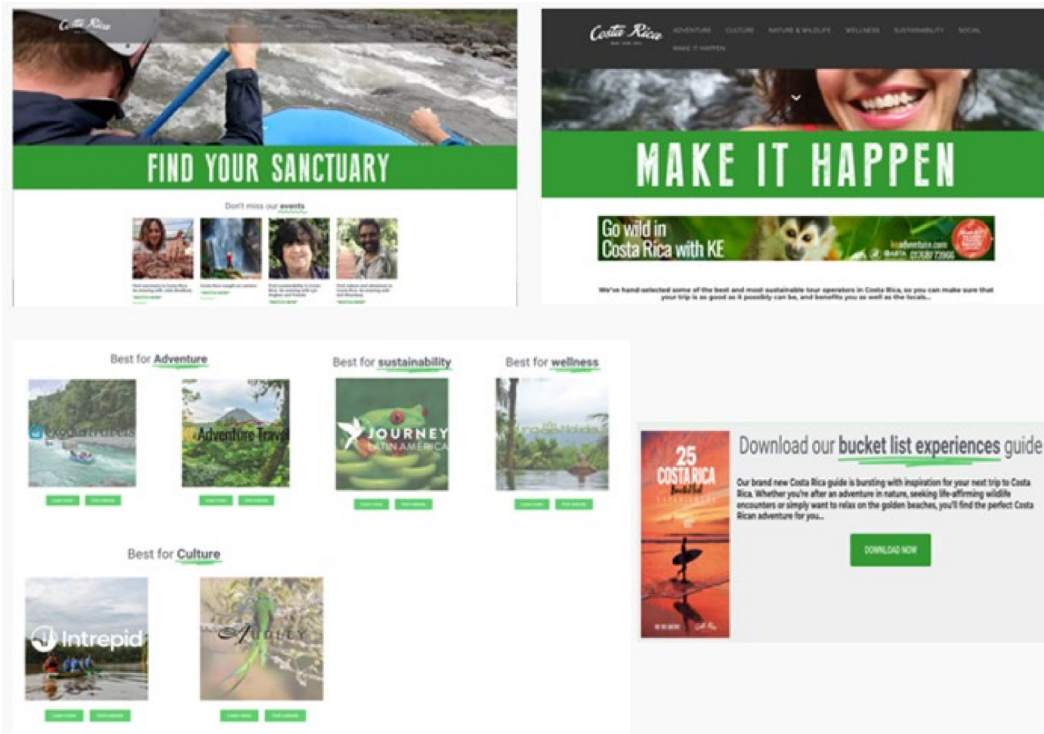
amigos de Costa Rica (trade y empresas turísticas importantes para Costa Rica).



En **Francia**: 7 campañas colaborativas con tour operadores franceses con socios en Costa Rica que ofrecen productos especiales del destino



En **Reino Unido**: continuación de la campaña Costa Rica Santuario Turístico Sostenible con el medio de aventura Wanderlust, creación de una plataforma con información sobre tour operadores que venden la oferta de Costa Rica para el mercado británico. <https://costarica-sanctuary.com/>



En Suiza publicación de 5 páginas print full color con contenido inspirador sobre en el destino en la Revista Prestige.



Se obtuvo un total de 22,412,441 euros por concepto de valor publicitario (<sup>5</sup>AVE).

<sup>5</sup> Advertising value equivalent (AVE)

## Relaciones Públicas en Costa Rica

Desde que inició la pandemia, se logró mantener inspirados e involucrados a los miembros de nuestro sector y a la prensa.

Durante el 2021 se logra una evolución mediante el planteamiento de una sombrilla estratégica que acompañó durante todo el año bajo el mensaje: **SIGAMOS JUNTOS IMPULSANDO A COSTA RICA, ESTÁ EN NUESTRA ESENCIA HACERLO.**

Para ello, se trazaron **DOS MACRO EJES DE ACCIÓN.** Un beneficio emocional con historias que mostraron como el turismo saca a relucir las mejores características de los costarricenses y un beneficio racional que planteaba las cifras, estadísticas

que demuestran el impacto del turismo como dinamizador socio económico.

Se definieron tres objetivos claves para evidenciar que lo esencial de Costa Rica es su gente y que está en nuestra esencia seguir trabajando por el bienestar de todos:

- Renovar y fortalecer la conciencia de que el turismo es la industria más importante del país.
- Construir una agenda mediática que genere confianza en los públicos y señale el camino para la reactivación del turismo.
- Informar a los potenciales turistas nacionales sobre las diferentes opciones de destinos y productos turísticos que ofrece Costa Rica.



Desde ICT y el área de Relaciones Públicas Nacionales se propuso trabajar en los siguientes ejes de comunicación:

- Reactivación
- Promoción de destino
- Historias-Rostros detrás del turismo

- Encadenamiento del sector
- Sostenibilidad y Gastronomía
- Seguridad Turística

Mediante la táctica “Minuto a Minuto” se informó al sector y a los medios sobre los esfuerzos de posicionamiento de Costa Rica en el

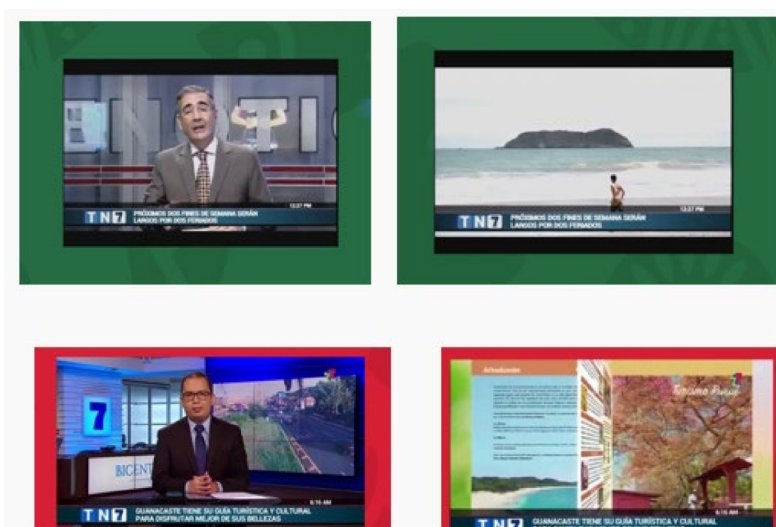
mundo, la reactivación y la importancia del turismo.



Se generaron 3 091 publicaciones en medios de comunicación nacionales offline (radio, prensa y televisión) y online (digitales).

De esas notas, un 89% fueron publicadas en medios denominados Tier 1 y Tier 2 catalogados con el mayor alcance, logrando un Ad Value (Valor Publicitario de US \$ 9.253.098

).



Se informó al sector sobre la reactivación turística, medidas, protocolos y capacitaciones por medio de 303 comunicados, tanto a la prensa como al sector privado turístico.

Además, se enviaron y produjeron un total de nueve boletines "Volando Alto" en inglés y español, dirigido a líneas aéreas y mayoristas de toda América.



Unido a lo anterior, se compartieron 88 notas de Costa Rica en el Mundo para informar de los esfuerzos promocionales y de posicionamiento de Costa Rica: 68 al sector turístico y cerca de 20 a medios de comunicación nacional.

Complementariamente se realizaron 14 giras con periodistas e influenciadores para promover

destinos turísticos, gastronomía, atractivos y mostrar la aplicación de los protocolos sanitarios de los subsectores.

Las zonas turísticas visitadas fueron Los Santos, Monteverde, Turrialba, Cartago, San José, Alajuela, La Fortuna, Manuel Antonio, Quepos, Limón, Guanacaste, Puntarenas, Sarapiquí entre otras



Como novedad se logró convertir a los chances y la lotería en un medio de promoción turística y del 65 aniversario del ICT por medio de la impresión de 1.500.000 billetes.

Se desarrollaron 7 sorteos de los chances para promover las vacaciones de enero y febrero del turista nacional en las 7 provincias de

Costa Rica con el lema de la campaña Vamos a Turistear.

Sumado a la participación del ICT en el sorteo de la lotería nacional de la Junta de Protección social con un billete conmemorativo del 65 aniversario, resaltando la importancia de la industria turística



Con motivo de la celebración del Día Mundial del Turismo, el ICT realizó el lanzamiento de la iniciativa de comunicación “Rostros del turismo”, conformada por fotografías y videos de integrantes del sector con historias de entrega, tesón y resiliencia, quienes, a partir de su esfuerzo, reactivan la industria e impulsan el progreso del país.

Se contaron dichas historias en el Suplemento Dominical de La Nación y en medios nacionales. Generando 27 publicaciones con un ad value de \$76.730 un alcance en medios de 1.423.526 personas y 1,034,375 impresiones en RRSS.

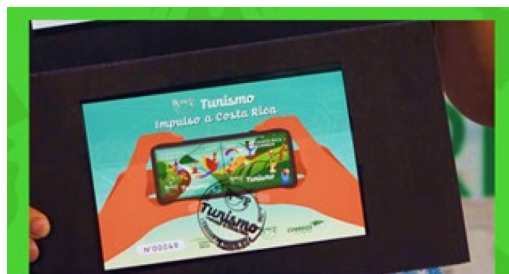


Otro elemento relevante fue la promoción de la gastronomía como motivador de viaje mediante un total

de 150 notas dedicadas a temas de gastronomía y cultura para un valor publicitario \$443.363.



También, se conceptualizó y creó una estampilla de talla mundial que llegó a más de 192 países para promover Costa Rica.

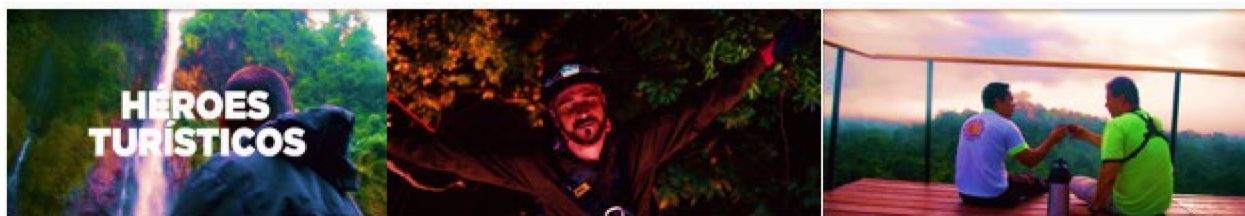


Adicionalmente se realizó el lanzamiento de la serie de 9 capítulos de “Héroes Turísticos” audiovisuales creados para retratar el talento único de nuestro sector y promocionar el destino.

A partir de la publicación de “Héroes Turísticos” en 44 medios de comunicación, 80 notas en Costa

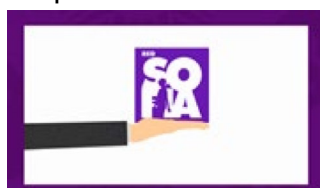
Rica, Sudamérica, Estados Unidos, entre otros países.

Más de 2.832.000 visitas de los capítulos de “Héroes Turísticos” con un alcance internacional de Relaciones Públicas y Digital de 87.882.006 y un valor publicitario de \$1.059.579 y 7,922,334 de impresiones en RSS.



También se desarrolló el proceso de conceptualización y creatividad del Sello Sofía, programa que nace para

ofrecer ambientes más seguros y equitativos a las personas turistas.



El Turismo, siendo una de las principales actividades económicas del país, ha sido un tema altamente mencionado en toda la conversación sobre reactivación económica después de la pandemia. En el mes

de noviembre del total de notas en medios de comunicación el 54% fueron generadas proactivamente por el ICT. Y en el mes de diciembre subió a un 52%.

### Redes Sociales Institucionales 2021

Paralelamente y como complemento a la estrategia se amplificaron los contenidos en redes sociales propias, con más de 56,732 mil fans en Facebook (Instituto Costarricense de Turismo) a cierre de año y 9,444 seguidores en Instagram. Logramos emocionar a nuestras audiencias a través de más de 972 contenidos.

El período del 2021 cerró con un total de 56,732 fans en el perfil de Facebook institucional, obteniendo 19,803 nuevos seguidores. Lo cual representa un 54% de crecimiento con respecto al cierre del 2020.

En la red social de Instagram del ICT se alcanzó la cifra de 9,444

seguidores. Durante el año 2021 se aumentaron en 4,777 los seguidores, esto representó un crecimiento del 102% con respecto al cierre del período anterior.

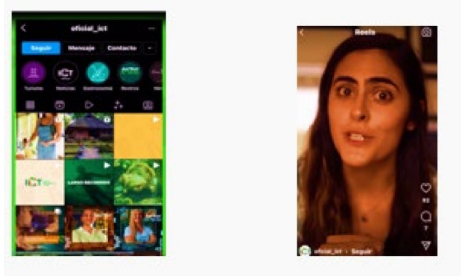
Con respecto al alcance mensual promedio en los perfiles institucionales en Facebook e Instagram se llegó a 1.234.585 y 832,564 personas respectivamente.

Se generó más de 972 contenidos durante todo el año, así como 604 publicaciones en todas las redes institucionales con 467 en Facebook, 77 en Instagram, 49 IGTV y 11 Reels) y 368 historias.



Los cuatro influenciadores seleccionados produjeron más 45 contenidos entre *posteos*, *stories* y

*reels*, logrando un total de 1.170.774 impresiones y más de 2.304.000 personas alcanzadas.



A manera de innovación se desarrolló una serie 20 episodios del podcast “Esencia turismo” con la realización de dos temporadas. Con un total 17 capítulos al aire se han obtenido 32,000 reproducciones en las plataformas de *Spotify* y *Apple*.

Las publicaciones en redes sobre los citados podcasts alcanzaron las 3,794,902 impresiones y mediante gestión de prensa logramos 7 publicaciones en medios de comunicación



### Viajes de Familiarización

El programa de viajes de familiarización del Departamento de Promoción se dirige a dos públicos principales: agentes de viajes y medios de comunicación internacional. Mediante giras que incluyen recorridos por todo el territorio nacional, este programa logra, por un lado, generar coberturas periodísticas que mediante reportajes que son transmitidos o publicados en

los principales mercados generadores de turistas, les presentan a los turistas potenciales información relevante sobre los productos turísticos y atractivos que ofrece el país. Al no ser anuncios pagados si no reportajes publicados por cada medio de comunicación, la información resulta más creíble y tiene mayor relevancia para sus audiencias. Por otro lado, este programa logra capacitar a los

agentes de viajes, brindándoles un amplio y detallado recorrido por las distintas zonas de nuestro país, con el fin de que experimenten el producto turístico de Costa Rica, y así, con conocimiento y mayor facilidad puedan recomendar el destino a sus clientes.

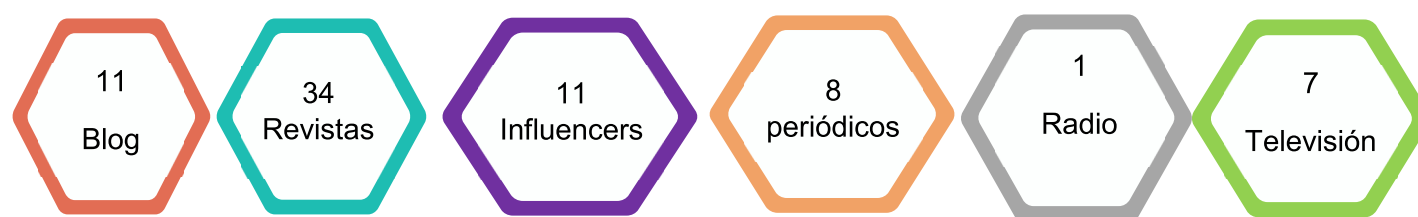
Las campañas generadas por las agencias de Relaciones Públicas Internacionales, donde se realizan concursos en asocio con marcas comerciales o editoriales (que poseen valores afines a la marca Costa Rica), generan divulgación y afinidad con las audiencias seguidoras de esos medios y marcas. También se atiende a los ganadores de estos concursos, los cuales pueden considerarse influenciadores del destino.

Como parte de las acciones de promoción turística del país se

coordina viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución, incluyendo agentes de viajes y mayoristas, mediante los cuales se logra capacitar y actualizar sus conocimientos sobre nuestro destino, los atractivos del país, los proveedores de servicios, la oferta turística en general, todo ello aumenta las posibilidades de comercialización de Costa Rica como destino turístico, por medio de la incorporación de producto costarricense en sus catálogos, a la vez que mejora la interacción de los agentes de ventas con los clientes finales, una vez que hayan vivido la experiencia.

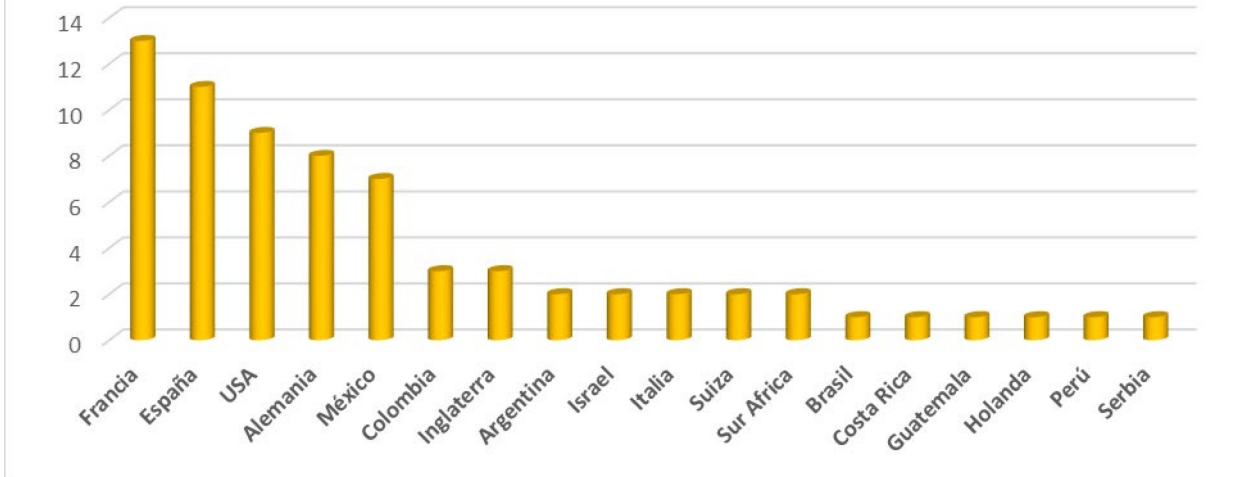
A continuación, se muestran los principales logros obtenidos en este año:

**Se logró traer al país a 72 periodistas internacionales:**



Valor estimado del publicity generado fue de \$3.485.162 de enero a diciembre 2021

Medios 2021 por mercado



Se logró traer al país a 219 agentes de diferentes mercados de interés:

Agentes 2021 por mercado



**Zonas visitadas:** Caribe sur, Alajuela, Monteverde, Guanacaste, Punta Islita,

Los Santos, Pérez Zeledón, Las Pumas Rescue Center & Sanctuary,

Santa Juana Lodge, Pacífico Central, Pacífico Medio, Herradura y Jacó, Caño Blanco, Turrialba, San Gerardo de Dota, Tarrazú, Quepos, Caribe Sur, Parque Nacional Marino Ballena, Dominical, Pacuare, La Fortuna, Tortuguero, Río Celeste, Rincón de la Vieja, San José, Poás, Osa, Drake y La Palma, Puerto Jiménez,

Providencia de Dota, Aquiares de Turrialba, Talamanca, Puerto Viejo, Sarapiquí, Guayabo, Pacuare, Corcovado, Alajuela, Caño Negro, Occidente, comunidades indígenas Bribri y Cabecar, Puntarenas, Islas, Cartago, Orosi.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de publicaciones



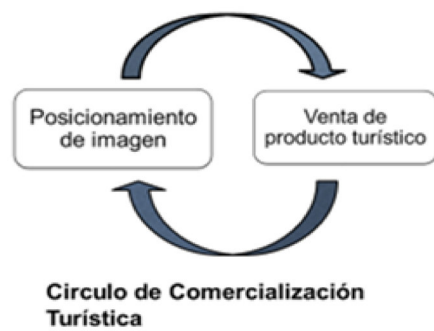
### Campañas y apoyos Cooperativos

Las campañas integrales y apoyos cooperativos tienen como fin primordial lograr una mayor participación del sector privado nacional e internacional en los esfuerzos promocionales de Costa Rica, que permitan maximizar la utilización de los recursos

presupuestarios para la inversión en promoción del país como destino turístico. Asimismo, este programa incentiva la venta de producto turístico de Costa Rica en los mercados de interés por parte de las empresas, fomenta el ingreso de viajeros de los segmentos de interés para Costa

Rica, apoya las acciones estratégicas a favor de la apertura y mantenimiento de las rutas de acceso aéreo a Costa Rica, propicia buenas relaciones comerciales con empresas mayoristas, entre otros. Es a través del esfuerzo de campañas integrales y apoyos cooperativos del ICT con las líneas aéreas y agencias mayoristas, que se logra incrementar la exposición de Costa Rica ante los clientes potenciales, realizando acciones de mercadeo conjuntas con imagen de país y oferta de producto.

Las campañas integrales y apoyos cooperativos, además de las alianzas estratégicas que se generan con la cadena de distribución turística (*trade*) son instrumentos vitales para posicionar a Costa Rica como destino turístico en los mercados de interés, puesto que son uno de los medios con que disponible la Institución que permite invertir fondos públicos con empresas privadas nacionales o internacionales para cerrar el ciclo de comercialización, logrando unir la promoción de destino con una oferta de productos y servicios turísticos:



De esta forma, se estimula la oferta aérea desde y hacia nuestro país, por medio de la creación, mantenimiento y estimulación de rutas aéreas, con la consecuente generación de asientos, los cuales son indispensables para que los turistas puedan visitarnos.

En el 2021 se le dio seguimiento a 13 campañas integrales o apoyos cooperativos. El 53,84% de estas alianzas (7) correspondieron a acuerdos con compañías aéreas o socios que generaron una mayor y mejor conectividad aérea a nuestro

país, en tanto que el 46,16% restante (6 campañas) se ejecutaron en conjunto con socios mayoristas en los diferentes mercados de interés para el destino.

Tan solo el año pasado se logró promocionar la disponibilidad de más de 265.000 asientos a través de campañas integrales con aerolíneas y más de 37 acciones, las cuales se unen a más de 135 acciones realizadas por medio de campañas integrales y apoyos cooperativos con

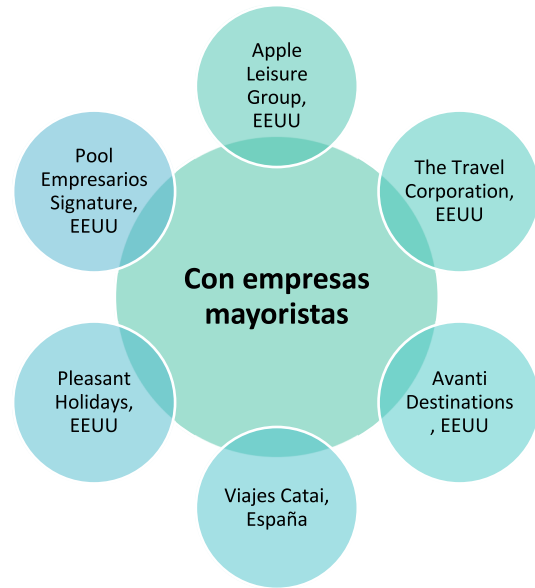
tour operadores. En total, se proyectan 276.000 pasajeros a destino como beneficio directo de estas acciones ejecutadas a través del Programa de Campañas Integrales y Apoyos Cooperativos, con más de 172 acciones realizadas.

Además, permiten maximizar el presupuesto institucional disponible al unirlo con la inversión que el socio comercial aporte y el acceso a mejores precios publicitarios que este socio pueda tener, con lo que se incrementa la exposición de destino y la cantidad de opciones de promoción disponible, unida a una marca comercial fuerte en el mercado origen.

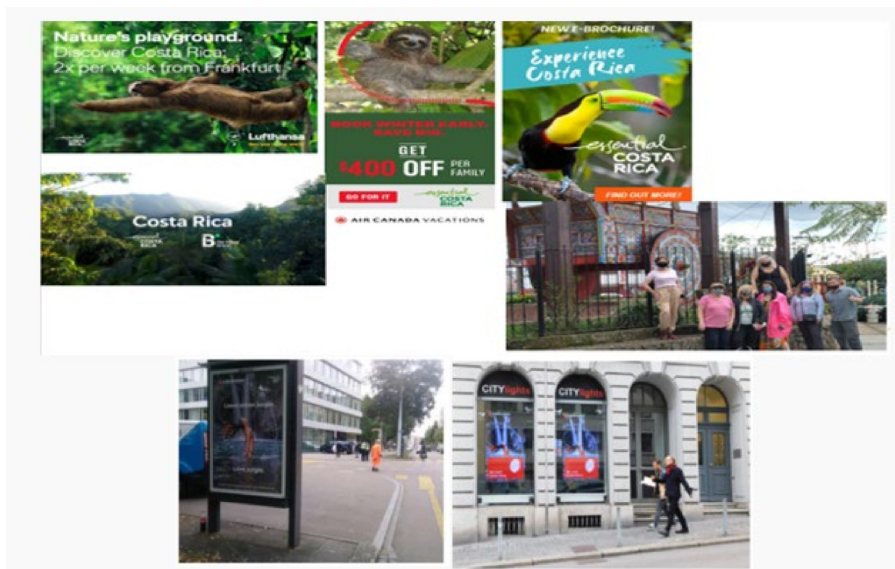
Por otro lado, por medio de las alianzas con empresas, consorcios y asociaciones turísticas orientadas a los mercados de interés, se refuerza la oferta de producto turístico y principalmente se educa a los asesores de viajes en conocimiento del destino, lo cual es fundamental para poder venderlo de forma apropiada y mantener a Costa Rica en la mente del consumidor final para sus reservaciones de viajes.

Campañas y apoyos cooperativos en el 2021:

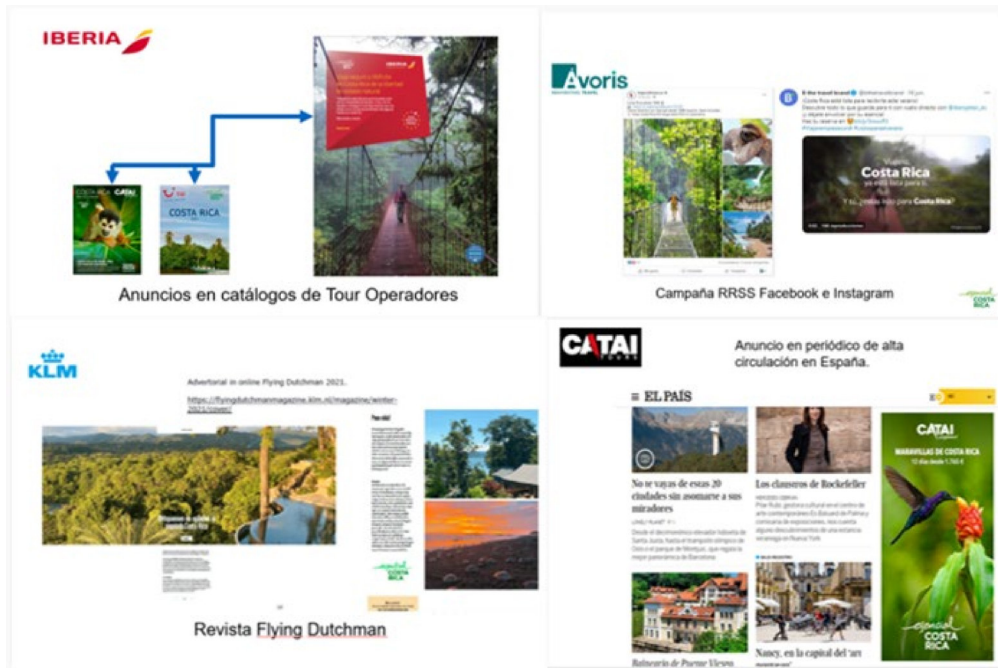




Seguidamente se muestran algunos ejemplos de las acciones y ejecuciones de dichos acuerdos:



Pantallas digitales Zúrich, Basilea, Lucerna y Berna



### Trade Norteamérica y otros mercados

Por medio de las alianzas con empresas, consorcios y asociaciones turísticas orientadas a los mercados de interés, se refuerza la oferta de producto turístico y principalmente se educa a los asesores de viajes en conocimiento del destino, lo cual es fundamental para poder venderlo de forma apropiada y mantener a Costa Rica en la mente del consumidor final para sus reservaciones de viajes.

Al igual que con campañas integrales y apoyos cooperativos, con este tipo

de alianzas se logró capacitar en conocimiento de destino a cerca de 4.500 agentes de viajes, por medio de webinars, boletines electrónicos, programas de especialistas de destino y ferias especializadas, además de lograr 390 reservaciones vacacionales a Costa Rica y más de 200 agentes que lograron experimentar la oferta de producto costarricense a través de viajes de familiarización apoyados por el ICT en conjunto con la empresa privada.

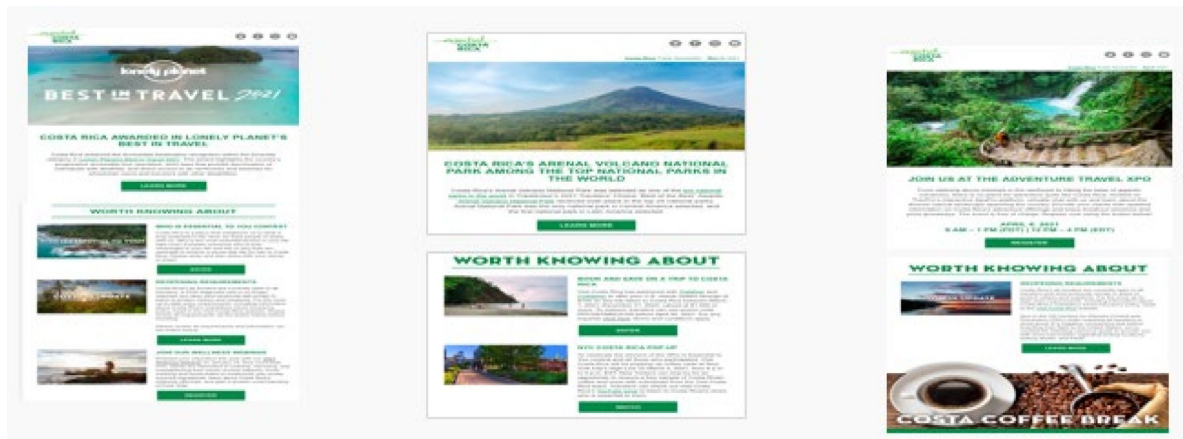
## Newsletters:

Envío de newsletter para agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá, en los meses de marzo, mayo, junio, agosto, octubre y diciembre 2021.

El objetivo de los newsletters es proporcionar a agentes de viajes y otros públicos relevantes la información más actualizada sobre Costa Rica como destino turístico, en temas como festividades, gastronomía y cultura, conocimiento de regiones turísticas y actividades que se pueden realizar en cada una de ellas, noticias sobre aeropuertos y apertura de rutas, entre otros temas como las

actualizaciones en requisitos para ingresar al país.

Los newsletters ocasionalmente incorporan elementos como concursos con premios para los ganadores, con el fin de incentivar que los agentes interactúen con el contenido y se pueda así medir si estos son relevantes para la audiencia específica, además de mantener la alta tasa de apertura, que en promedio durante el año 2021 fue de 27,17%, superior al promedio de la industria, que es de 20,44% para este tipo de tácticas promocionales.



## Webinars realizados:

- “Costa Rica 101” para agentes de Copa Vacations de Estados Unidos y Canadá, marzo 17 y en mayo 2021
- Webinar con AquaTerra, 17 marzo
- ASTA Small Business Orange County Chapter, 18 marzo.
- Primer webinar con agentes de aerolínea Volaris-29 de abril.
- Segundo webinar de Volaris-03 de junio 2021.
- Webinar con agentes de aerolínea Aeroméxico-02 de mayo.
- Webinar con empresarios afiliados al Comité de Turismo y Convenciones de Tijuana-México-18 de mayo.
- Webinar de wellness para agentes de Canadá, octubre

- Webinar de aventura, para agentes de Canadá, noviembre
- Webinar Fareconnect, para agentes de Canadá, octubre

Los webinars significaron una gran oportunidad para incorporar como presentadores a expertos del sector privado nacional en diversos temas turísticos, tales como sostenibilidad, bienestar, aventura, cultura, gastronomía, turismo de lujo, viajes para familias y viajes accesibles, además de generalidades del destino, entre otros temas. Estos expertos colaboraron de forma gratuita en transmitir su conocimiento a las audiencias relevantes, principalmente

agentes de viajes, mayoristas y líneas aéreas.

La colaboración de dichos expertos, unida al conocimiento técnico de los ejecutivos del ICT y la experiencia de la agencia de comunicación y mercadeo en Norteamérica, lograron cautivar a los participantes de cada uno de estos eventos, logrando una asistencia general de más de 2.000 agentes de viaje.

### Costa Rica Office Hours:

Cinco sesiones de atención de consultas para agentes de viajes conducidas por Myriad durante el año.

El objetivo principal de estas sesiones de trabajo uno a uno es el de mantener un canal de comunicación abierto entre el ICT y los agentes de viajes, con el fin de que puedan aclarar dudas, aprender más de diferentes temas turísticos, requisitos de ingreso, comentar situaciones que se presentaron con sus clientes en

destino y otras temáticas. Las sesiones tienen una duración de 15 minutos por agente de viajes y se realizan en conjunto con la agencia de comunicación y mercadeo para Norteamérica. Dado el éxito en la respuesta de esta iniciativa, las sesiones van a realizarse cada dos meses en el 2022 y se van a incorporar los agentes de viajes canadienses para ampliar el efecto obtenido hasta la fecha con los agentes estadounidenses.



Join us for  
**Costa Rica Office Hours**

Let's chat! Since we don't have the pleasure of getting to see you at trade shows and events, we'd like to invite you to spend some time with us virtually! We will be holding **virtual one-on-one 15-minute appointments** where you can meet with Costa Rica's US trade representatives and discuss destination details, updates, policies, educational opportunities, and more.

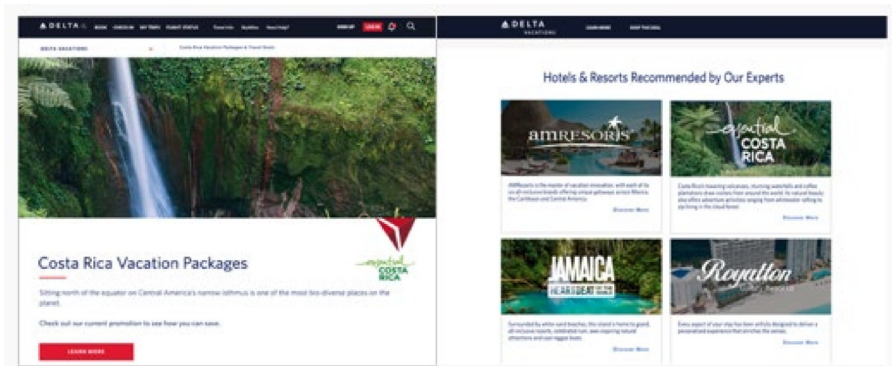
**Wednesday, January 26**  
9:30am – 12:30pm PST / 12:30pm – 3:30pm EST

[CLICK FOR APPOINTMENTS](#)

For more information on Costa Rica, please visit [www.visitcostarica.com](http://www.visitcostarica.com)  
For inquiries regarding the destination, please contact [costarica@voxiinternational.com](mailto:costarica@voxiinternational.com)

**Inclusión de Costa Rica en Delta Vacations SkyMiles Bonus Brand Sale**, promoción que culminó con más de 390 reservaciones y 2044 noches de habitaciones en diferentes regiones del país.

Inclusión de Costa Rica en **Delta Vacations SkyMiles Bonus Brand Sale**.



Dos promociones adicionales del **Destination Specialist Program** para lograr más agentes graduados en Estados Unidos y Canadá.

Participación en evento virtual con agentes de viajes de Estados Unidos **TravPro Expo**.

Participación en transmisión en vivo **programa de radio Aula 4.0 de mayorista Travel Shop** de México-marzo 2021.

Traducción y envío mensual de **boletín de AERIS** meses enero-octubre 2021.

**Apoyo institucional a Fam Trips de Proimagen** (planificación,

coordinación, ejecución y acompañamiento):

- Agentes de viajes de Estados Unidos del 10 al 16 de junio 2021 (45 agentes)
- Agentes de viajes de Estados Unidos del 15 al 21 de julio 2021 (43 agentes)
- Avistamiento de aves (birding) con agentes de viajes, periodistas y gurús de Europa del 02 al 08 de setiembre 2021 (16 participantes)
- Agentes de viajes de Canadá con Proimagen del 11 al 18 de noviembre 2021 (46 agentes)

- Agentes de viajes de México con Proimagen del 14 al 20 de octubre 2021 (8 agentes)
- Agentes de viajes de Europa con Proimagen del 14 al 20 de octubre 2021 (12 agentes)

Los viajes de familiarización permitieron la visita a diversos lugares turísticos del país como por ejemplo Rincón de la Vieja, Isla Tortuga, Sarapiquí, Manuel Antonio, San Gerardo de Dota, Turrialba, Tortuguero, Arenal y la Fortuna, Montezuma, Guanacaste (Sámara, Papagayo, Tamarindo, Nicoya, Liberia, entre otros), Bahía Ballena, Puntarenas, Jacó, Caño Negro, Monteverde, Río Celeste y Volcán Tenorio, Uvita, Sierpe, Varablanca, Puerto Viejo, Cahuita, Manzanillo, zonas cafetaleras y San José, tan solo por mencionar algunos.

Este apoyo a viajes de familiarización para agentes de viajes responde a un convenio institucional con la Asociación Grupo Proimagen - Futuropa cuyo objetivo fundamental es unir esfuerzos para realizar acciones conjuntas con el ICT y para promocionar a Costa Rica como destino turístico por medio de viajes de familiarización para agentes de viajes provenientes de Norteamérica, México y Europa en un periodo de dos años.

La importancia de este tipo de acciones radica en que para el ICT es trascendental mantener contacto constante con los diferentes actores de la cadena de comercialización turística, entre ellos los agentes de

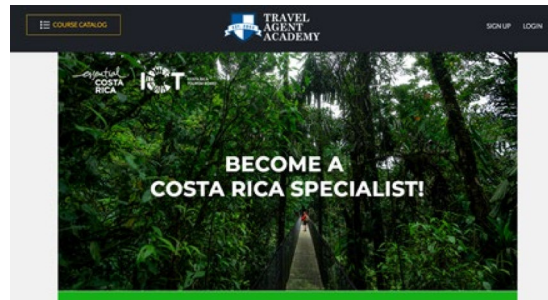
viajes minoristas, a quienes va dirigida esta acción, de esta forma se les mantiene actualizados con los distintos productos que ofrece el destino a través de una experiencia directa de los mismos, esto como factor clave para el éxito de las estrategias de mercadeo en los mercados prioritarios y en respuesta a la necesidad planteada por los agentes en cuanto a realizar viajes de familiarización para conocer el destino de primera mano.

**Renovación del Destination Specialist Program** de Canadá por un año, a partir de agosto.

**Renovación del Destination Specialist Program** de EEUU por un año, a partir de diciembre

Los programas de especialistas de destino, tanto de Estados Unidos como de Canadá, fueron concebidos con el objetivo de contar con una herramienta de capacitación permanente para agentes de viajes de estos mercados, respondiendo a la necesidad del mercado de mantenerse informados con el contenido más actualizado posible en conocimiento de Costa Rica. De esta forma, se brinda a los agentes de viajes el conocimiento necesario para estos puedan vender los productos y servicios turísticos que ofrece el destino a los consumidores finales.

A la fecha, los programas cuentan con 1.800 graduados en Estados Unidos y 270 en Canadá.



### Atención al fam de agentes corporativos de Copa Guatemala

Al igual que con los viajes de familiarización con la asociación Proimagen-Futuropa, la importancia de este tipo de acciones radica en que para el ICT es trascendental mantener contacto constante con los diferentes actores de la cadena de

comercialización turística, especialmente con aquellos que trabajan directamente con las principales líneas aéreas que operan rutas al país, como es el caso de Copa Airlines.

### Presentación de Destino y Misión Comercial con Avianca.

Del 10 al 12 de noviembre en Ciudad de México.

Tal cual se informó en el apartado de Relaciones Públicas con Norteamérica, el objetivo de esta actividad con mayoristas y agentes de viajes mexicanos fue fortalecer la

relación comercial del ICT con la cadena de comercialización para realizar acciones conjuntas de promoción del destino a futuro y obtener insumos importantes para la toma de decisiones, además de visitar a importantes empresas mayoristas mexicanas.

### Alianzas con mayoristas y trade EEUU y Canadá:

- Transat y evento TDC, Canadá.
- Contiki / Cost Saver, Canadá.
- Virtuoso, EEUU y México.
- AAA, EEUU.
- Vacation Access VAX, EEUU.
- ASTA Travel Guide, EEUU y Canadá.
- Classic Vacations, EEUU.
- Collette, EEUU.

Similar a las campañas integrales y apoyos cooperativos, las alianzas

realizadas con consorcios y socios mayoristas a través de las agencias de comunicación y mercadeo de Estados

Unidos y Canadá, significaron una forma complementaria de promocionar el destino a través de marcas comerciales reconocidas por el consumidor final en estos mercados, con el impacto correspondiente en la generación directa de reservaciones hacia el destino.

Cada alianza tuvo un plan de mercadeo específico, de acuerdo con el presupuesto disponible. Al haber sido aprobadas o ejecutadas en el último trimestre del año 2021, los efectos sobre las reservaciones se irán teniendo durante el 2022. Solo las alianzas con las empresas Collette y Classic Vacacations se estima que generen ventas de al menos 100 y 340 pasajeros respectivamente.

#### **Activación en el World Bazaar de USTOA, diciembre 2021.**

Por medio de esta activación, los asistentes a la conferencia anual de USTOA (United States Travel Operator's Association) visitaron un stand con información de Costa Rica y a la vez, tuvieron la oportunidad de girar una tómbola que les otorgaba siempre un premio, el cual estaba identificado con la marca Essential Costa Rica.

Este evento fue realizado en conjunto con otros destinos que también

promocionaron sus respectivas atracciones durante la noche, entre ellos Colombia, Tailandia, Corea, Brasil y Alaska.

Realizar este evento permitió la interacción con los tomadores de decisiones de las empresas tour operadoras más importantes de los Estados Unidos y Canadá, los cuales estuvieron presentes durante la actividad.

#### **Confirmación de participación en concurso con Frontier.**

El Instituto Costarricense de Turismo fue invitado en conjunto con otros destinos, por la aerolínea Frontier Airlines, a participar de un concurso el cual consiste en que el consumidor final, a través de votaciones en línea, escoge el animal que desea sea representado en la cola de uno de los aviones de esta aerolínea.

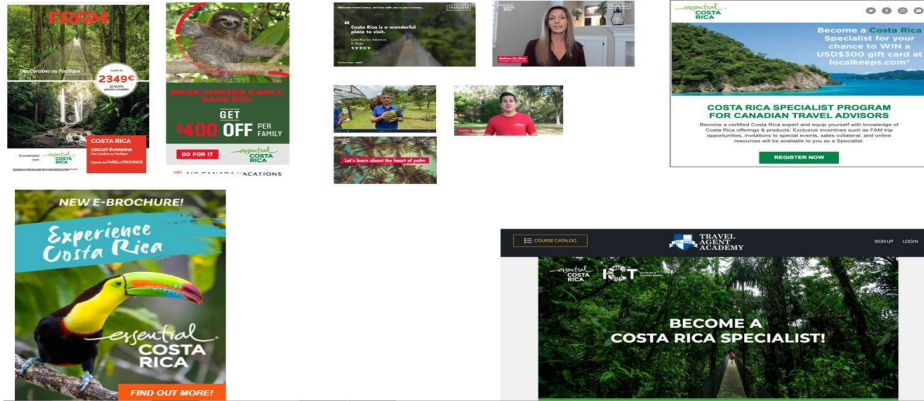
El concurso tiene como premio visitar uno de los destinos participantes para el ganador y un acompañante y la permanencia del animal ganador en la cola del avión por al menos un año. Los ganadores se conocerán en el primer semestre del año 2022.

La visibilidad que generará este concurso permitirá posicionar a Costa Rica en la mente de los consumidores

estadounidenses en el plazo determinado, a través de redes sociales, anuncios en sitios web y otras herramientas de promoción.

Todo lo anterior permite la generación de empleo en todo el territorio nacional, con el consecuente crecimiento y recuperación económica, a través de los tour operadores nacionales involucrados

en cada una de las campañas integrales y apoyos cooperativos, así como en alianzas estratégicas, los guías turísticos, alojamientos, tours, restaurantes y otros comercios que proporcionan servicios turísticos, de esta forma, hay una distribución democrática del dólar turístico que llega a todas las regiones del país, proporcionando sustento a miles de familias costarricenses.



### Ferias y Eventos Internacionales

El período de ferias internacionales 2021 continuó marcado por la pandemia del COVID 19, con la cancelación de la mayoría de los eventos, algunos continuaron en formato virtual, en otros se tuvo que descartar la participación presencial

por restricciones de viaje como en WTM 2021 y se logró retomar la presencialidad en la feria FITUR 2021.

En este año se participó en 3 ferias en conjunto con el sector privado

<b>Feria</b>			
<b>Fecha</b>	9-11 Marzo	19-23 Mayo	8-9 Noviembre
<b>Formato</b>	Virtual	Presencial	Virtual
<b>Tipo Feria</b>	Profesionales	Profesionales y Público	Profesionales

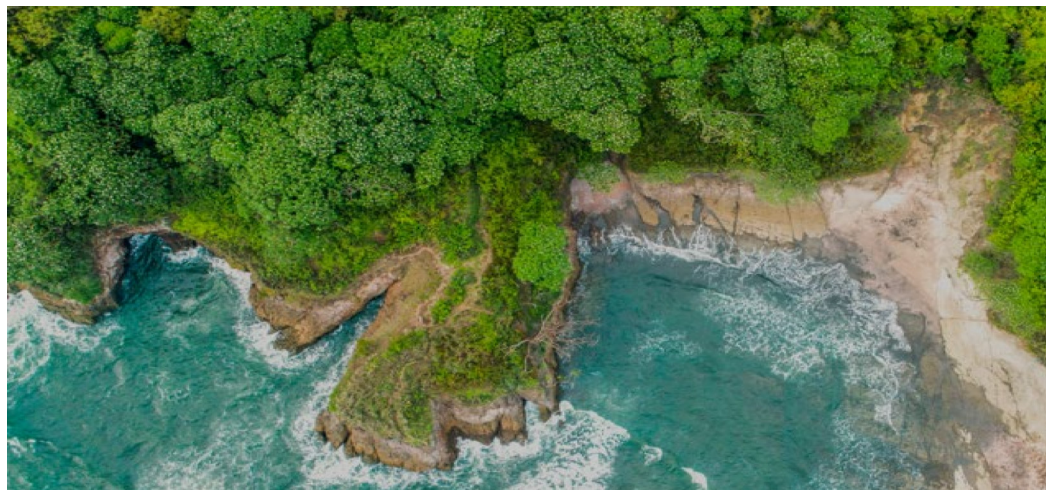
Entre los resultados principales están:

- 1- En ITB Virtual participaron 20 empresas del sector privado: 13 Tour operadores, 5 Hoteles, 1 Rent a Car y un atractivo.
- 2- En ITB Virtual se dio la participación del Ministro Segura en el foro "ITB Future Track: International Tourism Policy Makers Panel" y se concretaron entrevistas con los medios Touristik Aktuell, ITB Futourist e ITB News.
- 3- En ITB Virtual se realizaron 15 reuniones con empresas mayoristas y líneas aéreas. Entre las empresas estaban las

mayoristas FTI Touristik, Studiosus, Miller Reisen, Berge/Meer, Travel to Nature y las aerolíneas KLM, Air France y Edelweiss. A partir de estas reuniones se trabajó en las propuestas de las aerolíneas KLM y Air France, ambas fueron aprobadas por Junta Directiva.

- 4- En FITUR 2021 se retomó la presencialidad en los eventos, con la participación de 16 empresas del sector privado, 8 Tour Operadores, 7 hoteles y un Rent a Car.
- 5- Los empresarios manifestaron estar satisfechos con la participación en FITUR 2021 ya que para ellos era una prioridad demostrar que Costa Rica se encontraba listo para recibir nuevamente turistas bajo una estricta aplicación de protocolos de salud.
- 6- En FITUR 2021 se realizaron 20 reuniones con empresas mayoristas y líneas aéreas. Entre las empresas estaban las líneas aéreas Wamos Air, Iberia, Iberojet y Air Europa, y las mayoristas Logitravel, Icarion, Descubre Viajes, Viajes Marco Polo, Eurovacances, Grupo Azul, el Corte Inglés, entre otros. De las reuniones se desprende que los mayoristas ven a Costa Rica como un destino fuerte, un destino estrella para el 2022. Comentaron la importancia de capacitar las redes de agencias de viaje, sobre el destino, los protocolos implementados y la seguridad de las medidas aplicadas. Producto de estas reuniones se da la campaña cooperativa con la aerolínea Iberia, la cual está actualmente en ejecución.
- 7- En cuanto a divulgación de mensajes clave en FITUR 2021 se concretaron 8 entrevistas con medios de comunicación para la divulgación de mensajes claves sobre el destino con los medios: Radio Cope, Telefe, Grupo Excelencias, Meet In, Agent Travel, EFE, Europa Press y la periodista Alicia Vele. Adicionalmente se realizó un evento para 25 periodistas en exteriores en la cual se realizó una presentación por parte del Ministro Segura donde se habló de la importancia del turismo, las acciones que se estaban realizando para recuperar el destino con motivo de la pandemia y los protocolos sanitarios que se estaban aplicando.
- 8- Se obtuvo el premio a mejor stand sostenible en la feria FITUR 2021.
- 9- En WTM Virtual sostuvo una reunión con la aerolínea British Airways y con otras empresas mayoristas entre las que estaban Pioner Expeditions, Exodus, Adventure Travel, Travel Pack, Trailfinders, Creo, Mytravelantrophy, Tour Radars. De las conversaciones con los mayoristas se desprende un tono positivo hacia el destino Costa Rica siempre es un destino atractivo para los ingleses y los planes de promoción siguen en pie para el año 2022.
- 10- En WTM Virtual 2021 participaron 11 empresas, 9 tour operadores y dos hoteles.





En el año 2021, el Departamento de Publicidad e Investigación desarrolló un conjunto de acciones estratégicas en mercadeo para efectos de exposición de Costa Rica como

### Investigación de Mercados

Mediante las investigaciones “in sito” y otras acciones de inteligencia de mercados se logra la recopilación, interpretación y análisis de datos que permiten la generación de conocimiento científico de los principales mercados emisores turísticos para Costa Rica.

El uso técnico a nivel de usuario experto permite monitorear la conectividad aérea del país con el mundo a través de herramientas como OAG y ForwardKeys, de manera tal que variables como asientos aéreos disponibles, frecuencias aéreas, itinerarios de vuelos, reservas,

destino turístico en los mercados de interés, con importantes logros que a continuación se presentan.

búsquedas de vuelos hacia Costa Rica. Esta información de valor, consecuentemente ayuda a la toma de decisiones por parte de los jefes del Instituto con menores márgenes de incertidumbre.

Las investigaciones por sí solas y la “analítica” como se denomina a la tarea de hacer un minucioso análisis estadístico de grandes bases de datos (“big data”) no constituyen un elemento valioso si no se les considera dentro de un conjunto de insumos que deberán contemplarse cuando se desarrollan por ejemplo nuevas campañas de publicidad,

estrategias de relaciones públicas, un plan de campañas cooperativas, el desarrollo y atracción de nuevas rutas aéreas, entre otros.

Es importante, anotar que con las limitaciones presupuestarias del 2021 y las condiciones no favorables de encuesta para un desarrollo adecuado

### **Investigaciones de mercado nacional**

Este año y por segunda vez, se diseñó un conjunto de consultas utilizando la cuenta de Vamos a Turistear de la red social Facebook. La metodología consistió en hacer cuatro mediciones en el año 2021 que permitiera monitorear principalmente si los costarricenses viajaron dentro del País en temporadas específicas, y si aprovecharon los denominados fines de semana largos producto de los feriados trasladados a lunes.

Además de las consultas independientes, se realiza un análisis comparativo de todas las mediciones y

### **Investigaciones de mercado internacional:**

En el ámbito internacional se realizaron tres acciones importantes:

A pesar de los obstáculos que representa hacer investigación cuantitativa por métodos tradicionales en tiempos de pandemia, se reactivó el trabajo de campo del estudio denominado "Americans as international travelers 2020", el trabajo

de entrevistas "cara a cara" en los aeropuertos y los hogares, la Institución recurrió a investigaciones más pequeñas utilizando métodos de recolección alternativos.

Logros más relevantes en materia de investigación e inteligencia de mercados para este año fueron:

entre las conclusiones interesantes de este estudio están: 1) El turista costarricense se sintió atraído por nuevos lugares para conocer durante el 2021. Tradicionalmente se tenían tres zonas como las más frecuentadas, sin embargo los entrevistados mencionaron también en frecuencias no despreciables lugares como Monteverde, zona de Los Santos, playas del Caribe Sur y otros sitios antes desconocidos o al menos poco mencionados en las encuestas de Hábitos Vacacionales del Costarricense.

de campo se detuvo por la pandemia que no permitió que este avanzara como inicialmente se había planeado.

Este estudio es vital para el ICT y el sector porque provee una radiografía muy completa del principal mercado emisor para Costa Rica: Estados Unidos. De esta investigación se obtiene el grupo o segmento denominado “Mejores prospectos para Costa Rica” con sus principales características socio-demográficas, motivaciones para viajar así como la percepción que tienen del Destino. Además, se incluyeron preguntas relacionadas a la pandemia y cómo afecta el deseo de viajar al exterior por parte de los estadounidenses.

A solicitud de la Junta Directiva de la Institución, semanalmente se elaboró un reporte de búsquedas de vuelos hacia Costa Rica, precios de los vuelos, índice de percepción de seguridad, asientos y vuelos. Para la elaboración de este informe, el equipo de estadísticos del ICT utiliza diferentes bases de datos a las cuales se está suscrito como son: Mabrian, OAG, ForwardKeys, además de la base migratoria proporcionada por la Dirección General de Migración y Extranjería que permite registrar las llegadas mensuales por nacionalidad y puerto de ingreso al País. Con las herramientas mencionadas y con la

colaboración del grupo experto en minería de datos y pronósticos estadísticos se diseñó un nuevo reporte mensual más amplio pero amigable para que el público general lo comprenda de manera fácil.

Se realizó una encuesta en línea a los pasajeros internacionales que ingresan y salen por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. En tiempos de reinvención, el grupo de analistas de datos del ICT diseñó un instrumento en español e inglés que permitirá tener información de: estado o provincia de residencia en el caso de los turistas estadounidenses y canadienses, estadía, gasto por turista, motivo principal de la visita, nivel de satisfacción respecto a la aplicación de protocolos de seguridad, y probabilidad de recomendar el Destino a sus amigos y familiares. Además de que se está recurriendo a la tecnología para evitar el contacto directo entrevistador-entrevistado, y se continúa con el esfuerzo por obtener un correo electrónico real que permitiría al ICT tener una base de datos de los visitantes para futuras investigaciones e incluso envío de información turística

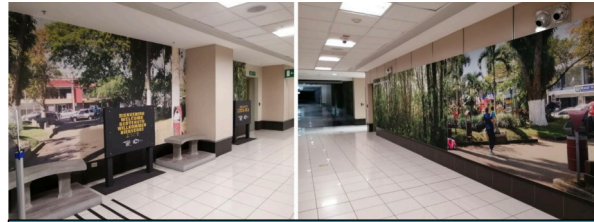
## **Publicidad Nacional**

En este año 2021 se continuó con el desarrollo de acciones de publicidad nacional de las cuales podemos citar:

**1- Rotulación espacios Publicitarios Aeropuerto Juan Santamaría.**

Tomando en consideración que el 70% de las llegadas al país se dan por vía aérea, se plantea la necesidad de generar en el turista, un “sentimiento

de llegada”, definido como un estado emocional y mental que acompaña el final de un vuelo y la sensación de llegar a un nuevo destino, lo que genera una clara oportunidad de mostrar las bellezas con las que cuenta el país.



Publicidad en el Aeropuerto Juan Santamaría

**2- Contratación WIFI Aeropuerto Juan Santamaría**

Como parte de las estrategias de la Campaña de Seguridad “Cuidémonos juntos”, desarrolladas en el año 2018, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) contrató espacios para la difusión de mensajes de seguridad, pantallas de bienvenida y posicionamiento de marca para los turistas que ingresaban al país.

La conexión a la red en el aeropuerto le permite al turista acceder a información sobre como disminuir la huella de carbono mediante una calculadora para contribuir en ese sentido, entre otros.



### 3- Campaña de turismo interno.

El principal objetivo de esta campaña es brindar al turista nacional la información necesaria para que se apropie de los variados destinos de su país y descubra los diferentes atractivos que ofrece Costa Rica. Sin embargo, dentro de la coyuntura actual generada por el COVID 19, se lleva a cabo un refrescamiento de la

campaña de turismo interno para generar un sentido de pertenencia y esperanza. Para la campaña, se cuenta con producción que contiene ofertas, activaciones, entre otras acciones que motiven a los turistas nacionales y residentes a vacacionar y pasear, utilizadas la cual se presentó en dos fases:

#### Fase 1

##### Foco principal:

Visualizar la forma responsable en la que el ICT y el sector privado han

trabajado para garantizar un viaje seguro a los turistas nacionales.



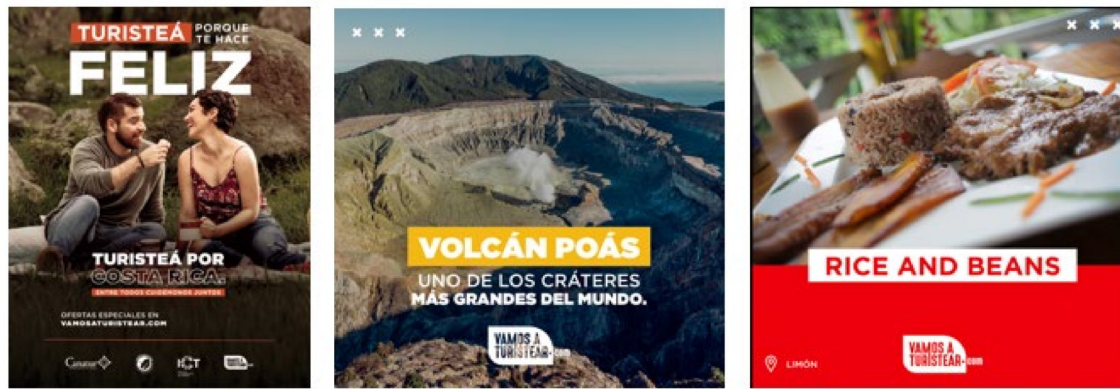
#### Fase 2

##### Foco principal:

Motivar al turista nacional a que visite las bellezas que hay en todo el

territorio nacional, respetando los protocolos de salud.

### 4- Colocación en medios de la Campaña Vamos A Turistar (VAT).



**5- Contenido redes sociales.**



El contenido en redes sociales se divide en dos principales objetivos. Por una parte, la campaña de "Escapaditas" y por otra parte el contenido general que busca generar interacciones con el público, con contenido afín a la temática del turismo en general, promoviendo zonas turísticas de valor. Como también generando conversación sobre días de valor relacionados.

Las redes sociales cuentan actualmente con 331,776 seguidores. El 70% de los cuales tienen edades de los 25 a los 44 años. El alcance promedio de los posteos es de 85,404 personas por posteo. Ejemplos de posteos para el cuidado respecto al Covid.



Ejemplos de posteos para impulsar zonas específicas.

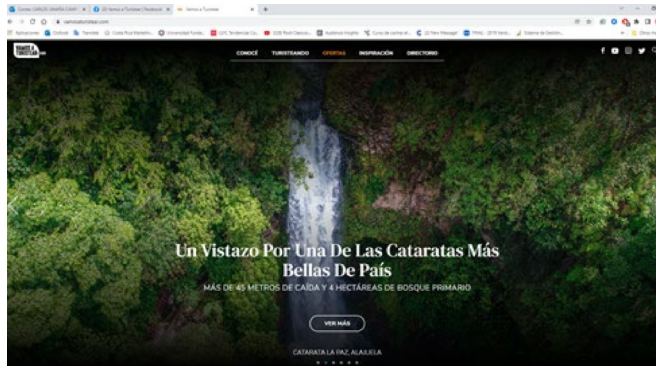


6- Ofertas de último minuto denominadas “escapaditas” en el sitio web Vamos a Turistear.



7- Sitio web de la campaña Nacional Vamos a Turistear:

Adicionalmente a nivel de redes sociales se realizaron esfuerzos con el fin de presentar los diferentes atractivos por regiones del país.



El sitio web recibió un rediseño por parte de la agencia Publimark, que le permite cargar mucho más rápido que antes. Además de ofrecer una experiencia de usuario más agradable, en la cual es más sencillo encontrar información de valor.



La página recibió un total de 375, 256 visitas desde el 1 de enero 2021 al 12 de diciembre de 2021, con una duración promedio de 2 minutos con

21 segundos por visita. Las principales páginas visitadas fueron las ofertas de hoteles y "turisteando".

### Publicidad Internacional

La publicidad en general para los mercados de USA y Canadá, se trabajó digitalmente utilizando programática, search y social media;

teniendo resultados interesantes a nivel de interés y orgánicamente; nos arroja los siguientes resultados a nivel general:

#### Publicidad:

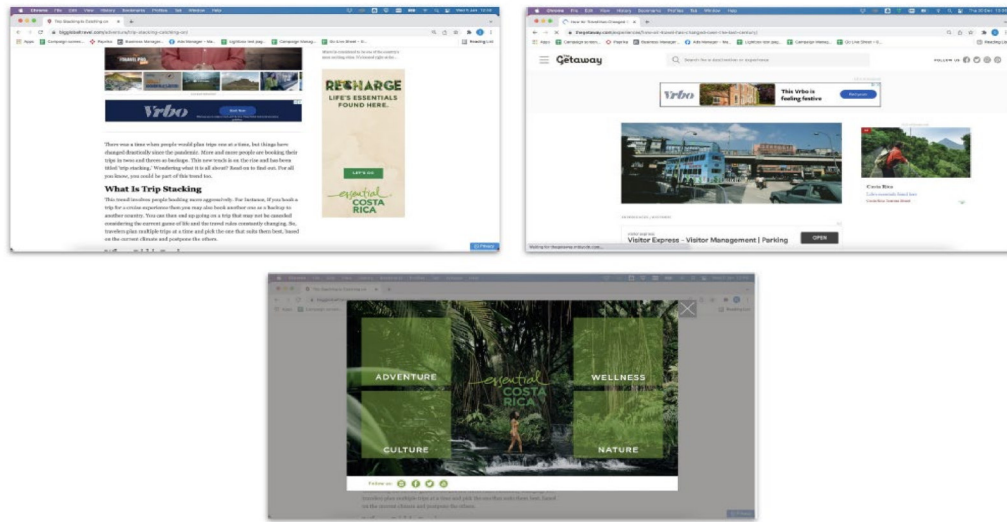
- Impresiones: 245,543,067
- Interacciones: 2,424,826

Los cuales se dividen en digital, social media y search;

#### Digital:

Impresiones: 118.250.316  
Interacciones: 716.484

Algunas de las ejecuciones a continuación:



**Search:**

Impresiones: 31.260.459

Interacciones: 822.370

**Social Media de Pago:**

Impresiones: 80.302.598

Interacciones: 606.372

Con las redes sociales de pago, nuestro desempeño aumentó significativamente mes tras mes. Hemos visto un mayor aumento en clics en enlaces de publicaciones con una tasa 1,200% más alta que el período anterior.

nuestros paneles e incluye etiquetas atractivas para mantener entretenidos a nuestros usuarios. Se seguirá trabajando en esta modalidad, destacando nuestro contenido pilares de nuestras Historias mensuales.

- Nuestros compromisos en los canales sociales también aumentaron significativamente con el mayor número de interacciones en Facebook aumentando en casi un 400%.
- Nuestra historia de mayor rendimiento abarcó todos nuestros pilares de contenido a lo largo de

- Twitter creció de manera orgánica este mes de diciembre aumentando en un 110%.
- Las interacciones han sido cada vez mayores, interesándose mucho en los temas de animales, y actividades diferentes en lugares de interés.

FACEBOOK

Post Date	Engagement Rate (per impression)	Impressions	Engagements
Fri 10/20/2021 10:57 am PDT	10.5%	76,764	8,048
Mon 10/19/2021 9:02 am PST	4.5%	81,897	3,706
Tue 10/20/2021 9:05 am PDT	4%	11,871	465

INSTAGRAM

Post Date	Engagement Rate (per impression)	Impressions	Engagements
Tue 10/20/2021 10:23 am PDT	7.6%	123,808	9,839
Mon 10/20/2021 8:47 am PDT	7.3%	148,044	10,549
Thu 10/20/2021 6:10 am PDT	7.2%	265,134	19,109

TWITTER

Post Date	Engagement Rate (per impression)	Impressions	Engagements
Fri 10/20/2021 8:57 am UTC	0.2%	2,044	189
Sun 10/14/2021 8:20 am UTC	6.3%	2,074	130
Sun 10/20/2021 7:57 am UTC	5.2%	1,779	93

FACEBOOK

Post Date	Engagement Rate (per impression)	Impressions	Engagements
Mon 10/20/2021 10:24 am PDT	6.4%	16,497	1,066
Mon 10/20/2021 7:16 am PDT	6.1%	16,118	978
Tue 10/20/2021 9:01 am PDT	4.6%	11,294	515

INSTAGRAM

Post Date	Engagement Rate (per impression)	Impressions	Engagements
Tue 10/20/2021 1:00 pm PDT	8.9%	184,953	16,586
Wed 10/20/2021 9:50 am PDT	8.6%	140,611	12,085
Thu 10/20/2021 8:50 am PDT	8.4%	94,927	7,964

TWITTER

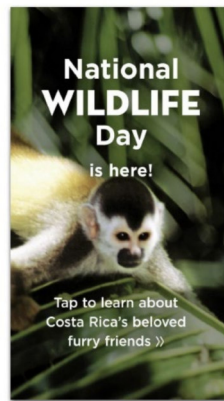
Post Date	Engagement Rate (per impression)	Impressions	Engagements
Sat 10/16/2021 3:00 am UTC	6.5%	1,434	93
Tue 10/20/2021 4:36 am UTC	6.9%	1,791	123
Sat 10/20/2021 2:00 am UTC	6%	2,039	123



Impressions: 50,721  
Reach: 49,813  
Engagement: 169



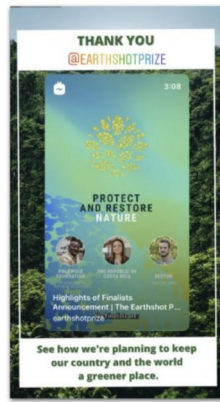
Impressions: 30,027  
Reach: 29,674  
Engagement: 157



Impressions: 51,720  
Reach: 51,088  
Engagement: 120



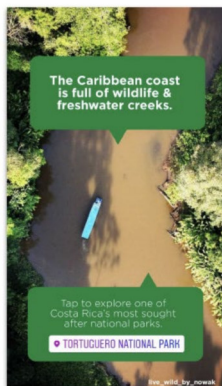
Impressions: 10,293  
Reach: 10,027  
Engagement: 111



Impressions: 6,897  
Reach: 6,843  
Engagement: 41



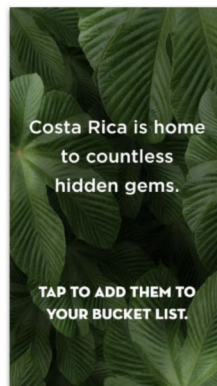
Impressions: 37,312  
Reach: 36,342  
Engagement: 137



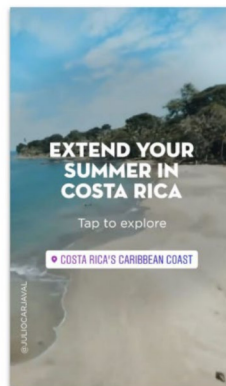
Impressions: 80,876  
Reach: 79,974  
Engagement: 637



Impressions: 9,776  
Reach: 9,700  
Engagement: 130



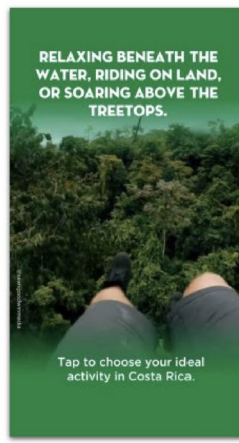
Impressions: 25,486  
Reach: 24,776  
Engagement: 272



Impressions: 43,808  
Reach: 42,537  
Engagement: 341



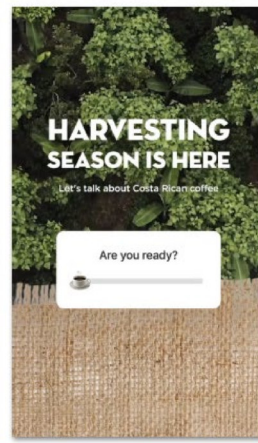
Impressions: 11,681  
Reach: 11,359  
Engagement: 143



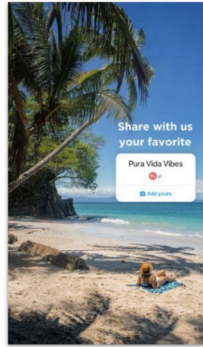
Impressions: 77,410  
Reach: 76,480  
Engagement: 83



Impressions: 36,413  
Reach: 36,295  
Engagement: 385



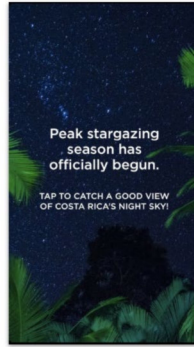
Impressions: 39,824  
Reach: 39,194  
Engagement: 113



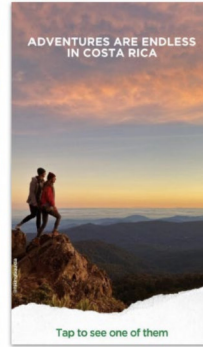
Impressions: 31,437  
Reach: 31,437  
Engagement: 204



Impressions: 68,322  
Reach: 66,492  
Engagement: 270



Impressions: 110,463  
Reach: 110,524  
Engagement: 592



Impressions: 31,245  
Reach: 31,172  
Engagement: 132

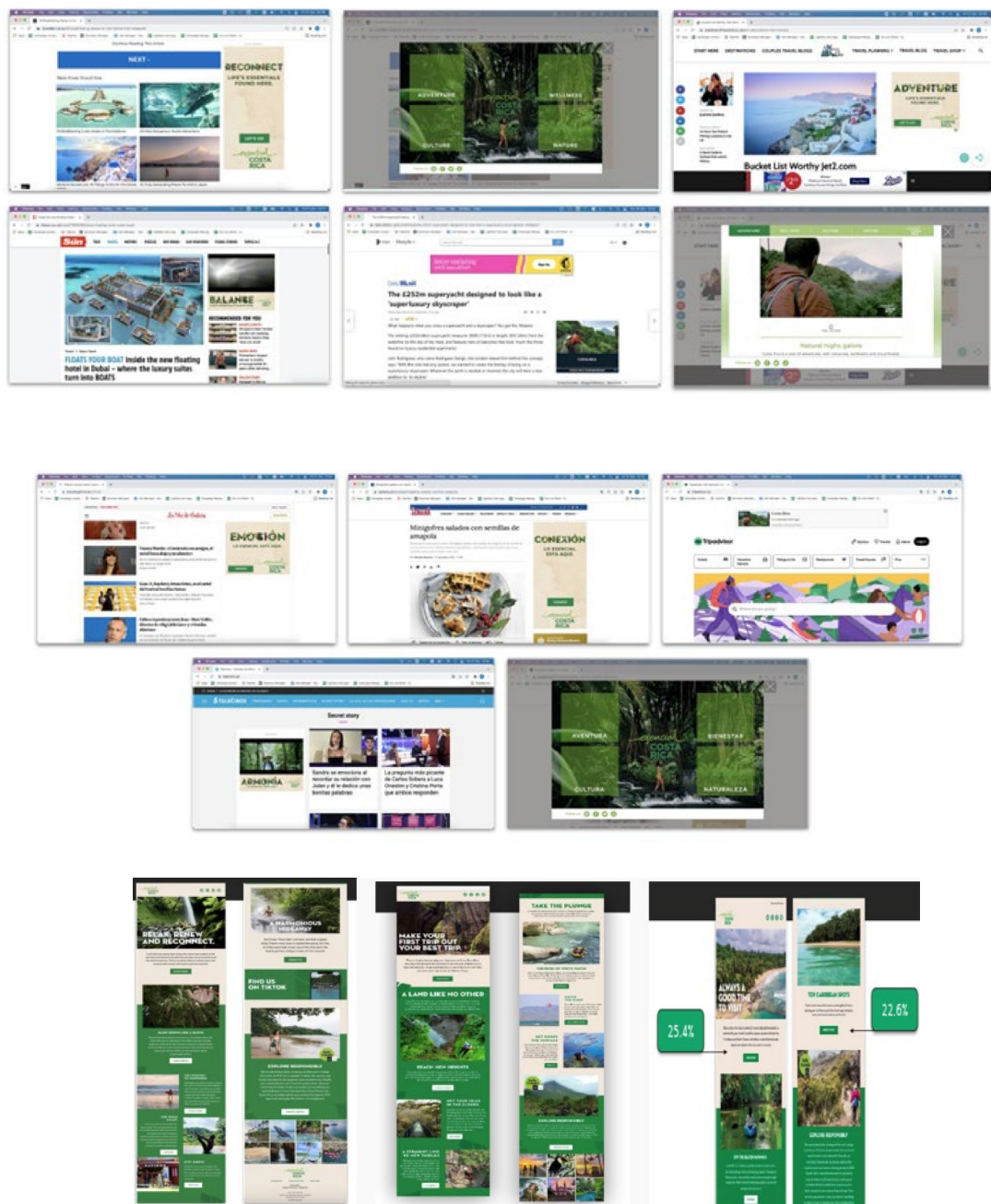
La historia de Bioluminiscencia es la historia que ha alcanzado más personas e impresiones de manera orgánica, llegando a 110,463 impresiones y un alcance de 110.524 personas.

Con respecto al email marketing, hemos aumentado un 7% con

respecto al mes anterior; llegando así a un 25% de apertura.

Con respecto a Europa, se tuvo pauta el mes de diciembre con lo cual tenemos importante presencia en los mercados prioritarios empezando la temporada alta, con display en Programática y Lightbox:

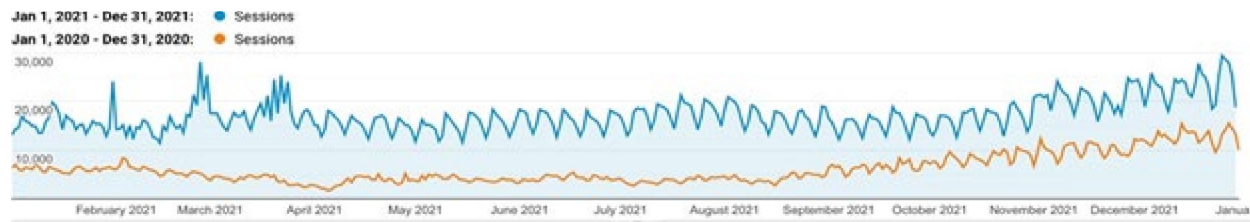
Impresiones: 2.604.838  
Interacciones: 2.730



**Optimización e Indexación del Sitio Web del ICT [www.visitcostarica.com](http://www.visitcostarica.com):**

El año 2021, la visitación al sitio web fue muy relevante al alcanzar un total de 6.275.886 visitas y un total de 4.548.632 visitantes únicos, con un

promedio de 1.62 páginas por visita y un tiempo promedio en el sitio de 00:02:14, con un bounce rate de 54.34%.



Para este periodo, los indicadores generales se pueden resumir de la siguiente manera:

Participación del 60.68% de las visitas mediante buscadores web, un direccionamiento del tráfico interno a las empresas miembros y diferentes links del sitio de 9.846.366.

En general, durante este año, se han enfocado esfuerzos en mejorar el ranking por keywords generales del país, para atraer más visitantes al sitio web, a través de mejoras de código, tiempo de respuesta e indexación en Google como plataforma primaria de tráfico orgánico.

Desde el punto de vista de contenidos, se ha trabajado en mejoras de metatags, identificación de oportunidades de palabras claves, estructura de las páginas a indexar, mejoras en scripts y consultas de la base de datos.

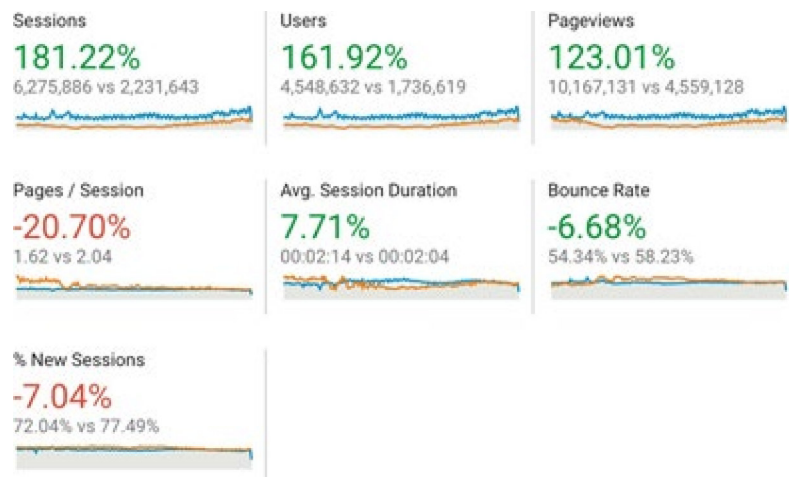
En este sentido, se continuó con el uso de los datos generados por Google Search Console que toma el 100% de las palabras claves con las cuales sale referenciado el sitio de [visitcostarica.com](http://visitcostarica.com) y nos ubica en la actualidad en el puesto 12.8, con un CTR (Click Trough Rate) de 4.4%.



Por otra parte, los cambios realizados por Google en sus plataformas de Analytics y Search Console, permitió limpiar links de bajo peso e incluir links de mayor relevancia para el buscador, estrategia que nos permitió mantener un promedio de links relevantes al sitio :

web superior a los 250.000 mensuales.

Finalmente, a continuación se muestran alguno de los principales indicadores de desempeño del sitio web para este periodo



## Turismo de Reuniones

La crisis sanitaria ha influido en la organización de los eventos, que se han transformado para implementar nuevas formas de organización con protocolos sanitarios y distanciamiento social. Pero también han surgido nuevas oportunidades con las opciones de “streaming” y las reuniones virtuales. Los eventos híbridos y los seminarios online son una realidad que ha llegado para quedarse.

El período de ferias internacionales 2021 se contó con la participación en 2 ferias en conjunto con el sector privado, se participó en la feria Fiexpo del 27 al 30 de octubre, con una participación de 5 empresas, y en la Feria Imex Vegas del 09 al 11 de

noviembre, con 15 empresas, ambas permitieron la atención de citas con clientes especializados de la industria de reuniones, así como acciones de publicidad con presencia de la marca Esencial Costa Rica.

Las ferias especializadas son una plataforma y complemento a la estrategia de Turismo de Reuniones, ya que permiten el “networking” o contacto directo con tomadores de decisiones, citas con compradores seleccionados, oportunidades para que los empresarios cierren negocios, preparación de futuras candidaturas, establecer contactos con destinos que nos puedan brindar información sobre eventos que estemos postulando y conocer intermediarios del negocio.



Finalmente se desarrollaron acciones conjuntas con el Costa Rica Convention Bureau, tales como, fortalecimiento de Plan de

Embajadores, eventos conjuntos con el sector privado, seguimiento continuo a las candidaturas y los leads.

## DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA 2021

---

Resulta trascendental hacer una recapitulación de la condición del sector turismo durante el año 2020 para comprender las gestiones desempeñadas por la Institución durante el año 2021, ya que el año 2020 marcó un cambio drástico en la realidad de la industria turística a nivel mundial debido a las repercusiones directas sufridas ante la pandemia del COVID-19. Como es de todos conocido, en Costa Rica el sector turismo sufrió una seria contracción ante las medidas sanitarias establecidas en protección de la salud pública, que conllevaron al cierre de fronteras y la suspensión inmediata de los vuelos, además, se establecieron medidas que imposibilitaron al turista nacional visitar los diferentes destinos turísticos, la condición del sector fue tan alarmante hasta registrar una actividad casi nula durante el 2020.

Esta situación ameritó una respuesta casi expedita y proactiva por parte del ICT, con el fin de atenuar las posibles consecuencias al tejido empresarial del sector turístico costarricense, esta compleja labor se logró gracias al compromiso y sinergia del sector público y sector privado turístico, este vínculo resultó ser la clave para la recuperación

paulatina de la actividad turística del país durante el año 2021, cabe señalar que el reto del levantamiento del sector turismo se mantiene en los años venideros, por lo que resulta indispensable mantener las alianzas público-privado.

El objetivo de la Dirección de Gestión Turística es, dirigir las funciones de las Dependencias bajo su cargo, con el propósito de desarrollar acciones sustantivas que incentiven el desarrollo de la industria turística, promuevan la inversión en el país y mejoren la calidad del producto turístico, para buscar satisfacer las necesidades de los turistas y empresarios turísticos en pro del desarrollo del país.

En cumplimiento de nuestro objetivo, durante el año 2021 se realizaron ajustes y adaptaciones a los procesos y programas a cargo, que permitieron a cada Dependencia continuar brindando los servicios bajo la modalidad virtual, velando de esta forma por la salud de los usuarios y colaboradores. Se detallan en seguida los principales logros, actividades y limitaciones enfrentadas por la Dirección de Gestión Turística durante el año 2020:

### INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA PÚBLICA

- Los proyectos de infraestructura turística pública se mantuvieron suspendidos durante el 2021, esto como medida financiera implementada desde el año 2020 ante la caída en los ingresos del ICT como consecuencia del COVID-19.
- Es compromiso Institucional con la Junta Directiva del Parque Nacional Isla San Lucas, destinar recursos y

realizar el proceso de contratación administrativa para la elaboración de los estudios preliminares para el diseño del Atracadero en Isla San Lucas y la contratación de la elaboración del diseño de la obra.

Al respecto, durante el año 2021 se logró llevar el procedimiento de contratación administrativa Contratación Directa N°: 2021CD-000006-0001200001 y su adjudicación a Consorcio ITP-IIG para la elaboración

de los estudios preliminares, de estos se recibieron satisfactoriamente el insumo del estudio de suelo; por otra parte, en diciembre de 2021 se inició el procedimiento de contratación administrativa para los diseños de la obra mediante la LICITACIÓN ABREVIADA 2021LA-000018-000120000, trasladándose la adjudicación y ejecución para el período 2022.

## **CONTRATOS TURISTICOS**

La Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico (en adelante Ley 6990) del 15 de julio del año 1985, son en su mayoría, un sistema de beneficios basado en exoneraciones tributarias, sea un régimen legal de excepción que beneficia a proyectos específicos de algunos tipos de actividades turísticas del pago de determinados impuestos.

El espíritu de los incentivos fiscales de la Ley 6990 es que el Estado promueve y estimula el crecimiento de la inversión turística privada para que a su vez se genere crecimiento en elementos importantes para la economía del país, como la generación de empleo o de divisas.

Se accede a los incentivos y beneficios turísticos mediante el llamado contrato turístico, tal como lo establece el Artículo No. 4 de la Ley 6990, previa aprobación de la Comisión Reguladora de Turismo, esta comisión la integran un representante del Instituto Costarricense de Turismo, un

representante del Ministerio de Hacienda, un representante del Ministerio de Economía y dos representantes de la empresa privada relacionados directamente con alguna de las actividades enumeradas en el artículo 3 de la Ley 6990, quienes representarán actividades diferentes.

Pueden optar por contrato turístico las personas físicas y jurídicas propietarias de un proyecto turístico concreto, proyecto que debe obedecer a alguna de las actividades turísticas detalladas en el artículo 7 de la Ley 6990 y en el artículo 4 de la Ley No. 8724 "Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario", sean estas: Hospedaje, Agencia de Viajes de Turismo Receptivo, Transporte Acuático (Marinas), Arrendadoras de Vehículos y Líneas Aérea, además, dentro de tales modalidades se incluye la actividad de Turismo Rural Comunitario, según lo establecido en los artículos 4 y 5 de la Ley No. 8724 del 17 de julio del 2009, Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario.

## TRAMITES DE CONTRATO TURÍSTICOS

Durante el año 2021, la Comisión Reguladora de Turismo, aprobó siete (7) nuevos contratos turísticos, estos correspondientes a los proyectos que en seguida se detallan:

### CUADRO N° 1

#### CONTRATOS TURISTICOS APROBADOS EN EL AÑO 2021

NOMBRE COMERCIAL DEL PROYECTO	EMPRESA PROPIETARIA	CÉDULA JURÍDICA
1. Marina Bahía Golfito	Inversiones Marina Golfito S.A	3-101-457543
2. Cityzen AC Hotel By Marriott	AZ Hospitality Group S.R.L	3-102-791841
3. Arrendadora de Vehículos Jumbo Car	San Jocar S.A	3-101-735135
4. Six Senses Resort And Spa Papagayo	Canyon Cielo S.R.L	3-102-416423
5. Marina Flamingo	Marina Flamingo Development Group S.R.L	3-102-691894
6. Suitree Boutique Hotel	Agogo de Sonmariva Limitada	3-102-707443
7. Hotel Puerto	Bacalpo Balance de Cargas y Logística Portuaria S.A	3-101-314671

Fuente: Dirección de Gestión Turística, ICT

- Aunado a lo anterior, se procedió por parte de la Gerencia General de la Institución, a la denegatoria de una (1) solicitud de Contrato Turístico, dicha denegatoria, no implica que la empresa pueda realizar en el futuro el trámite de una nueva solicitud.
- Se tramitaron y presentaron ante la Comisión Reguladora de Turismo, 32 solicitudes de las empresas que ostentan el contrato turístico, estas solicitudes corresponden a acreditaciones de cambios de apoderados, planes de compras, modificaciones de fechas de cronogramas de construcción y fechas de inicio de operaciones, Fideicomisos de Garantía, entre otros trámites.
- Se presentó ante la Comisión Reguladora de Turismo, la propuesta de resolución de cancelación de Contratos Turístico por mera constatación de la Cancelación de la Declaratoria Turística, para un grupo que involucra 82 contratos turísticos, dicha solicitud fue acogida por dicha Comisión en comunicado de acuerdo CR-032-2021 del 29 de junio, 2021.
- Durante el 2021, esta Dirección de Gestión Turística estableció una mesa de trabajo para la revisión integral y la

confección de una propuesta de Modificación de la normativa y los requisitos para optar por los beneficios que confiere la Ley N° 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico; la propuesta se presentará ante la Junta Directiva del ICT para conocimiento, análisis, observaciones o aprobación en el año 2022.

- En el año 2021, también se recibieron consultas de la Secretaria de Servicios Técnicos de la Asamblea Legislativa o bien la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa, entre otras instancias, estas consultas ameritaron un análisis y criterio por parte de los profesionales de esta Dirección, algunos de las consultas atendidas son: Proyecto N° 21968 Propuesta de Ley de Reactivación E Incentivos para las Actividades Turísticas en Costa Rica y Proyectos de los Diputados Licda. Carolina Hidalgo y Pedro Muñoz.
- Se realizaron charlas sobre la Ley N° 6990, a empresarios, emprendedores, estudiantes, desarrolladores, consultores, como parte del asesoramiento que brinda la Dirección de Gestión Turística, en materia de formulación de nuevos proyectos o bien para el mejoramiento de la calidad de las empresas existentes.
- Mensualmente durante el 2021, se efectuaron reuniones en las que participan funcionarios de esta Dirección, de la Unidad de Atracción de Inversión y los representantes de CINDE, en las cuales se les brindó seguimiento a los proyectos en trámite, aquellos que fueron aprobados por medio de Comisión Reguladora de Turismo o bien las alternativas de inversión que posiblemente optarán por la Declaratoria Turístico y Contrato Turístico.
- En el mes de diciembre del 2021, se presentan cambios importantes en la estructura de la Comisión Reguladora de Turismo, debido que el Gobierno de la República, nombra al Sr. Gustavo Alvarado Chaves, como Ministro de Turismo, quien hasta ese entonces se encontraba liderando la Dirección de Gestión Turística y era el Secretario Técnico de la Comisión Reguladora de Turismo; adicionalmente, se realizó la ternas para ocupar los puestos de suplente de la Presidencia de la Comisión Reguladora de Turismo y el nombramiento de un representante del Ministerio de Economía, por tal razón, será en el año 2022 que se realice el trámite de nombramiento y juramentación de los nuevos representantes ante el Presidente de la República.

#### **DIRECTRICES GERENCIALES SOBRE CONTRATO TURÍSTICOS, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19.**

Las circunstancias económicas y a la crisis generada por la pandemia del COVID-19, provocó severas repercusiones económicas a los establecimientos y

prestadores de servicios turísticos desde el año 2020, lo que provocó gran incertidumbre en el comportamiento del mercado (Demanda y Oferta), dado que es

un hecho inédito del que no se pudo determinar su duración y profundidad.

En el Programa Macroeconómico del Periodo 2021-2022, elaborado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), proyecta un crecimiento para el año 2021 del 2,9% y para el 2022 un crecimiento del 3,6%, tras haber registrado una caída de 4.5% del PIB en 2020.

El BCCR señala que, en 2020 el sector de hoteles y restaurantes sufrió una caída de 40.7%, seguido del sector transporte que cayó un 20%. Adicionalmente, destacó que el único sector de la economía que tuvo un crecimiento el año pasado fue el de manufactura, que presentó un crecimiento de 3.3%. Para el 2021 y 2022 se proyecta un crecimiento para todos los sectores de la economía, que en el caso del sector transporte y hoteles y restaurantes no sería en los dos años suficiente para cubrir la caída experimentada en 2020.

Por otra parte, mediante Directriz-113-MP-MEIC de fecha 04 de mayo del 2021, en la cual se contempló en el Decreto Ejecutivo No. 42227-MP-S, se decreta Estado de Emergencia Nacional en todo el territorio de la República, en razón de la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

Ante este panorama, la Dirección de Gestión Turística presentó la propuesta de resolución DGT-209-2021(23/06/2021) a la Comisión Reguladora de Turismo, con el propósito de disponer de una medida extraordinaria de excepción para la elaboración de un Estudio Económico que deben de preparar y aportar las empresas

que optan por el Contrato Turístico, en apego a lo que establece la Ley N° 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico.

La Comisión Reguladora de Turismo, en sesión ordinaria virtual N° 871, artículo 7, inciso I, celebrada el día 28 de junio del 2021, toma el acuerdo CR-034-2021, donde solicita a la Gerencia General del ICT, valorar la emisión de una directriz institucional para la implementación de la propuesta extraordinaria contenida en el criterio técnico del oficio DGT-209-2021.

Por lo anterior la Administración, mediante la resolución G-1829-2021(02/11/2021), emite la Directriz sobre la Presentación y Revisión del Estudio Económico en solicitudes de Contrato Turístico de la Ley N° 6990 Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, en virtud de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por Covid-19. Señala que la propuesta tiene como objetivo simplificar y adaptar por un período provisional de un año (período comprendido de julio 2021 a julio 2022), los requisitos técnicos para la confección del estudio económico de las empresas interesadas en obtener el contrato turístico de la Ley N° 6990.

- Los proyectos que se vieron beneficiados con lo dispuesto en la directriz G-1829-2021, debido a la simplificación de los requisitos técnicos del estudio económico para la obtención del contrato turístico de la Ley N° 6990, son: Marina Bahía Golfito, Cityzen AC Hotel By Marriott, Arrendadora de Vehículos Jumbo Car, Six Senses Resort And Spa Papagayo, Marina Flamingo, Suitree Boutique Hotel y Hotel Puerto.

- En cuanto los proyectos que se encuentran en trámite de un contrato turístico a diciembre del 2020 y a los cuales les aplicaría dicha directriz, se encuentran los siguientes: Hotel El

Lugar Resort, Hotel Punta Cacique, Hotel Playa Pochote, Zinya Boutique Hotel y One & Only Papagayo Bay Costa Rica Resort.

### **MESAS DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA**

En respuesta de la difícil situación experimentada por la industria turística producto de la pandemia por el Covid-19, durante el año 2020 se preparó una Hoja de Ruta para la Reactivación Turística en alianza estratégica con el sector privado turístico, mediante la organización de diferentes mesas de negociación donde se planteaban iniciativas y acciones trascendentales para la reactivación del sector. La Dirección de Gestión Turística lideró la coordinación del trabajo de cinco mesas de negociación, a saber: Líneas Aéreas, Inversiones, Cruceros, Protocolos y Papagayo.

Al respecto, en enero de 2021 se presenta ante Junta Directiva del ICT el informe final del estatus de las mesas de trabajo instauradas para la Hoja de Ruta, por lo que mediante comunicado de acuerdo SJD-001-2021(04/01/2021) se da por cerrado el proceso de gobernanza de dicha hoja de ruta, sin embargo, se mantienen los esfuerzos por cumplir con aquellas acciones y proyectos que se integran como parte de las actividades ordinarias de la Institución.

Por lo anterior, durante el año 2021 los Departamentos de esta Dirección integran nuevas actividades a su labor ordinaria, dentro de estos nuevos servicios se encuentran:

- Revisión de cumplimiento de los requisitos de ingreso de turistas que visitan nuestro país de conformidad con las medidas anunciadas en su oportunidad por el Ministerio de Salud, mismas que se han adaptado gradualmente según el comportamiento de la pandemia del Covid-19. Labor que efectúan los colaboradores del ICT con la revisión digital de los pases de salud mediante la plataforma desarrollada con el Ministerio de Salud para este fin, asimismo, el trabajo presencial efectuado por los colaboradores del ICT que apoyan toda la logística para el ingreso de turistas. Si bien la iniciativa fue liderada por los Departamentos de Servicio al Turista y Oficinas Regionales, involucra a todas las Unidades Institucionales representadas por cada uno de los colaboradores asignados en la actividad y demostraron el gran compromiso y disposición para con la Institución.
- Realización de capacitación sectorial para la implementación de los protocolos de salud desarrollados para la operación segura de cada actividad turística

en tiempos de pandemia del Covid-19.

- Verificación de implementación de protocolos sanitarios por parte de las empresas turísticas, actividad realizada por los colaboradores de las Oficinas Regionales y que fueron apoyadas por el Departamento de Gestión y Asesoría Turística y Departamento

de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Turística.

- Acreditación de empresas turísticas con el sello SAFE TRAVELS del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), por el cumplimiento de los protocolos sanitarios para la prevención de la enfermedad Covid-19.

### SELLO SAFE TRAVELS



“Safe Travels” es el primer sello global en seguridad e higiene para Viajes y Turismo,

diseñado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) en atención al COVID-19 y brotes similares, es una garantía para los turistas nacionales y extranjeros de visitar un destino que cumple las medidas sanitarias para que disfruten de una experiencia segura.

Durante el año 2020, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) otorgó a Costa Rica el sello de seguridad mundial Safe Travels, bajo la categoría “Autoridades públicas de destino”, a fin de ser embajadores y poder

extenderlo a las empresas de la industria costarricense que, a su vez, cumplan con la implementación de los protocolos desarrollados. Dicho Consejo reconoció que nuestro país es un destino que cumple con los protocolos necesarios y medidas sanitarias para viajar.

Tanto los protocolos que desarrolló el ICT, como los protocolos del WTTC consideran las directrices de la OMS y de los CDC; siendo documentos vivos que evolucionan a medida que se obtenga nueva información sobre el comportamiento de la enfermedad COVID-19.

Al cierre del 2021, se sumaron 79 empresas turísticas costarricenses que obtuvieron el sello Safe Travels del WTTC, para un total acumulado de 469 empresas a las que se le ha otorgado este sello de seguridad.

## REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

El Director de Gestión Turística en cumplimiento de sus funciones participó en varias actividades y reuniones en representación del ICT, dentro de las que se destaca:

- Reuniones con HEROICA, empresa administradora del Centro de Convenciones.
- Sesiones con Junta Promotora de Turismo Puntarenas
- Secretaría de Integración Turística Centroamericana
- Comisión Interinstitucional de Fideicomiso ICT-INCOP-BNCR
- Comisiones Casa Presidencial
- Ministerio de Salud
- Enlace para la Reactivación Económica de: Región Brunca y Zona Sur.

Además, se participó en las sesiones de Comisión Reguladora de Turismo, sesiones del Consejo Director de Papagayo y se realizaron reuniones con las jefaturas de los Departamentos a cargo y con el equipo de trabajo del CCCR, reuniones con la Dirección Ejecutiva del PTGP sobre proyectos de infraestructura, reuniones con el Sr. Ministro de Turismo, Sr. Gerente, Directores de la Institución, entre muchas otras reuniones.

Durante la mayor parte del año 2021, la Dirección de Gestión Turística fue ocupada por el Sr. Gustavo Alvarado Chaves, siendo que el Sr. Alvarado fue nombrado Ministro de Turismo a finales del mes de noviembre por parte el Consejo de Gobierno, en el mes de diciembre 2021 asume el liderazgo de esta Dirección el Sr. Rafael Soto Quirós.

## UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES



La Unidad de Atracción de Inversiones busca promover el desarrollo sostenible de

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

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

### ACCIONES GENERALES

- Como parte de la representación de Costa Rica ante la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), se participó de manera activa en las diferentes reuniones del Comité de Turismo de dicha organización, así como la generación de informes solicitados en toda materia turística.
- Se coordinó por parte de esta Unidad la firma y ejecución del Acuerdo de Entendimiento ICT-PROMED, donde se trabaja en proveer a los pasajeros internacionales un acceso eficiente, seguro y a costos usuales y acostumbrados a pruebas de laboratorios para la detección del virus SAR-CoV-2 en instituciones privadas.
- Se formuló el criterio y redacción de Ley para la inclusión de nuevos feriados que promuevan el turismo nacional.
- Semanalmente la Unidad de Atracción de inversiones generó información relevante y diseño de boletín (Datos epidemiológicos), para la toma de decisiones del regreso de líneas aéreas y turistas. Este reporte se distribuye a los dos aeropuertos internacionales, a todas las líneas aéreas que vuelan al país, a todas nuestras Embajadas y Consulados en el exterior, así como a las agencias de relaciones públicas contratadas por el ICT en el exterior.
- Se realizaron labores de coordinación entre el Ministerio de Salud y Aeropuertos para la atención de turistas y requerimientos de ingreso y salida de turistas, así mismo, se promovió y creó criterio para la extensión de visas de permanencia de turistas en el país.
- Se realizó la coordinación con la Cancillería y Migración para la

generación del Protocolo de Ingreso de Turistas de China.

- Como parte de las acciones de reactivación se formuló el criterio y se promovió la eliminación del seguro para los turistas que han sido vacunados.
- Se realizó la coordinación y colaboración en labores con Tour Operadores de Inglaterra y la Agencia de relaciones públicas para lograr que Costa Rica ingrese en la lista de países permitidos para viajar.

- Esta Unidad realizó acciones para promover la agilización de revisión de pases de salud, así como destinar su personal a la revisión de dichos pases de vuelos provenientes de Europa.
- En brindó apoyo a la Presidencia Ejecutiva de la Institución, se realizaron criterios técnicos para Memorándums de entendimiento de Costa Rica con Emiratos Árabes, Estado de Qatar, Suiza, Paraguay y Ecuador, para la búsqueda de promover el turismo y generar acciones conjuntas que permita el desarrollo del turismo bajo el enfoque de la sostenibilidad

## LÍNEAS AÉREAS



Imagen: Líneas Aéreas

El Área de Atracción de líneas aéreas, tiene como propósito incentivar el crecimiento del número de turistas que ingresan por vía aérea a Costa Rica

El ICT cuenta desde el año 2006 con una estrategia de atracción de líneas aéreas que promueve la llegada de nuevas

El éxito de dicha estrategia se ve reflejada en las estadísticas de llegadas por vía aérea, las cuales han venido en aumento

desarrollando una red de conexiones que permitan un mayor alcance de cobertura global para asegurar el incremento en la llegada de turistas, por medio del continuo análisis de la industria, incremento de frecuencias de vuelos, negociación de nuevas rutas que permitan conexiones con mercados potenciales, fortalecimiento de las relaciones actuales, búsqueda activa de nuevas relaciones estratégicas y negociaciones conjuntas con los inversionistas, acompañamiento personalizado y participación en misiones comerciales y ferias internacionales.

empresas, así como el aumento de frecuencias de las ya existentes, todo con miras a aumentar el turismo en el país.

continuo desde la apertura de fronteras por causa de la actual pandemia, recuperandose casi todas las líneas

aéreas y rutas que operaban antes de la pandemia, con muy pocas excepciones. Inclusive durante la pandemia se logró abrir nuevas rutas y traer una nueva línea aérea desde Estados Unidos.

Esta recuperación se refleja de manera positiva en los dos aeropuertos internacionales (Daniel Oduber, en Guanacaste y Juan Santamaría en Alajuela, principales puertas de entrada al país), debido a la continua comunicación

con todos los actores en base a la implementación de la estrategia/país.

A febrero 2020, Costa Rica obtuvo una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, y múltiples frecuencias aéreas con dichos destinos, así como una amplia conectividad aérea con los diferentes países de Latinoamérica.

A febrero 2020, Costa Rica recupera una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, así como con los diferentes países de Latinoamérica

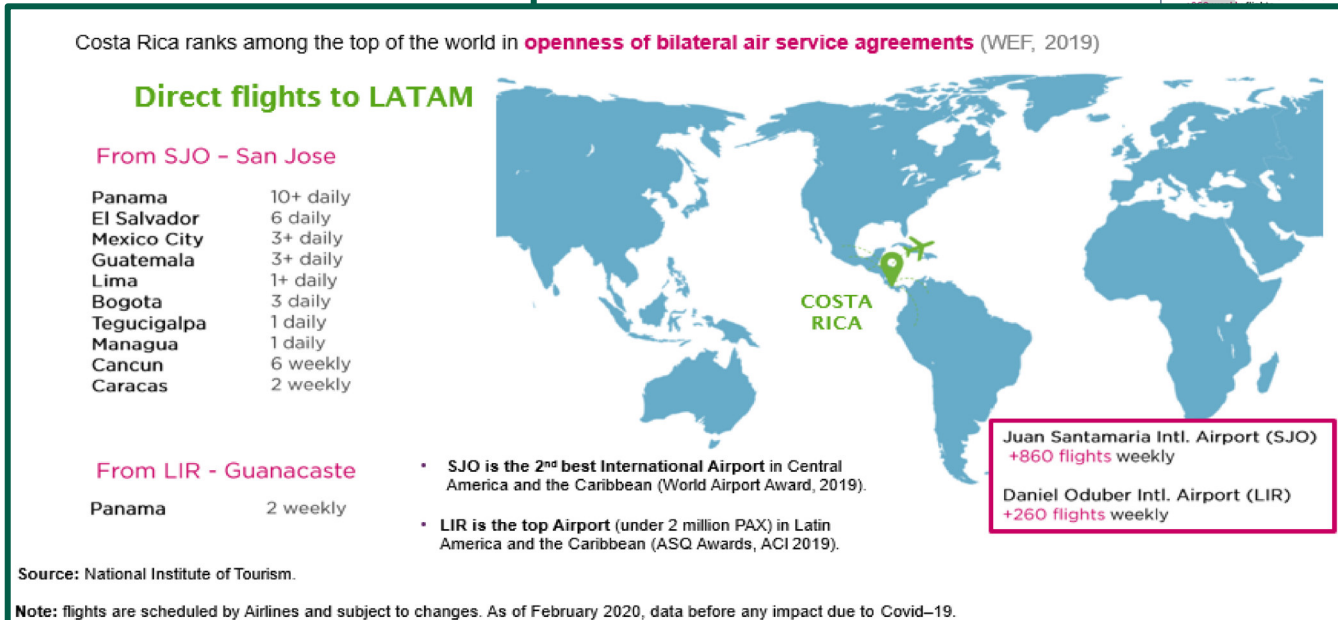
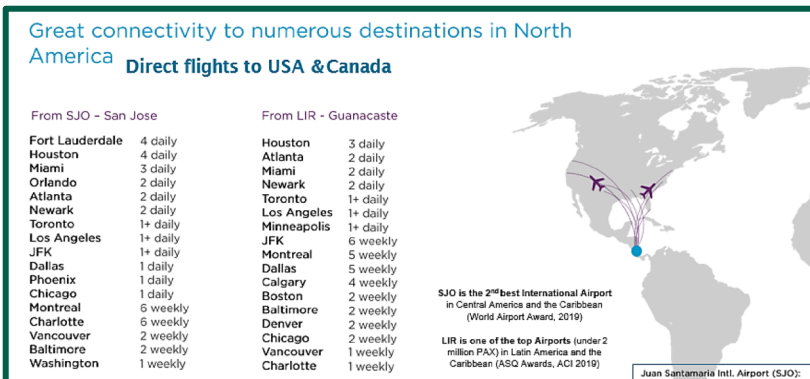


Imagen: Datos de Conectividad Aérea

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

casi recuperada en su totalidad durante la presente pandemia, con la excepción de Condor, todas las demás líneas aéreas de conexión a Europa han regresado. Inclusive se logró que dos de ellas conecten de forma triangulada con el Aeropuerto Daniel Oduber, mejorando la conectividad entre Europa y Guanacaste.

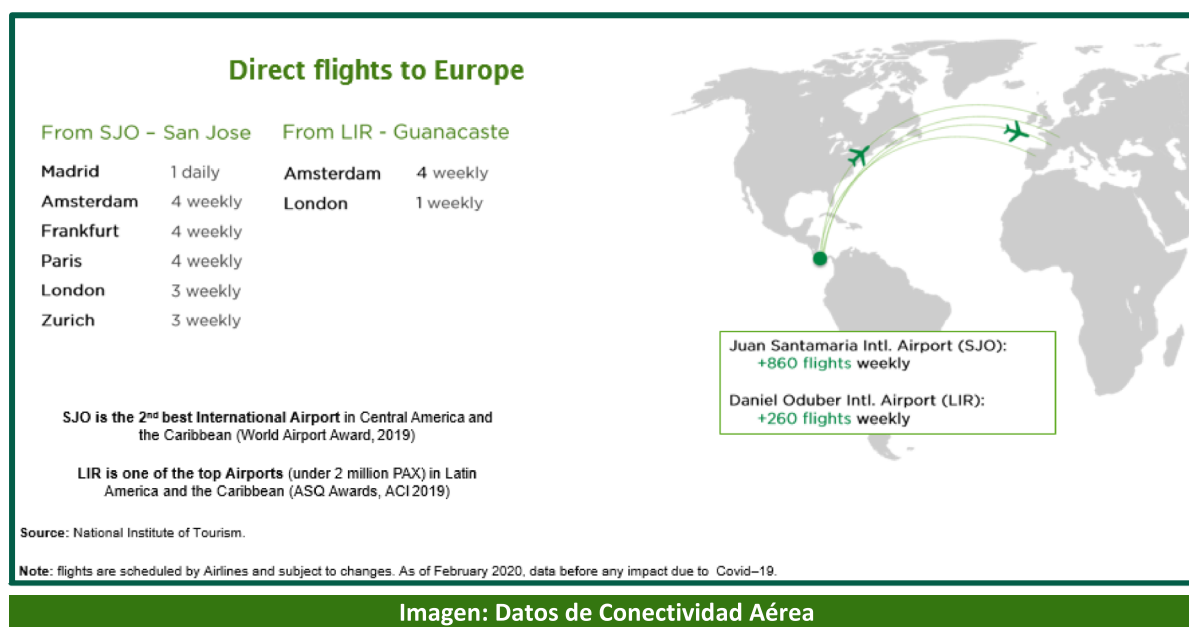


Imagen: Datos de Conectividad Aérea

Inicio de operaciones por aerolínea y frecuencia. Noviembre 2021.

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

Imagen: Frecuencia de operación de aerolíneas

Se realizaron 185 reuniones con las diferentes líneas aéreas que operan actualmente en Costa Rica, así como re negociación de regreso de aerolíneas,

- Se realizaron reuniones de negociación de campañas cooperativas.
- Se participó de manera virtual en la Feria Internacional ITB Berlín y presencial en FITUR.
- La Unidad de atracción de inversiones realizó acciones en materia de

aumento de frecuencias y reuniones de coordinación con los diferentes actores involucrados en la operación aérea en el país.

- reactivación de sector turismo, se logró la reducción del 30% de las Tarifas Aeroportuarias en el Aeropuerto Daniel Oduber.
- Se elaboró el criterio para ARESEP con la intención de recalcular el costo del combustible para las aerolíneas

### **ATRACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA**

El área de atracción de infraestructura turística, tiene como propósito incentivar el incremento de la inversión y reinversión en la industria turística que se alineen con el Modelo Turístico de Costa Rica por medio del continuo análisis de la industria, la búsqueda activa de inversionistas, la colaboración en el proceso de inversión y el fortalecimiento de relaciones con los inversionistas actuales, negociaciones estratégicas y el acompañamiento personalizado, agilizando el proceso de inversión y reinversión que promueva el incremento de la oferta turística y la generación de empleo, así como la participación en ferias internacionales.

Con el fin de promover la inversión, Costa Rica propone al empresario un conjunto de incentivos a la actividad turística, los cuales están diseñados para apoyar el crecimiento turístico en el país, a través de la ley de incentivos turísticos que busca atraer beneficios tanto para el inversionista como para crecimiento del país, contribuyendo en la balanza de pagos, utilización de materias primas e insumos nacionales, creación de empleos directos o indirectos, modernización o diversificación de la oferta turística nacional e incremento en la demanda turística.



El país cuenta con gran cantidad de áreas con importantes posibilidades de desarrollo económico sostenible, así mismo la generación de incentivos turísticos ha permitido el establecimiento de las principales cadenas hoteleras en el país.

El 27 de febrero de 2019 se firma el Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y la Asociación Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), con el objetivo de potenciar un plan de acción conjunta para la prospección y promoción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística.

Mediante el convenio de cooperación se busca, promover la promoción y la atracción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística, así como garantizar su ejecución, con apoyo técnico y cooperación interinstitucional entre el ICT y CINDE y canalizar todas aquellas oportunidades de nuevos proyectos de inversión en Infraestructura turística a fin de darles el debido apoyo y seguimiento, contemplando proyectos de hospedaje o alojamiento, alimentos y bebidas, desarrollo de marinas, actividades temáticas, entretenimiento y otros.

El convenio ha permitido trabajar de forma conjunta ICT-CINDE se ha atendido varios grupos interesados en desarrollar proyectos en el país ya sea como desarrolladores o como inversionistas.

Son 32 nuevas oportunidades que están siendo atendidas con potenciales inversionistas de distintas regiones como medio oriente, Canadá, Estados Unidos, México, Argentina y Corea. Además, se atienden oportunidades a desarrollarse principalmente en la región Pacífico Central y en el Gran Área Metropolitana. Dichos proyectos abarcan desde alojamientos tipo cabañas, “gambling”, hoteles de bandera internacional, así como infraestructura portuaria y obras accesorias.

Se participó en el FERIA Internacional FITUR, donde se realizó un importante acercamiento con las diferentes cadenas y proyectos hoteleros, logrando concretar reuniones con líneas aéreas, además, se acompañó al Señor Ministro en reuniones varias (Embajada de Costa Rica en España) y generación de reuniones con inversionistas hoteleros interesados en invertir en Costa Rica.

Se participó en el principal evento de promoción Chris&Hola Investment Conference con el enfoque de mantenerse vigente como destino para las inversiones en infraestructura turística. En estos eventos siempre se tiene como objetivo la generación de leads o contactos clave que

permitan el acercamiento directo o indirecto con posibles inversionistas, desarrolladores, marcas u otros actores claves para el desarrollo de proyectos de infraestructura turística en el país. En estos se ha podido percibir que existen recursos del sector que ante la emergencia internacional por COVID-19 están en proceso de decisión de la reubicación de dichos fondos. Resultados Obtenidos:

- Conocimiento del estado actual del turismo en la región en negocios hoteleros, cruceros y aerolíneas.
- Obtención de base de datos de más de 400 contactos.
- Dos reuniones con empresas que tienen operaciones en Costa Rica e intereses en aumentar la presencia.

### **SEGUIMIENTO DE PROYECTOS**

- Se realizaron acciones de seguimiento ICT-CINDE-PROCOMER, para la integración de los procesos relacionados con la instalación de proyectos turísticos del ICT, dentro del proyecto Ventanilla Única de Inversión (VUI), liderado por PROCOMER, esto permitirá el inicio del análisis de los procesos para su simplificación y automatización.
- De manera conjunta ICT-CINDE, se ha enfocado en atender nuevas oportunidades de inversión y dar un apoyo sistemático a los proyectos, tanto a aquellos ya confirmados que están en desarrollo, como a los que están en proceso de confirmación y a nuevas oportunidades que se han logrado generar en estos meses. Este

Durante el 2021, mediante el convenio con CINDE, se brindó apoyo en los proyectos de la Asamblea Legislativa que pretenden contribuir con la reactivación económica del sector turismo.

Se realizó una gira a la provincia de Guanacaste en acompañamiento de CINDE, misma en la que se visitó 4 áreas potenciales de inversión: La Cruz, Papagayo, Flamingo y Tamarindo. Se efectuaron 6 reuniones con: la Municipalidad de La Cruz, con cuatro (4) posibles inversionistas y Marina Flamingo (proyecto en construcción), además, se realizó un recorrido por las concesiones del Polo Turístico Papagayo

apoyo se ha enfocado en la generación de soluciones que permita a los proyectos seguir vigentes, avanzar o ser confirmados buscando así el desarrollo exitoso de los mismos contemplando la sostenibilidad de estos en todas sus áreas.

- Se logró la participación en la Mesa de Inversión, dirigida por Casa Presidencial, dando atención y seguimiento a proyectos de infraestructura turística a nivel nacional que presentan obstáculos ante instituciones gubernamentales (ICT, CINDE, MINAE, AYA y Dirección de Aguas).

- Se realizaron reuniones de coordinación y seguimiento de proyectos con el Polo Turístico Papagayo, la CIMAT y la Unidad de Planeamiento del ICT encargada de planes reguladores y Zona Marítimo Terrestre.
- Se participó activamente de la comisión de inversión extranjera directa, conformada por CINDE, PROCOMER, ICT y el Banco Central, donde se proyectan y analizan de manera trimestral los datos de inversión en los diferentes sectores incluido turismo.

## LÍNEAS DE CRUCEROS

El turismo marítimo engloba las actividades que tienen su base en el mar, como los cruceros, la navegación en yates, barcos y los deportes náuticos, e incluye sus respectivos servicios e infraestructuras en tierra.

El segmento de atracción de cruceros tiene como propósito incentivar un mayor ingreso de divisas para la generación de oportunidades de desarrollo económico en los destinos de cruceros en Costa Rica por medio del fortalecimiento de las relaciones con las líneas de cruceros actuales, el continuo análisis de la industria, la búsqueda activa de nuevos cruceros que se adapten al modelo turístico costarricense, la coordinación interinstitucional con los agentes clave para una mejora continua, y negociaciones estratégicas, desarrollando un mecanismo eficiente para la atracción de cruceros así como el acompañamiento personalizado.

El contexto de la industria de cruceros previo a la pandemia proyectaba un crecimiento constante. Según datos de la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA, por sus siglas en inglés), a nivel global el mercado de cruceristas ascendió a 28.5 millones de pasajeros en el 2018, para el 2019 la proyección ascendía a 30 millones de pasajeros. Está industria está comprometida con reducir su huella de carbono, y continúa invirtiendo sustancialmente en tecnología y en el uso de fuentes de energías limpias para la navegación. El Caribe continúa siendo la región líder como destino de cruceros con un 32% de cuota de mercado, seguida del Mediterráneo con un 17%. El impacto económico de la industria a nivel mundial en 2018 se estimó en \$ 150 billones de dólares, generando 1.177.000 puestos de trabajo.

Costa Rica, como destino de cruceros recibe más de 25 diferentes líneas de cruceros en sus puertos de escala, por ejemplo, líneas de lujo, premium, contemporary, de bajo costo, además de los denominados cruceros pequeños de expedición, que recorren las costas del Pacífico como las del Caribe, siendo mayor su presencia en el Pacífico. Se estima que las líneas que trasladan más pasajeros al país son Princess Cruises, Holland America, Norwegian, Windstar, Aida, Celebrity Cruises y Tui. 0.



La industria de cruceros es una de las actividades más dinámicas de la economía, pues genera ingresos y bienestar para las ciudades puertos del país. El número de pasajeros y de cruceros en este segmento en la actualidad está presentando un aumento significativo y se mantienen perspectivas muy favorables de crecimiento a nivel global.

La pandemia COVID -19 ha ocasionado un colapso mundial en el turismo de cruceros en el ámbito regional, nacional y sobre todo el internacional, la economía en este sector se desplomó, sin embargo, nuestro destino comienza a incursionar y participar en el turismo de cruceros nuevamente, creando otra clase de servicios e infraestructura para que arriben a sus puertos los cruceros grandes, los buques de lujo y expedición, la política del gobierno costarricense en este último año se ha dirigido a impulsar la seguridad, no sólo para los nacionales sino también para los cruceristas que nos visitan, y es así como se ha logrado posicionar a Costa Rica en los itinerarios de las líneas de cruceros en el reinicio de operaciones; ya que somos un destino apetecible para los cruceristas por la diversidad de actividades

turísticas que pueden realizar durante su estadía en las ciudades puerto.

Durante los últimos 4 meses del 2021, tras la apertura de las fronteras marítimas se registró el arribo de 38 embarcaciones, de las cuales 21 atracaron en puertos del Pacífico y 22 en Puerto Limón, representando un total de 27 884 pasajeros de cruceros en ambas costas.

Las iniciativas realizadas durante el año 2021 por la Unidad de Atracción de Inversiones para contribuir con la atracción de líneas de cruceros y sus pasajeros son las siguientes:

- Ante la incertidumbre de las líneas de cruceros sobre los requisitos que deberían cumplir para reiniciar el atraque en los puertos costarricenses, de acuerdo con las directrices del Ministerio de Salud de Costa Rica, la OMS y el Gobierno de los Estados Unidos, desde la Unidad de Atracción de Inversión, se coordinaron reuniones con los ejecutivos, los departamentos médicos de las líneas de cruceros, el gobierno y la empresa privada de Costa Rica para establecer los protocolos de bioseguridad en la atención de cruceros y sus pasajeros,

además, destacó que el país se percibió como un destino confiable para los visitantes, dando como resultado la versión I y versión II del Protocolo de Puertos para la atención de cruceros.

- A través de la participación institucional en la Mesa de Reactivación del Turismo de Cruceros que reúne a Dirección de Migración, MOPT, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Salud, INCOP, JAPDEVA, Aduana, representantes de la Asociación de Cruceros de Costa Rica se logra lo siguiente:

- Apertura de las fronteras marítimas para la atención de cruceros para el mes de setiembre del 2021.
- Modificación del Decreto Ejecutivo No. 43304-MGP-S para la atención de cruceros.
- Modificación de la versión décima segunda de los lineamientos LS-VG-006 del Ministerio de Salud para el recibimiento de cruceros.

- A lo largo del año, se mantuvieron reuniones, acercamientos y negociaciones con altos ejecutivos de las principales líneas de cruceros (Norwegian Cruise Line, Silversea, Crystal, Carnival, Royal Caribbean, Ponant, MSC, Carnival, Azamara, Virgin, Holland, Marina, Windstar, Lindbland) con la finalidad de conocer los planes, los itinerarios a establecer para el reinicio de operaciones, así como las modificaciones de requisitos de ingreso de los pasajeros a los cruceros, tarifas entre otros temas.

- Presencia en 3 actividades en el ámbito internacional de la industria de cruceros,

para conocer los lineamientos e intercambiar información acerca de las nuevas disposiciones para el reinicio de operaciones.

- Return to Sail Summit (22 Junio 2021, Puerto Miami, EE. UU)
- Seatrade Global Cruise (27-30 de setiembre 2021, Miami, EE.UU.)
- 27 Reunion de la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe (FCCA) del 18 al 21 de octubre de 2021, Ciudad de Panamá).

- Se participó de forma virtual en el Port Destination Exchange coordinado por la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros, con la finalidad de conocer las acciones que desarrollan las líneas de cruceros para el retorno a los destinos.

- Se sostuvo comunicación constante con los representantes de las asociaciones internacionales como FCCA y CLIA para informar sobre el comportamiento de la pandemia y el avance en la vacunación de la población.

- Se mantuvo constante presencia en las reuniones virtuales del Comité de las Américas creado por CLIA y FCCA, para que los ejecutivos de las líneas conocieran de primera mano la información de las regulaciones establecidas por los gobiernos de los destinos, respecto a la apertura de fronteras para el recibimiento de cruceros, así como para que los destinos conocieran las conversaciones y acuerdos con el gobierno de los Estados Unidos para la regulación de los cruceros.

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y APOYO DEL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA (CCCR)

---

La industria de reuniones, congresos y convenciones al igual que la mayoría de industrias del sector turístico, se vio fuertemente impactada por las medidas sanitarias en protección de la salud pública implementadas por el Gobierno de Costa Rica para combatir el COVID-19, situación que causó que durante el año 2020 la actividad en este campo fuera casi nula.

El año 2021 se proyectaba como un año retador, sin embargo, aunque de una manera muy sutil, se presenció un tinte de reactivación y el primer trimestre del año 2021 auguraba un alcance razonable de los objetivos planteados.

El comportamiento de la pandemia hacia finales del mes de abril 2021, que desencadenaría en un cierre durante el mes de mayo, lo que impactó de forma profunda este mercado y la realización de eventos de reunión de personas disminuyó dramáticamente ante la posibilidad de generar focos de contagio en los diferentes sectores.

Posterior al mes de junio del 2021, nuevamente se dan indicios de una gestión un poco más vigorosa, y hacia el último trimestre del año se generaron más negocios que en toda la primera parte del 2021.

Durante el último trimestre del 2021 los eventos aumentaron notablemente, con la realización de más de 60 eventos presenciales y 9 eventos virtuales o

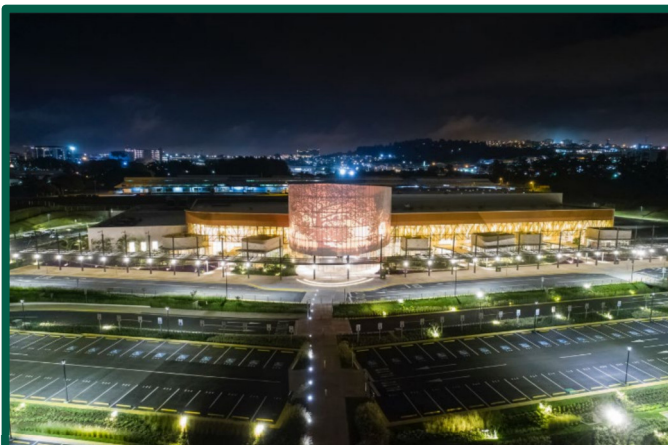


Imagen: Edificio CCCR

2021, el CCCR ha realizado 559 eventos en el recinto con un promedio de asistencia de 500 personas. Mientras que, de enero 2021 a noviembre 2021, se realizaron un total 156 actividades.

El ICT por medio del Departamento de Gestión y Apoyo del CCCR y en coordinación con el Grupo Heroica operador del CCCR, establecieron las siguientes medidas para enfrentar la difícil situación experimentada por la industria producto de la pandemia por el COVID-19:

- En la Gestión Financiera, el Centro de Convenciones ante la prolongación de la emergencia sanitaria, continuó con la aplicación de medidas de contención del gasto, gestionadas y ejecutadas tanto por la empresa administradora como por la Dirección de Gestión y el Departamento de Gestión y Apoyo alcanzando una reducción efectiva del presupuesto de Egresos. Dentro de las medidas se continuó con la reducción de planilla, eliminación de planilla

outsourcing, suspensión y disminución de algunos subcontratos, entre otras.

Lo anterior permitió una reducción muy significativa de los costos y gastos para el año 2021, y al mismo tiempo permitió maximizar los recursos para también garantizar el recinto estaba preparado para el inicio de la reactivación. Además, se cumplieron con todas las gestiones contractuales para mantener una fiscalización adecuada, ordenada y transparente de los gastos operativos y de los ingresos generados por el recinto.

- En la Gestión de Infraestructura, se logró realizar todos los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo necesarios para garantizar que el recinto se mantenga en óptimas condiciones, aún y cuando la actividad

de los eventos fue mucho menor, pero siempre optimista con una reactivación paulatina.

- Además, en el año 2021 se realizaron todas las gestiones necesarias para que se ejecutara el traspaso al ICT del terreno en donde se encuentra construido el Centro de Convenciones. Esas gestiones fueron presentadas a la Notaría del Estado y estamos prontos a que el mismo sea inscrito en el Registro de la Propiedad, lo que confiere a la Institución un activo muy valioso como parte de su patrimonio y permite que se cumpla a cabalidad el objetivo público para el que fue construido: ser la cabeza visible del segmento MICE y generar encadenamientos y derrama económica que beneficie a todo el país.

#### **RECONOCIMIENTOS POR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CCCR:**

Durante el I semestre 2021, el Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR) continúa destacando por su calidad en el servicio, operación e infraestructura. En esta ocasión obtuvo tres reconocimientos en la onceava entrega de los Premios EVENTEX 2021, galardones globales que se otorgan a los eventos y marketing de experiencias de todo el orbe.

Los premios obtenidos son: el galardón de gold, recibido en la categoría de "People Choice" por segundo año consecutivo, gracias a la votación del público y dos de bronce, uno en la categoría de "Mejor Centro Convenciones del Mundo", debido a la operación y diferentes calidades del recinto, así como otro recibido en la categoría de "Recinto más Versátil", donde se resaltó la adaptabilidad del venue.

Los Premios Eventex son los galardones más apreciados en el mundo de los eventos y el marketing experimental, representan un verdadero símbolo de excelencia desde su fundación en el 2009. Para la edición 2021 se contabilizaron y recibieron 561 inscripciones de un total de 37 países.

Con todo lo anterior, el CCCR alcanza más de 18 certificaciones, reconocimientos y premios internacionales que han recibido desde su inauguración en agosto del 2018 y que ayudan al posicionamiento de Costa Rica dentro del mapa mundial de la Industria de Reuniones, la cual a la espera de que las restricciones sanitarias mejoren para la realización de una gran cantidad de eventos y hacer que nuestro país sea de las primeras opciones en Latinoamérica

como sede de importantes acontecimientos.



Imagen: Reconocimientos Eventex

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

El Departamento de Gestión y Asesoría Turística tiene dentro de sus objetivos f

Favorecer el crecimiento, desarrollo y consolidación de la oferta turística a partir

:

de los ejes de atracción de inversión, además del mejoramiento de la calidad y el servicio. De manera que sus funciones se pueden agrupar de la siguiente manera

### GESTIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE DECLARATORIA TURÍSTICA:

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

### OTRAS FUNCIONES:

- Promover la inversión nacional y extranjera en el sector turístico, preferiblemente en las Unidades de Planeamiento Turístico establecidas por el ICT. Esto implica un trabajo constante de orientación y asesoría hacia inversionistas, así como también coordinar acciones con otras entidades como CINDE, Relaciones Exteriores y cámaras empresariales del sector turístico. En este trabajo se combina con apoyo a la Dirección de

Planeamiento y Desarrollo y al despacho del Sr. Ministro.

- Procurar el desarrollo de una Bolsa de Inversiones para promover la atracción de capitales hacia el sector turístico. (Esto lo está coordinando la Dirección de Planeamiento y Desarrollo).
- Asesoramiento a las empresas turísticas para lograr el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento.
- Apoyar cualquier otra acción interinstitucional que derive de convenios de cooperación con otras

entidades, todo ello en apoyo del sector turístico.

- Realizar la acreditación de los Guías de Turismo a nivel nacional que cumplan con los requisitos establecidos.
- Otorgamiento de Certificados de Transporte Turístico para los empresarios turísticos dedicados al transporte de turistas.
- Registro de empresas Turísticas en sus modalidades con el fin de enviar la información a Ministerio de Hacienda.
- Registro de Empresas de Hospedaje no tradicional.

### PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES DEL 2021

A continuación, se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2021, de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes rubros y sub temas:

- La inversión de nuevas empresas que obtuvieron la Declaratoria Turística.
- Los nuevos empleos directos generados por esas empresas.

- El origen de la inversión utilizada para instalar dichas empresas.
- La oferta de las empresas con Declaratoria Turística en operación.
- Certificados para empresas de Transporte Terrestre Turístico.
- Los nuevos guías de turismo acreditados mediante la credencial de turismo.
- Registro de empresas de Hospedaje no tradicional

### ACCIONES EN MATERIA DE OFERTA CON DECLARATORIA TURÍSTICA

El año 2021 cerró con un total de 134 empresas con reconocimiento de

Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades turísticas:

CUADRO N° 2 EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA APROBADAS EN EL AÑO 2021		
Actividad Turística	Total de Declaratorias	% por actividad
Hospedaje	53	40%
Agencias de Viajes	22	16%
Gastronomía	30	22%
Renta Car	3	2%

Líneas Aéreas	1	1%
Congresos y Convenciones	1	1%
Actividades Temáticas	16	12%
Transporte Acuático	1	1%
Actividad Recreativa Acuática	7	5%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

Otra de las acciones realizadas en cuanto a la Declaratoria Turística, se muestran a continuación los datos de las empresas

que fueron acreditadas mediante la Declaratoria Turística, desglosando la oferta según provincias:

CUADRO N° 3 OFERTA DE NUEVAS DECLARATORIAS TURÍSTICAS DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS, AÑO 2021		
PROVINCIA	TOTAL DE DECLARATORIAS	% POR PROVINCIA
San José	26	19%
Alajuela	18	13%
Cartago	6	4%
Heredia	14	10%
Guanacaste	21	16%
Puntarenas	31	23%
Limón	18	13%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

Mediante la información que se detalla en los cuadros presentados se representa la conformación de empresas declaradas turísticas por el Instituto, a nivel de Proyectos y de empresas en Operación; cabe indicar que la figura de Declaratoria

Turística es un proceso de acreditación voluntario, que le permite a los empresarios recibir un reconocimiento por la calidad de sus servicios bajo la aplicación de los alcances del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

CUADRO N°4 OFERTA DE NUEVAS DECLARATORIAS EN PROYECTO Y OPERACIÓN PARA EL AÑO 2021		
ESTADO	TOTAL DE EMPRESAS	% EMPRESAS
Proyectos	16	12%
Operación	118	88%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

Por otra parte, en cuanto al movimiento provincial, se evidencia que Puntarenas continúa siendo una de las provincias como mayor porcentaje de participación en la industria del turismo, aportando un 23% de la oferta seguida por las de San José y

Alajuela, presentando valores de 19% y 13,63% respectivamente. Luego de analizado lo anterior tenemos que en las tres provincias mencionadas se concentra el 55.63% de los establecimientos de turismo.

### PREMIACION DE DECLARATORIA TURISTICA

En el año 2021 se realizó la entrega del distintivo en cada empresa, se realizó la visita a dos zonas que obtuvieron la declaratoria turística en distintas categorías, a saber: Agencias de viajes, Gastronómicas, Congresos y Convenciones, Actividad Temática y Hospedaje, en la zona de Guanacaste,

Pacifico, en total se premiaron 92 empresas en todas las categorías.

Para ello deben cumplir con requisitos técnicos, económicos y legales señalados en la normativa y con ella se busca garantizar la legalidad de la actividad turística y lograr la más alta calidad del producto.

CUADRO N° 5 PREMIACIÓN DE DECLARATORIA TURÍSTICA 2021	
ZONA O PROVINCIA	TOTAL
Guanacaste	46
Pacifico Sur	46

### INVERSIÓN DECLARATORIA TURÍSTICA

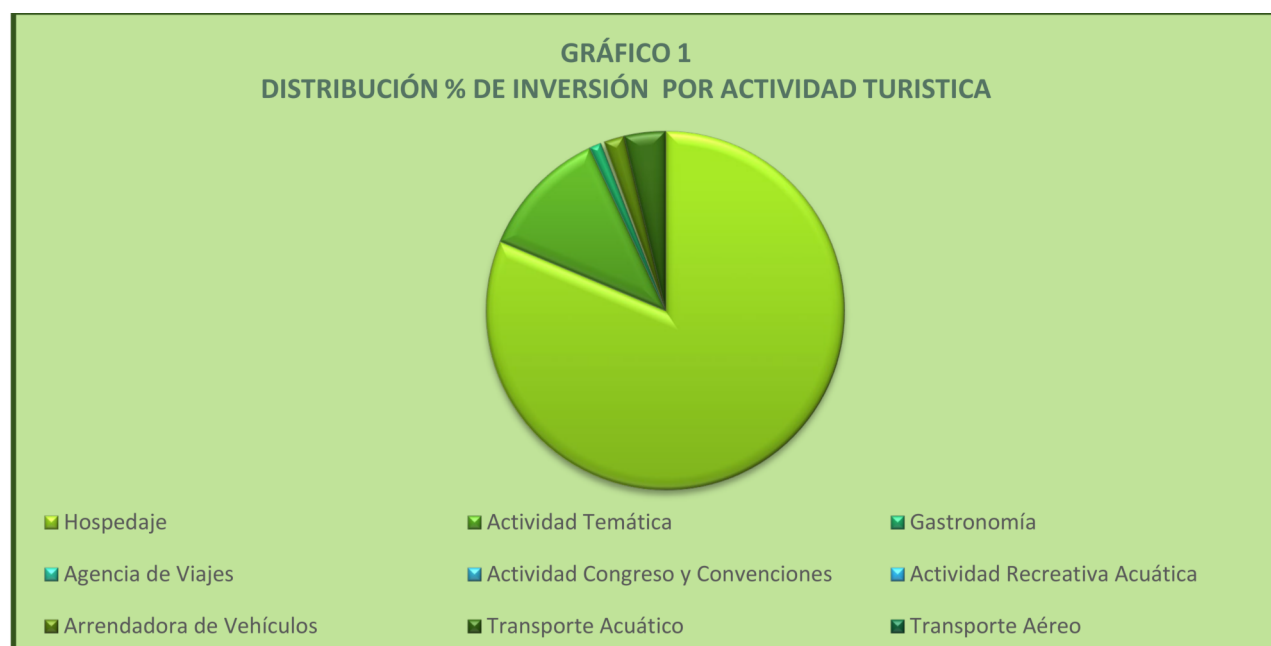
La inversión en actividades turísticas obtenida durante el periodo 2021, alcanza un monto de inversión de ₡302.995.651.496.46; generando un total de 4741 empleos directos. Dicho monto de inversión corresponde a las empresas que

han sido declaradas Turísticas, así como, también a las empresas que han realizado alguna modificación tanto de infraestructura como de servicios. Desglosándose de la siguiente manera:

CUADRO N° 6 INVERSIÓN DE EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA AÑO 2021				
ACTIVIDAD	MONTO DE INVERSIÓN ₡	RELACIÓN %	EMPLEO	HABITACIONES
Hospedaje	246.399.948.222,42	81,32%	2137	1368
Actividad Temática	35.552.152.913,06	11,73%	1905	0
Gastronomía	3.311.842.883,93	1,09%	391	0
Agencia de Viajes	292.196.710,00	0,10%	93	0

Actividad Congreso y Convenciones	41.862.100,00	0,01%	32	0
Actividad Recreativa Acuática	620.336.846,55	0,20%	66	0
Arrendadora de Vehículos	5.590.267.663,00	1,84%	81	0
<b>Totales</b>	<b>302.995.651.496,46</b>	<b>100,00%</b>	<b>4741</b>	<b>1368</b>

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística



### CONFECCIÓN DE CARNÉ DE GUÍAS DE TURISMO

Existen muchas ventajas al viajar con un guía de turismo, en donde se puede obtener más información y detalles sobre nuestra naturaleza, hechos culturales e históricos del país, información que puede ser dada en distintos idiomas. Además, son excelentes para detectar animales y aves en lugares escondidos o en medio del bosque, por lo que este Departamento de Gestión y Asesoría Turística, en consideración de lo anterior, es que se ha dado a la tarea de incentivar a los mismos

para que se capaciten y profesionalicen y así obtengan su credencial como tal.

Durante el año 2021, como parte de las funciones propias del Departamento de Gestión y Asesoría Turística se tramitaron un total 609 credenciales de guías, las cuales de detallan a continuación.

CUADRO N°7 CREDENCIALES DE GUÍAS A DICIEMBRE 2021	
TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Por primera vez	320

Renovación	289
<b>Total</b>	<b>609</b>
<b>Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística</b>	

### **CERTIFICADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO**

El Decreto Ejecutivo N° 36223-MOPT-TUR, Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo, se publicó en el año 2010, por lo que los transportistas de turismo empezaron a inscribirse en ese momento, anteriormente a esta fecha esta función no era del Instituto Costarricense de Turismo, este era del Consejo de Transporte Público.

Para el año 2021 se tramitaron un total de 50 Certificados de Transporte Turístico y además, como parte de la verificación de las rutas, se realizaron un total de 10 inspecciones de campo alrededor del territorio nacional.

Se realizó una renovación automática durante este periodo, para un total de 2040 certificados de transporte de turismo.

<b>CUADRO N°8 CERTIFICADOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO DURANTE EL AÑO 2021</b>	
<b>Tipo de trámite</b>	<b>Total</b>
Certificados nuevos	5
Certificados nuevos 4x4	6
Certificados de Vehículos de Lujo	2
Aumentos de flotilla	0
Solicitud de renovación	2040
<b>Total</b>	<b>2053</b>
<b>Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística</b>	

## DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA

---

El Departamento de Servicio al Turista, tiene como funciones principales el ofrecer al turista un entorno seguro en su visita al país, así como procurarle asistencia, información y orientación, para hacer de su estadía un hecho memorable y placentero. Lo anterior, de conformidad con el Artículo 4) Inciso a) de la Ley Orgánica del ICT, que indica como finalidad institucional, el fomento al ingreso y la grata permanencia en el país de los turistas extranjeros que busquen descanso, diversiones y entretenimiento.

Durante el año 2021 y producto de las acciones de reactivación económica del turismo en Costa Rica, el Departamento de Servicio al Turista estuvo avocado principalmente a la atención de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, lo cual ha sido clave para

echar a andar la recuperación del turismo. Las labores están orientadas a la atención de pasajeros en los aeropuertos, la validación de pases de salud mediante la virtualidad o de manera presencial aeropuertos para el ingreso de turistas, por ello, a nivel Institucional se redireccionaron esfuerzos para que funcionarios de las diferentes Unidades del ICT, apoyaran la actividad de revisión de pases de salud a tiempo completo o bien parcialmente.

Sin embargo, se mantuvieron labores para el cumplimiento de los convenios suscritos con otras instituciones del Estado, orientados al mejoramiento de las condiciones del país en términos de seguridad y mejoramiento del señalamiento vial en rutas de interés turístico.

## Revisión de Requisitos de Ingreso de Turistas durante la Pandemia del Covid-19.

---

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

Estas funciones fueron contempladas en la reforma al artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 42513-MSP-S del 31 de julio del 2020, en el que el Instituto Costarricense de Turismo asumía la función de verificar la cobertura de las pólizas en gastos médicos (monto definido US\$50.000.00 dolares) y la cobertura de gastos de hospedaje en caso de tener el turista que guardar cuarentena si resultase contagiado del COVID-19 (monto definido US\$2.000.00) o en su efecto y según los ajustes recientes aprobados por el Ministerio de Salud, la presentación del documento de vacunación que compruebe que el turista cuenta con el esquema completo de vacunas requeridas por Costa Rica.

Para efectos de la revisión de los pases de salud, se utiliza el sistema creado por el Ministerio de Salud, sin embargo, se ha coordinado con el Ministerio de Salud para que se realicen mejoras a la plataforma de

conformidad con las sugerencias brindadas por los colaboradores del ICT y las modificaciones que se realizan a los requisitos de ingreso al país de turistas.

Aproximadamente 100 colaboradores del ICT, fueron capacitados tanto para la revisión de pases de salud de manera presencial y de manera remota mediante el uso de la plataforma de Pase de Salud.

Durante todo el año 2021, se mantuvo el proceso de validación de pases de salud, tanto de manera remota como de forma presencial en ambos Aeropuertos, se realizaron varios ajustes a los requisitos de ingresos de turistas al país, los requisitos establecidos son los siguientes:

- Todos los turistas deben completar el formulario digital llamado PASE DE SALUD y disponible en <https://salud.go.cr>, el Pase de Salud solo puede completarse a partir del momento en que falten 72 horas para su ingreso al país, se debe completar un formulario por persona, incluyendo a los menores de edad, sin excepción.
- Desde el 01 de agosto de 2021, todo turista con el esquema completo de vacunación contra la COVID-19 e inoculado con Moderna, PfizerBioNTech, AstraZeneca, Johnson & Johnson, Sinovac, Sinopharm y Covaxin puede ingresar al país sin póliza de

viaje. La última dosis de la vacuna debe haberse aplicado al menos 14 días antes del arribo a Costa Rica. Para la validación del pase mediante este requisito, el turista debe adjuntar el certificado de vacunación en el Pase de Salud, como comprobante se aceptan certificados de vacunación y carnés de vacunación que contengan al menos la siguiente información: nombre de la persona que recibió las vacunas, fecha de aplicación de cada dosis y casa farmacéutica.

- Todo turista vacunado y/o menor de 18 años puede ingresar al país sin póliza de viaje.
- Turistas de 18 años y mayores sin vacunación o vacunados con sueros no admitidos, deben adquirir una póliza de viaje con mínimo 05 días de vigencia que cubra obligatoriamente, los gastos de alojamiento en caso de cuarentena por contagio de COVID-19 por \$2000 USD y gastos médicos generados por la enfermedad COVID-19 por un monto mínimo de \$50.000 USD.

Cabe señalar que el ingreso a Costa Rica está habilitado para turistas de todos los países del mundo por la vía aérea, terrestre y marítima, además, se aclara

que el Gobierno de la República no solicita pruebas de detección del coronavirus, ni tampoco emite órdenes sanitarias de confinamiento al ingresar al país por la vía aérea o terrestre.

Durante el período enero-diciembre del 2021, fueron atendidas las consultas de los usuarios sobre requisitos de ingreso, que entraron por medio de los correos habilitado para este fin.

Según datos oficiales del Ministerio de Salud, durante el período de enero a diciembre del 2021, fueron validados un total de 1.418.510 pases de salud. De estos 919.758 corresponde a validaciones con esquema completo de vacunas, bajo el entendido que este requisito se ofreció como una alternativa a partir del mes de agosto de 2021.

Durante ese período el Departamento de Servicio al Turista también coordinó con la Dirección General de Migración y Extranjería, las ampliaciones de estadía solicitadas por los ciudadanos extranjeros que permanecían en territorio nacional en calidad de turistas. Esto no solo significó un beneficio para el turista, sino que, además, en razón de esa prolongación en el plazo de permanencia, aportar más recursos a la economía nacional y especialmente, al sector turístico.

Imagen: Labores desde Aeropuerto Internacional Juan Santa María



### **PROGRAMA DE SEÑALAMIENTO VIAL Y TURÍSTICO:**

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

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

Durante el 2021, se logró concluir la última etapa del convenio mediante y la colocación de 738 señales de información vial y turístico en rutas como: Volcán Turrialba, Sarapiquí, Quepos y Montes de Oro.

Para estos efectos, el Instituto Costarricense de Turismo licitó la colocación de señales de esta última etapa del convenio por un monto de US\$ 44,286.18 resultado adjudicado el Consorcio Bela Asociados.



### **CONVENIOS DE COOPERACIÓN EN SEGURIDAD TURÍSTICA:**

Durante el período 2021, se dio continuidad a los distintos convenios de cooperación suscritos entre el Instituto Costarricense de Turismo e instituciones

como el Ministerio de Seguridad Pública y la Benemérita Cruz Roja Costarricense.

El objetivo de estos convenios es ofrecer al turista nacional y extranjero, un mejor un

ambiente de seguridad no solo en materia delictiva, sino también cuando visita zonas turísticas, especialmente playas, a través

de la contratación de guardavidas calificados para prevenir y atender incidentes acuáticos.

• **CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLICIA TURISTICA.**

La cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública para el fortalecimiento de la Policía Turística, data desde el mes de diciembre del 2006. Durante 15 años, se ha mantenido una cooperación estrecha con este Cuerpo Policial, brindándoseles no solo equipo de transporte, sino también avituallamiento y

capacitación en temas diversos orientados a la profesionalización y especialización en temas relacionados con la actividad turística.

Actualmente se cuenta con 300 Policías Turísticos distribuidos en los principales Centros de Desarrollo Turístico del País.

<b>CUADRO N° 9 DIRECCIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE DEL 2021.</b>	
<b>Acciones Operativas</b>	<b>Cantidad</b>
Controles de Carreteras	<b>900</b>
Patrullaje en Zonas Turísticas	<b>1,500</b>
Seguridad a Turistas Zonas Esparcimiento	<b>1,550</b>
Abordaje de Transporte Público	<b>354</b>
Operativo Interinstitucionales	<b>42</b>
Visita a hoteles y comercios	<b>500</b>
Atención de Cruceros	<b>38</b>
<b>Total</b>	<b>4,884</b>

**Fuente: Dirección de la Policía Turística, Ministerio de Seguridad Pública.**



**Imagen: Oficiales de la Policía Turística en sus Funciones.**

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

Durante el 2021, se mantuvo activo el convenio de cooperación suscrito en el 2019 con la Benemérita Cruz Roja Costarricense, para mejorar las condiciones de seguridad y vigilancia en las playas que representan un nivel de riesgo alto por las condiciones geomorfológicas que generan alto oleaje y corrientes de resaca y que, a su vez, son muy visitadas por turistas nacionales y extranjeros.

Este convenio representa una inversión anual de alrededor de 300 millones de colones destinados principalmente al pago de salarios y avituallamiento, de 25 Guardavidas, ubicados en las playas de Manuel Antonio, Cocles-Manzanillo, Ballena, Ventanas, Arrecife, Tamarindo y Caldera.

Durante este período, se realizó un total de 396,772 prevenciones a bañistas y un total de 664 rescates efectivos.

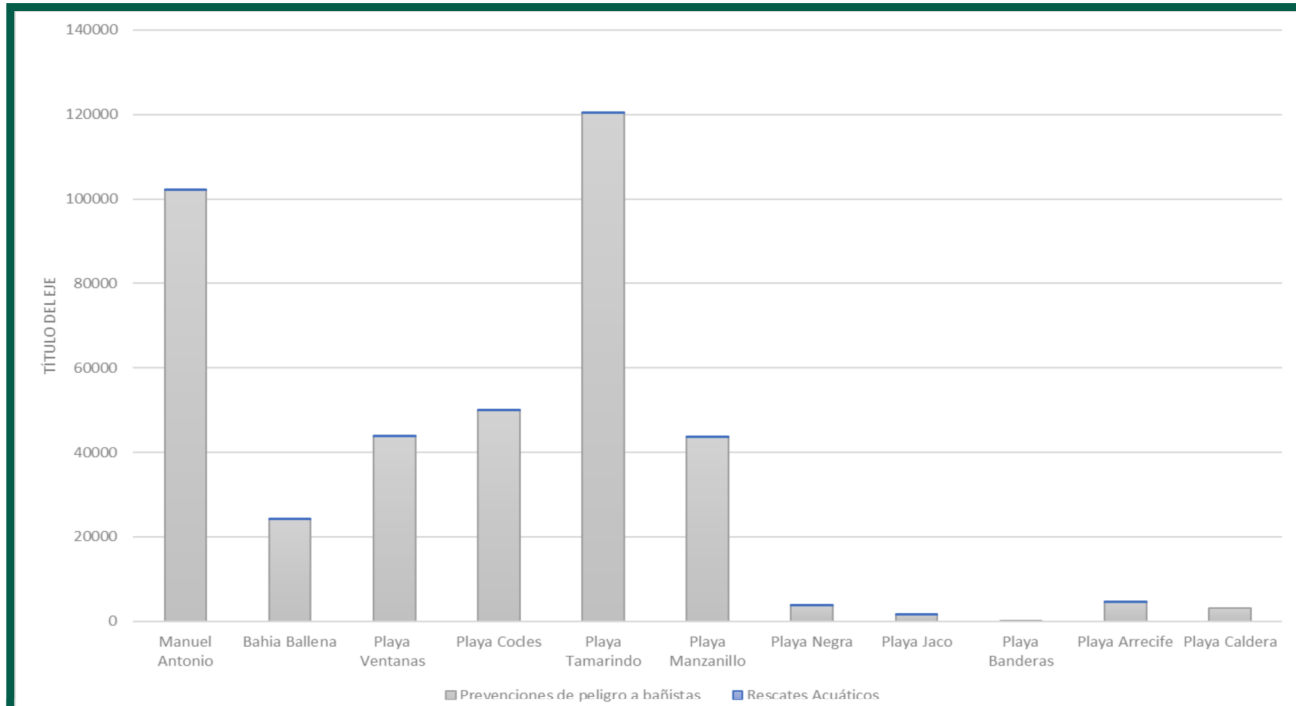


Guardavidas de la Cruz Roja en sus Funciones



Playas Cubiertas por el Convenio de Cooperación ICT-Cruz Roja

**GRÁFICO N°2**  
**CONVENIO DE COOPERACION ICT-CRUZ ROJA COSTARRICENSE**  
**CANTIDAD DE PREVENIONES Y RESCATES EFECTIVOS POR PLAYA**  
**PERIODO ENERO-DICIEMBRE DEL 2021.**



Fuente: Cruz Roja Costarricense.

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

Durante el 2021, en coordinación con la Comisión Nacional de Seguridad Turística, se participó en la elaboración del Manual de Buenas Prácticas. Este documento fue material de talleres y seminarios impartidos por la Dirección de la Policía Turística y el ICT en comunidades turísticas del país y de manera virtual, bajo el marco del programa Red Sofía que es dirigido por el Instituto Costarricense de Turismo, el Instituto Nacional de la Mujer y el Comisión Nacional de Seguridad Turística.

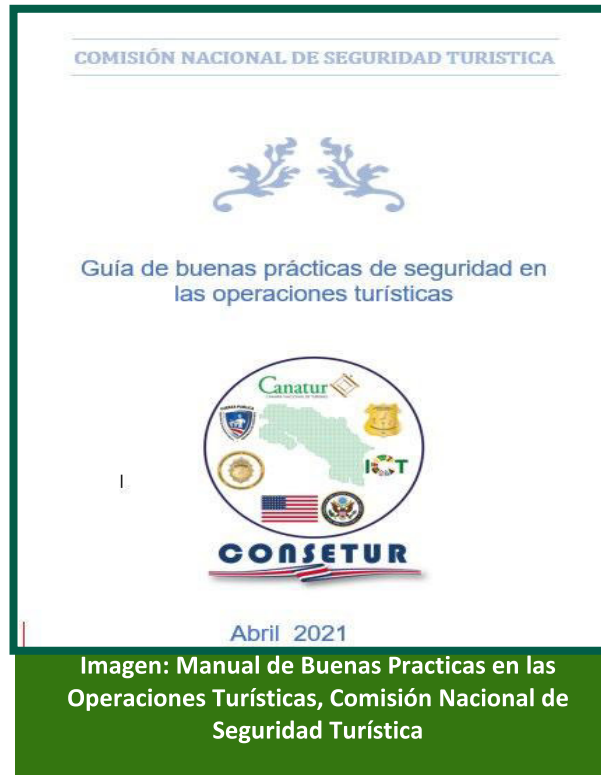


Imagen: Manual de Buenas Prácticas en las Operaciones Turísticas, Comisión Nacional de Seguridad Turística

## PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA.

- **Centros de Información y Atención**

**Turística:** Producto de la afectación por la Pandemia del COVID-19, durante el 2021 no fue posible mantener habilitadas las oficinas de información turística. No obstante, se aprovechó la presencia en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, para poner a disposición de los turistas, mapas e información general de Costa Rica. Del mismo modo, se dio continuidad a la atención de los correos que ingresaron a través de las plataformas de Tourist info y de seguros@ict.go.cr atendándose en promedio 150 correos diarios de personas que buscan obtener información turística o consultar sobre requisitos de ingreso al país y se mantuvo activa la herramienta de inteligencia artificial Chat Bot, vinculada a la página web institucional,

además, se dispuso de un número de teléfono en el aeropuerto específicamente para atender distintas consultas de los usuarios.

- **Recepción y Atención de Quejas:**

Durante el período enero 2021-diciembre 2021, se recibió un total de 233 quejas, de las cuales 28 se encuentran en trámite y 205 han sido resueltas, conciliadas o archivadas por falta de interés en dar seguimiento o pruebas insuficientes.

Adicionalmente, se tramitan 126 expedientes ante la Comisión Nacional del Consumidor,

de los cuales seis (6) fueron presentadas durante el 2021 y se encuentran en espera del señalamiento de la audiencia.

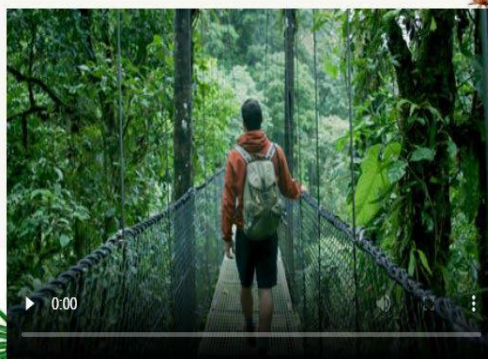
- **Mantenimiento del Chatbot Interactivo en la Página Web Promocional:**

Durante el 2021 se mantuvo activo el chatbot interactivo (Mr. Sloth) que está disponible en la web promocional <www.visitecostarica.com>. Este robot aparte de ser un motor de búsqueda de información turística asociada con la página web; es constantemente actualizado con información relevante para el usuario, tales como requisitos de ingreso al país producto de la Pandemia del Covid-19, entre otros.



## Bienvenido a la página oficial de Costa Rica

Aquí, los visitantes disfrutarán de hermosas playas tropicales, emocionantes aventuras, maravillas de la naturaleza y una interesante cultura, todos los componentes necesarios para unas vacaciones ideales. ¡No es de extrañar que miles de personas hayan hecho de Costa Rica su mejor opción de viaje!



## Lo Esencial de Costa Rica

Imagen: Interface de la Pagina Web con Imagen del Chat Bot.

### PROYECCIÓN DE VIDEOS SOBRE SEGURIDAD PREVENTIVA

Durante el 2020, se continuó con la proyección de 10 videos de seguridad en las pantallas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en idioma inglés y en español, los cuales contienen mensajes preventivos referentes a corrientes de resaca, las medidas de seguridad al rentar un vehículo, el cuidado de las pertenencias en sitios públicos como autobuses, el uso de taxis oficiales en el aeropuerto, el no descuidar las pertenencias en playas, entre otros.

El objetivo de estos videos es lograr generar en el turista un mayor estado de prevención cuando disfruta de los atractivos turísticos, como las playas y algunos consejos para evitar ser víctima de delitos. Para esto, de una forma amigable, se le brindan consejos y recomendaciones para obtener el mayor disfrute de su estadía en Costa Rica.



Imagen: Videos mostrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

## DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES

---

El Departamento de Oficinas Regionales fue creado con el fin de brindar un servicio de atención al turista, pero sobre todo de acercar los servicios institucionales al empresario de todas las zonas del país, facilitando la conexión entre Oficinas Centrales y regiones lejanas del Valle Central.

Para este año, las oficinas han logrado mantener un mayor acercamiento entre los empresarios, los turistas y los gobiernos locales, su principal objetivo fue crear un vínculo mediante el cual el público tenga acceso a los distintos servicios que brinda el ICT, además que los empresarios tengan un soporte, un acompañamiento y una asesoría con el fin de mejorar la calidad de servicios y atractivos que brinda frente a su usuario final, sea el turista nacional o extranjero.

A lo largo del año el Departamento de Oficinas Regionales se ha preocupado por brindar servicio de calidad, siendo así que los funcionarios en cada oficina se han convertido en ese apoyo para el sector turístico, fungiendo como guías especializados de los servicios que ofrece

la institución; la innovación ha contribuido a una mejora continua que se pretende crezca cada día, para el 2021 se renovaron las prácticas implementadas durante el 2020 a raíz de la emergencia sanitaria causada por la pandemia, manteniendo la modalidad laboral de teletrabajo y uniendo esfuerzos y trabajando en conjunto con los distintos departamentos de la institución, mediante el uso de plataformas como zoom y teams se logró por un año más llegar a las comunidades a brindar asesoría, apoyo y sobre todo a facilitar el desarrollo turístico en las distintas regiones en donde se encuentran ubicadas, mediante charlas, capacitaciones, entre otros.

Actualmente el Departamento de Oficinas Regionales cuenta con seis oficinas en todo el país, ubicadas en Guanacaste (Liberia), Puntarenas (Paseo de los Turistas) Pacífico Medio (Quepos) y Pacífico Sur (Río Claro), Limón (centro de la provincia) y en Pacífico Norte (San Carlos).

Algunos de los temas en los que trabajaron las Oficinas Regionales en el año 2021 son:

### **REVISIÓN DE REQUISITOS DE INGRESO DE TURISTAS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19.**

- Uno de los principales aportes de las Oficinas Regionales durante el año 2021, se da con el reinicio de las operaciones del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, donde se unieron los esfuerzos a nivel departamental para

brindar apoyo a la Oficina ubicada en Liberia, a la cual le es encomendada la importante labor de atención de pasajeros que ingresan por este Aeropuerto, los trabajos realizados se orientan a la revisión de Pases de

Salud para la verificar el cumplimiento de requisitos de ingreso al país de los turistas, como son los seguros de viaje y/o esquema de vacunación completa contra COVID-19 de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud. Cabe señalar que, esta actividad resultó elemental en el proceso de dinamización de la actividad turística en la Región Guanacasteca.

- Aunado a lo anterior, este Departamento se encargó de la atención y revisión de los Pases de Salud de los turistas que ingresan vía terrestre por las distintas fronteras costarricenses, específicamente se hace cargo de la revisión de Pases de Salud de los puestos fronterizos de Peñas Blancas, Paso Canoas, Tablillas, Sixaola y Sabalito. Esta es una labor diaria, incluyendo fines de semana.
- En relación a embarcaciones, las Oficinas Regionales realizan labores

Para la atención de las actividades anteriormente mencionadas, se contó con el apoyo y compromiso absoluto de 40 colaboradores, lo que representa el 100% del capital humano de las Oficinas

de verificación de requisito de dos maneras:

- A pie de barco para los cruceros de la Línea Holland, esto significa verificar el requisito de vacunación al momento en que los turistas se bajan del crucero para ir a los tours o a visitar las ciudades.



- Revisión de Pases de Salud de cruceros base, cuyo destino final para pasajeros y tripulación es un puerto costarricense.

Regionales, este personal fue debidamente capacitados en revisión de Pases de Salud, para su validación virtual mediante la plataforma del Ministerio de Salud y para la atención en sitio



Imagen: Atención en la revisión de Pases de Salud de cruceros, Puntarenas

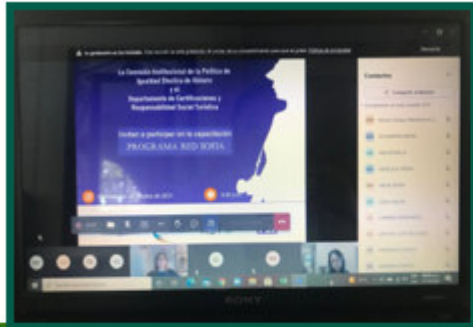
## GESTIÓN DE APOYO A PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN.

Además de la atención de la revisión de Pases de Salud de los turistas que ingresan por las distintas fronteras terrestres y por medio del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, desde las Oficinas Regionales se realizaron actividades ordinarias relacionadas con los diferentes programas que maneja la Dirección de Gestión, según se detallan:

- El otorgamiento de Declaratoria Turística a nuevas empresas a nivel nacional, llevando a cabo visitas de inspección bajo rigurosos protocolos de salud y seguridad.
- Parte de los esfuerzos realizados desde Oficinas Centrales se destaca el Programa Marca País, mediante una

campaña de acercamiento e invitación se logró el otorgamiento de Licencias de Uso de Marca País a una gran cantidad de empresas nuevas a nivel nacional, así como la renovación de licenciamiento a empresas ya existentes.

- Desde las Oficinas Regionales se colaboró con el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística con el programa institucional Red Sofía, en el cual las Oficinas Regionales han brindado grandes aportes y acompañamiento, especialmente en impartir un taller en el Caribe Sur como su primera labor en este nuevo programa.



**Imagen: Talleres de capacitación en el Programa La Red Sofía, impartidos mediante la plataforma TEAMS y presencial en la provincia de Limón**

- Participación y representación de la institución en comités locales, comités de emergencias, cámaras de turismo y entes públicos y privados.
- El Departamento ha colaborado directamente en las acciones institucionales para la recuperación del segmento de cruceros, mediante las siguientes actividades:
  - Participación de una colaboradora de Oficinas Centrales en la Feria Sea Trade en Miami. Atención de acciones tendientes al inicio de la temporada de cruceros en las costas Pacífico y Atlántica del país.



**Imagen: Crucero de Golfito, funcionarios de Oficinas Centrales acompañados por representantes de la Oficina Regional de Pacífico Sur.**

Durante el 2021 en medio de la emergencia se logró reconocer nuevas empresas con Declaratoria Turística, empresas que se suman a hacer consciencia sobre sostenibilidad turística, playas inscritas al programa de Bandera

Azul Ecológica, otorgar nuevos licenciamientos de uso de marca país, talleres e inscripción de empresas al Programa Red Sofía, tal como se precisa en el siguiente recuadro:

CUADRO N°10 DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES RESUMEN DE TRÁMITES REALIZADOS, ENERO-DICIEMBRE DEL 2021						
Oficina Regional	Empresas Nuevas con DT	Empresas Nuevas CST	Playas con BAE (inscritas)	Talleres Código de Conducta	Talleres Red Sofía	Empresas Nuevas con Marca País
Liberia (Guanacaste)	( no se cuenta con el dato)	( no se cuenta con el dato)	( no se cuenta con el dato)	0	1	7
Puntarenas	10	( no se cuenta con el dato)	35	1	0	6
Llanuras de Norte (San Carlos)	3	( no se cuenta con el dato)	0	0	0	5
Pacífico Medio (Quepos)	11	( no se cuenta con el dato)	33	0	0	4
Pacífico Sur (Río Claro)	14	( no se cuenta con el dato)	17	0	0	4
Limón	2	( no se cuenta con el dato)	21	0	0	3
OFC (San José)	0	( no se cuenta con el dato)	0	0	0	33
Total	40	( no se cuenta con el dato)	106	1	1	62

Fuente: PAO 2021, Oficinas Regionales, ICT.

## DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA

---

El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística tiene como objetivo ejecutar programas que promuevan el desarrollo turístico dentro del marco de la sostenibilidad para mejorar la competitividad y calidad de la actividad turística. Actualmente se manejan cinco programas que representan un portafolio de oportunidades para impulsar el desarrollo sostenible, generando

diferenciación en la oferta de servicios turísticos del país, entre ellos destacan el programa Certificación para la Sostenibilidad Turística, Bandera Azul Ecológica categoría Playas, el Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial asociada a Viajes y Turismo, Turismo Social con Integridad y la Red SOFIA.

### PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

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



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

con actividades de hospedaje, tour operación, auto rentistas, parques temáticos, gastronomía, transporte turístico, instituciones u organizaciones, aguas termales y spa, áreas protegidas; para conocer el proceso de certificación, la plataforma y el intercambio de experiencias que contribuyen a facilitar la interpretación de criterios e indicadores de cada uno de los ámbitos que contempla el Estándar CST: Gestión Empresarial

Impacto Social, Económico y Cultural,  
Impacto Ambiental e Indicadores  
Específicos.



Imagen: Invitación al Taller Técnico Virtual Estándar CST

Del 16 de febrero al 24 de noviembre de 2021, se impartieron 19 Talleres Técnicos con la participación de 171 empresas, representadas por 218 personas, lo cual permitió al Equipo Técnico del Departamento CRST un mayor acercamiento con el empresariado turístico que se ha propuesto el objetivo de obtener y/o mantener la Certificación para la Sostenibilidad Turística.

Por otra parte, con el fin de apoyar a las empresas turísticas en medio de la crisis sanitaria mundial, desde el Departamento y la Dirección de Gestión Turística, se gestionó una prórroga para la renovación de la Certificación ante las autoridades superiores de la Institución, de la cual se obtuvo como resultado el comunicado para los empresarios turísticos, Acuerdo SJD-148-2021 del 19 de mayo 2021 "Prórroga para la renovación de Certificación de Sostenibilidad Turística. Comunicado de Acuerdo No. CST-025-2021", que permitió

a las empresas turísticas CST contar con la oportunidad de dar continuidad a sus procesos sostenibles y solicitar su renovación del CST hasta enero de 2022.

Para el año 2021 se lograron gestionar 31 procesos de certificación de CST para empresas y organizaciones, los cuales representan un cumplimiento del 62% de la meta planteada. La situación sanitaria que enfrenta el país a raíz de la pandemia dificulta las posibilidades de las empresas para iniciar, continuar, concluir y renovar los procesos de implementación del Estándar CST voluntariamente en sus negocios, pues enfrentan recortes de personal, cierres y cambios de administración. De manera que, el equipo técnico se ha enfocado en apoyar al empresariado brindándole un acompañamiento individual y personalizado para motivarles a culminar los procesos. Cabe señalar, que el equipo de trabajo durante el año 2021 se redujo al

50%, pues la mitad fue trasladada a laborar desde el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en la atención de revisión de pases de salud, en acatamiento a la directriz institucional.

El Programa Certificación para la Sostenibilidad Turística es dinámico y el

estado de las empresas y organizaciones varía periódicamente según la etapa del proceso. Al finalizar el año, se confirmó el cierre de tres empresas certificadas durante la pandemia. Asimismo, se registran 216 empresas vigentes con la CST (Cuadro No. 12) y 6 solicitudes nuevas en proceso de certificación

<b>CUADRO N°12 DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS CON CST VIGENTES POR CATEGORÍA A DICIEMBRE 2021.</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Empresas con CST vigente</b>
Hospedaje	113
Tour Operadores	69
Tour operadores marino costeros	3
Renta de Autos	7
Parques Temáticos	15
Gastronomía	4
Áreas Protegidas	2
Organizaciones y/o Instituciones	1
Transporte Turístico	2
<b>Total</b>	<b>216</b>

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, diciembre 2021

La reducción de personal y de jornadas laborales en las organizaciones del sector conlleva a que los colaboradores sean multifuncionales, generando como consecuencia que, en algunos casos, el tiempo para implementar la herramienta CST, la flexibilización en términos de ampliación de vigencia de la CST y la recuperación gradual de la industria turística, sean motivos por los cuales se presenta una baja en el número de procesos de certificación concluidos en el año 2021.

<b>CUADRO N°13 DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS CON CST VIGENTES POR CATEGORÍA A DICIEMBRE 2021.</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Empresas con CST vigente</b>
Hospedaje	113
Tour Operadores	69
Tour operadores marino costeros	3
Renta de Autos	7
Parques Temáticos	15
Gastronomía	4
Áreas Protegidas	2
Organizaciones y/o Instituciones	1
Transporte Turístico	2
<b>Total</b>	<b>216</b>



Imagen: Publicación sobre felicitación a empresas galardonadas

A partir del mes de setiembre, la Comisión Técnica felicita el gran esfuerzo de las empresas y organizaciones de optar por la CST a través de una mención y publicación en redes sociales de ICT. Asimismo, en el mes de diciembre se galardonaron las empresas certificadas desde noviembre 2020 hasta diciembre 2021 a través de un video en redes sociales del ICT y se dedicó un episodio del podcast Esencia Turismo al programa, en el cual participaron empresarios del sector privado para conversar sobre su experiencia con la CST. El certificado, junto con el galardón, han sido entregados y distribuidos directamente a las empresas por parte del ICT, con el apoyo del equipo de transportes.

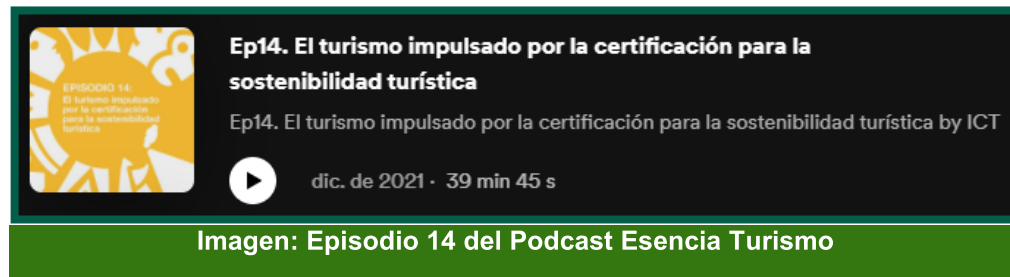


Imagen: Episodio 14 del Podcast Esencia Turismo

### PROGRAMA CÓDIGO DE CONDUCTA:

El Programa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial (ESCNNA) asociada a viajes y turismo, es una iniciativa de turismo responsable que se enmarca desde la esencia misma del modelo de turismo sostenible promovido por Costa Rica.

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



niños y adolescentes. Durante el año 2021 se superó la meta planteada respecto al

número de actividades de sensibilización, pues se realizaron 25 actividades de capacitación, distribuidas en 15 talleres y 11 charlas a lo largo del periodo. Las actividades se realizaron de forma virtual alcanzando 427 personas, logrando 411 empresas suscritas a diciembre 2021. Adicionalmente, se colaboró en el desarrollo y lanzamiento del curso virtual gratuito y auto gestionado sobre Trata de Personas para personal de Turismo, de la mano con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), con el fin de reforzar la capacitación de empresas que son parte del programa y del sector turismo en general. En esta misma línea, se realizaron

talleres virtuales sobre detección de



Imagen: Participación en Talleres Virtuales Código Conducta

documentos falsos estadounidenses a cargo de la Embajada de los Estados Unidos en Costa Rica.

### PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA (BAE), CATEGORÍA PLAYAS:

El programa BAE Playas promueve la organización de comités locales en las comunidades de zonas costeras, con el propósito de buscar la conservación de espacios naturales y el desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública costarricense.



**Bandera Azul Ecológica**  
COSTA RICA / PLAYAS

El 23 de marzo de 2021 se galardonaron 138 comités quienes obtuvieron este reconocimiento tanto en la costa Pacífica como Caribe, superando el registro del año anterior con tres comités adicionales.

Durante el periodo de inscripción del año 2021, de enero a abril, se registraron 152 comités de playa, mismos que se están evaluando durante el año para ser galardonados en marzo del 2022.



Imagen: Participación de comités locales en limpieza y reforestación de playas.

Se ha realizado tres visitas a cada zona en coordinación con las Oficinas Regionales del Instituto, y se han entregado los análisis de aguas a cargo del AyA; asimismo, se efectuaron reuniones virtuales con los comités como medio alternativo y de seguimiento al proceso BAE, medida implementada para contención del gasto y mantener el distanciamiento físico. En el Cuadro 11 se muestra la distribución de playas inscritas por unidad de planeamiento en el 2021.

CUADRO N°11 COMITÉS BAE PLAYAS INSCRITOS POR UNIDAD DE PLANEAMIENTO, 2021.	
Unidades de planeamiento	No. Comités participantes
Guanacaste Norte	21
Guanacaste Sur	22
Puntarenas e Islas	35
Pacífico Medio	35
Pacífico Sur	17
Caribe Norte	5
Caribe Sur	17
<b>Total</b>	<b>152</b>

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

## PROGRAMA TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD



A través del programa Turismo Social con Integridad, se ha logrado que muchos ciudadanas y ciudadanos puedan vivir la experiencia de realizar turismo, a través de programas nacionales que funcionan como un medio facilitador del turismo, mejorando la calidad de vida de las y los ciudadanos por medio de experiencias enriquecedoras en destinos sostenibles

del país, además de proporcionar la oportunidad a las empresas turísticas de brindar un servicio social importante. La esencia del programa es que todas las personas, sin importar su estatus social, nacionalidad o edad, puedan gozar de los destinos turísticos sostenibles que Costa Rica ofrece tanto al turismo nacional como internacional

Durante el año 2021 se registran 36 organizaciones participantes del programa, se efectuaron tres talleres virtuales con el fin de contribuir al fortalecimiento de la sociedad por medio de los proyectos propuestos de las empresas participantes, entre ellas destacan: empresas turísticas, municipalidades, cámaras, hospitales, colegios, marinas, universidades, fundaciones, ONGs, museos, CCSS y el MEP. A continuación, se listan las organizaciones suscritas al programa.



Imagen: Programa Turismo Social con Integridad, 2021.



Imagen: Participación de la sociedad en las actividades organizadas por las empresas en el programa Turismo Social con Integridad.

### PROGRAMA RED SOFIA

El programa promueve la equidad de género en la industria turística, las buenas

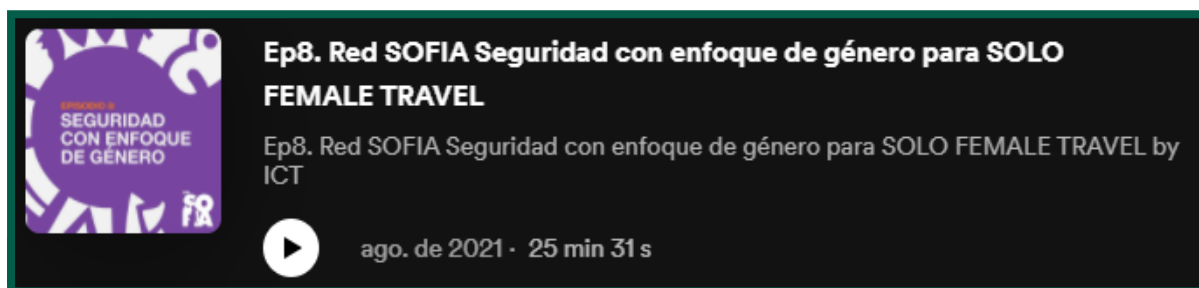


prácticas de seguridad turística, fomenta el ingreso y la grata permanencia las turistas en el destino. Nace en el marco del convenio de apoyo institucional entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), con el apoyo y participación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR); asimismo, se encuentra estrechamente ligado al Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 5, el

cual busca la igualdad entre los géneros para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Fue lanzado en julio de 2021.

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

e inclusivo; lo anterior mediante el curso de capacitación disponible para todas las personas y organizaciones que deseen formar parte de la RED SOFIA. Al cierre del 2021 se lograron capacitar 324 personas del sector turístico costarricense, representantes de 114 empresas, esto mediante talleres virtuales, y el programa de formadores dentro de las empresas interesadas quienes lo replican al interno de sus organizaciones.



En el mes de agosto se dedicó un episodio del podcast Esencia Turismo al programa, y en octubre de 2021 se visitó la zona del Caribe Sur, impartiendo un taller de forma presencial, pues es una de las comunidades más vulnerables para las mujeres. Asimismo, desde diciembre 2021

se encuentra disponible el curso virtual auto gestionado en la plataforma ICT Capacita. Al finalizar el año, se han suscrito 5 empresas comprometidas con el programa, ubicadas en Alajuela, Jacó, Cahuita y Monteverde.

#### **SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD:**

Avanzar en materia de Sostenibilidad requiere de la participación activa de todos y cada uno de los que componen el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, así como de los Empresarios Turísticos, Organizaciones y/o Instituciones, Universidades, y otros Públicos de Interés, que demandan la transferencia de conocimiento en materia de sostenibilidad, por lo tanto, la consecución del cumplimiento del objetivo 1.3.6, meta

1.3.6.2 del Plan Anual Operativo 2021, la información, la comunicación y la sensibilización constituyen instrumentos esenciales.

Para el año 2021 con el fin de respetar las disposiciones sanitarias por efecto del Covid-19 establecidas por el Ministerio de Salud, se continuó utilizando plataformas virtuales y redes sociales para dar alcance a esos grupos de interés, logrando sensibilizar un total de 1514 personas, lo

cual permitió superar la meta planteada con un porcentaje de avance del 151,40%. Destacan entre este grupo: empresarios turísticos de todo el país, universidades que preparan futuros profesionales en la actividad turística, ministerios de turismo latinoamericanos, municipalidades,

comités de playa BAE; entre los temas desarrollados están: Sostenibilidad Turística, Código de Conducta, Inducciones sobre Estándar CST, Talleres Técnicos del Estándar CST, Bandera Azul Ecológica, Turismo Social con Integridad, Programa Red Sofía, entre otros.

## PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

Por Decreto Ejecutivo todas las organizaciones del estado deben de tener un programa de Gestión Ambiental, que esté transversalmente incluido dentro de la dinámica de las instituciones. Este programa abarca distintas acciones a nivel institucional, entre ellas la participación en el programa BAE Cambio Climático, y en el año 2021 todas las sedes regionales,

excepto Guanacaste, así como oficina central del ICT obtuvieron el Galardón por sus esfuerzos realizados en el año 2020. Por otra parte, se generó una campaña de email marketing interna, orientada a los funcionarios del ICT con contenidos enfocados en crear conciencia ambiental sobre el uso eficiente de los recursos.

## DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURISTICO

---

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



Uno de principales objetivos consiste en administrar todo el proceso de

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

Desde la Dirección específicamente durante el 2021 se trabajó en el seguimiento de la hoja de ruta para la recuperación y reactivación del turismo en Costa Rica atendiendo directamente proceso de coordinación con la Presidencia Ejecutiva, la gerencia y el sector privado.

Aparte de eso desde la Dirección se avanzó en el proceso de actualización del Plan Nacional de Turismo 2022-2027 generando un proceso de análisis y discusión que finalizó con la presentación a la Junta Directiva de la institución de una propuesta borrador de dicho plan. Se esperaría el análisis, discusión y aprobación de este nuevo plan de turismo en los primeros meses del 2022.

## DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO:

El departamento de Desarrollo Turístico enfoca su labor en el desarrollo de programas para acompañar y desarrollar procesos dirigidos a generar capacidades de los diferentes actores, involucrados directa o indirectamente en la industria turística costarricense, a fin de que

gestionen el desarrollo de los destinos, mejoren la competitividad y logren la consolidación del modelo de desarrollo turístico definido para nuestro país en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico. Los programas que se desarrollan para contribuir con este propósito son:



A continuación, se presenta un resumen de los principales logros y productos trabajados en cada uno de

los programas anteriormente indicados:

### I. CAPACITACIÓN

El programa de capacitación que ejecuta el Departamento de Desarrollo Turístico es un programa estratégico

para el mejoramiento en la calidad del servicio local y la consolidación de la competitividad del destino, ya que la

exposición a una capacitación continua y permanente permite a las empresas del sector, asegurar la posibilidad real de contar con un personal altamente preparado para ofrecer los servicios de calidad que demandan los consumidores. Esto incide directamente en el mejoramiento de la imagen y competitividad del país y de los diferentes destinos turísticos, trayendo como consecuencia inmediata, una mayor atracción de turistas nacionales e internacionales.

En materia de capacitación, las acciones del 2021 se pueden dividir en tres ejes distintos, capacitación virtual, capacitación presencial y de forma mixta.

Durante el 2021, se desarrollaron las siguientes capacitaciones en diferentes Unidades de Planeamiento del País, en los siguientes temas:

#### **EJE I: EVENTOS DE CARÁCTER VIRTUAL (PLATAFORMA ICTCAPACITA.GO.CR)**

Para el desarrollo de esta modalidad, se continúa la estrategia de utilizar la plataforma virtual **ICTCAPACITA.GO.CR**, plataforma que ha resultado sumamente exitosa y útil para hacer llegar de manera oportuna, accesible y permanente la oferta de capacitación a todo el territorio nacional. Esta plataforma ha democratizado aún más el acceso a la capacitación de manera gratuita y oportuna, pues permite el acceso desde diferentes lugares del territorio nacional, acortando distancias, eliminando la inversión en traslados, alimentación y tiempo( de los participantes y los expositores); y dando acceso de manera permanente ( 24 horas al día, los 365 días del año) a quienes quieren capacitarse,

además de contribuir a estimular la virtualización y minimizar el impacto ambiental ( ahorro energético y eliminación de huella de carbono por traslados) y a cubrir esta necesidad en tiempos de la pandemia.

En la plataforma virtual **ICTCAPACITA.GO.CR**, se desarrollaron **126 acciones** (webinar de manera diferida en el canal YouTube del ICT, cursos, charlas, modular de forma virtual y mixtos divididos por área de acción, en los que se capacitaron a **49.656** personas durante el año. El detalle de los medios en los que se utilizaron para entregar las capacitaciones se detalla a continuación en cada uno de los trimestres del año:

Cuadro N° 1 Plataforma ICTCapacita Cantidad de Capacitados 2021					
Medios	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
<b>Temas Ejecutados Plataforma ICT Capacita</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>126</b>
<b>Capacitados:</b> Plataforma ICT Capacita	<b>2000</b>	<b>245</b>	<b>300</b>	<b>700</b>	<b>16.105</b> (2020-2021)
(*) Canal de Youtube	<b>6649</b>	<b>10109</b>	<b>9238</b>	<b>2252</b>	<b>28.248</b>
In Situ	<b>1168</b>	<b>1529</b>	<b>1530</b>	<b>1076</b>	<b>5.303</b>
<b>TOTAL CAPACITADOS</b>					<b>49.656</b>
<b>Fuente: Registros del Departamento de Planeamiento y Desarrollo</b>					



### EJE II: CAPACITACIONES PRESENCIALES:

En esta modalidad se capacitaron 150 personas, en grupos pequeños y aplicando los aforos adecuados a las restricciones sanitarias vigentes y aplicando todos los protocolos de seguridad. Los temas en los que se capacitó a las personas son los siguientes:

- 6 cursos sobre primeros auxilios básicos. Modalidad mixta. Ubicación INA de la Uruca.( 1 de ellos se realizó
- 1 curso sobre primeros auxilios básico. Modalidad presencial.

Ubicación Comunidad Indígena Cabécar

- 1 curso sobre servicio al cliente con enfoque turístico
- 1 curso de manipulación de alimentos
- 1 curso de guarda bosques.
- 1 curso de liderazgo.
- 1 curso de habilidades blandas.
- 1 curso de turismo rural.
- 1 curso de turismo rural comunitario.

### EJE III: EVENTOS DE CARÁCTER MIXTO (PLATAFORMA WWW.ICTCAPACITA.GO.CR Y DE FORMA PRESENCIAL)

En la modalidad mixta se desarrolló el curso de Primeros Auxilios en donde se efectuaron sesiones virtuales en la plataforma [WWW.ICTCAPACITA.GO.CR](http://WWW.ICTCAPACITA.GO.CR) y la práctica de manera presencial en este

proceso se capacitaron 87 guías de diferentes partes del país. De igual manera guardando todos los protocolos y medidas correspondientes.



Una vez ejecutada la parte virtual y teórica, la superación de los test de comprobación de conocimientos adquiridos, la parte presencial para la ejecución práctica, en cumplimiento de los estándares de educación y protocolos establecidos al efecto, tanto a nivel nacional como internacional, y habiéndose impartido

el curso por un profesional debidamente acreditado en la materia, con atestados, calidades y cualidades requeridas; se procedió a la emisión de certificados de cumplimiento físicos, con constancia de participación de 8 horas (conocedores que la actividad fue mayor a 10 horas por los tiempos de práctica extendida).

#### PROGRAMA DE ARTESANÍAS CON IDENTIDAD COSTARRICENSE (PAIC)



Desde el año 2011, el Instituto Costarricense de Turismo, a través del Departamento de Desarrollo Turístico, implementó un programa denominado Artesanías con Identidad (PAIC) como una estrategia enfocada al mejoramiento de la competitividad del producto artesanal y el destino turístico mediante la incorporación de

un verdadero patrimonio cultural costarricense, como valor agregado y elemento diferenciador de la oferta turística.

El objetivo del programa se enfoca en la mejora de la competitividad del producto y destino turístico mediante la incorporación del patrimonio cultural

costarricense, como elemento diferenciador de la oferta turística.

El programa propicia la organización y asociatividad de los distintos artesanos a través de los colectivos artesanales, impactando positivamente en la generación de productos novedosos y de alta calidad, fortaleciendo las técnicas personales de diseño, el empleo de materiales locales, las técnicas de comercialización y posicionamiento de sus productos, provocando no solo la generación de nuevos o mejores ingresos para el artesano, sino también fortaleciendo sus habilidades.

Dentro de esta estrategia se incorpora el programa de capacitación "Artesanías con Identidad", donde el artesano construye su propia línea de diseño incorporando su técnica y elementos de su identidad personal y local como sello diferenciador.

Las artesanías constituyen tanto artículos utilitarios como decorativos con rostro humano, que expresan

innovación, historia, identidad y calidad mediante el uso y transformación de materiales locales.

Poner al alcance de los turistas artesanías con identidad, es una iniciativa que pretende el mejoramiento del destino en competitividad y salvaguarda de los valores identitarios de las diferentes comunidades y regiones del país. Pretende ofrecer a los turistas nacionales e internacionales, la posibilidad de llevarse un pedacito del alma costarricense, forjado por las manos de nuestros artesanos, dándole valor agregado a su experiencia de viaje.

El programa se mantiene en constante crecimiento, por eso se promueve la inclusión de artesanos con técnicas artesanales de tradición costarricense o productores de neo artesanía que, por su diseño, identidad, calidad y sanas prácticas, pueden ser parte del programa, después de seguir procesos de selección profesionalizados.

#### **Población Meta:**

Hasta el momento el programa ha logrado capacitar a 254 artesanos de las zonas de San José, Cartago, Turrialba, Limón, Sarapiquí, Guanacaste, Monteverde, Puntarenas, Alajuela, Quepos, Golfito, la Zona de Los Santos, Los Chiles,

Guatuso y Upala, los cuales integran los diferentes colectivos artesanales que se han formado al amparo del programa. A continuación, se presenta un cuadro resumen de los colectivos conformados a la fecha:

**Cuadro N° 2  
Programa Artesanías con Identidad  
2021**

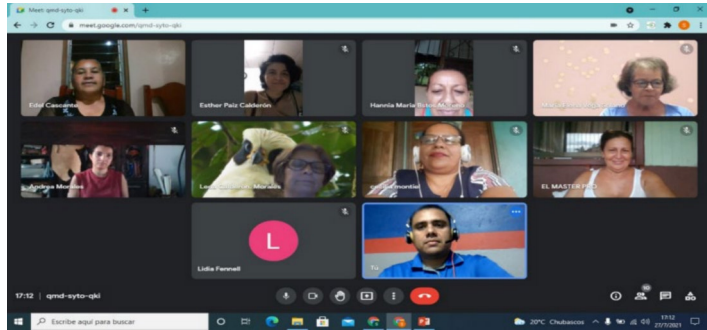
No	Nombre del Colectivo Artesanal	Lugar de Impacto	Año	Mujeres	Hombres	Total
1	Colectivo Artesanal Puerto-Puerto	Puntarenas	2011	3	0	3
2	Colectivo Artesanal Limón Dulce	Limón	2012	13	2	15
3	Colectivo Artesanal Arroz con Mango	Alajuela	2012	2	4	6
4	Colectivo Artesanal La Garúa	Cartago	2013	16	3	19
5	Colectivo Artesanal La Zona	Golfito	2014	9	5	14
6	Colectivo Artesanal Cardumen	Quepos	2014	4	1	5
7	Colectivo Artesanal La Huaca	Liberia, Guanacaste	2014	12	1	13
8	Colectivo Artesanal Norte-Norte	Los Chiles, Guatuso, Upala	2016	30	1	31
9	Colectivo Artesanal Calzada Dulce	Turrialba	2017	12	1	13
10	Colectivo Artesanal Encontraste	Gran Área Metropolitana	2017	26	3	29
11	Colectivo Artesanal Bosque Mágico	Monteverde	2018	21	4	25
12	Colectivo Artesanal Siempre Verde	Sarapiquí	2018	23	4	27
13	Colectivo Artesanal La Granea	Los Santos	2019	21	5	26
14	Colectivo Artesanal La Choreja	Santa Cruz, Guanacaste	2019	25	5	30
<b>TOTAL</b>				<b>217</b>	<b>37</b>	<b>254</b>

Fuente: Registros del Departamento de Desarrollo Turístico.

**Capacitaciones:**

Por medio de una coordinación con estudiantes de trabajo comunal universitario de la Universidad de Costa Rica, se brindaron capacitaciones en temas de finanzas, mercadeo e innovación.

También, por medio de la Universidad Latina, se coordinaron capacitaciones para los artesanos en idioma inglés, uso de la computadora, ventas, elaboración de materiales publicitarios, fotografía, publicidad, dibujo y pintura, alfabetización digital y defensa de marca.



Se les brindó la oportunidad a los 254 artesanos de programa a participar de los webinar de la plataforma ICT Capacita impartidos por el MBA. Carlos Aguirre denominados: cultura empresarial, equipos de alto desempeño, liderazgo, estrategia y coaching.

Se coordinó con el INA y el Ministerio de Cultura y Juventud, la capacitación

y acompañamiento de 32 artesanos del PAI en dinámica empresarial.

Bloque 1: Sentando las bases para hacer frente al cambio.

Bloque 2: Conocimiento del cliente a abordar

Bloque 3: Cambio de Enfoque

Bloque 4: Acelerando el proceso de estabilización

### Exposiciones:

Exposición del libro: “Si me lo hubieran dicho antes, consejos para emprendedores”. Se invita al autor Sr. Erick Guillén

Exposición: Manual de navegación en un Mar de Comunicaciones, expositor:

Max Gutiérrez, CEO-MCann Erickson Perú y Josué Vargas, Director de Medios MCann Costa Rica

Exposición Fotografía Básica, profesional: Priscila Mora

### Nuevos Productos para el Programa:

Durante este año se realizó una evaluación de propuestas de productos nuevos de los artesanos de

los colectivos y se aceptaron más de 300 nuevos productos, de artesanos de todo el país.

### Nuevos integrantes del Programa:

En el mes de mayo 2021 se integraron al programa 12 personas artesanas, 5 hombres y 7 mujeres con una nueva

serie de productos artesanales que siguen engrosando la selección de artesanías con identidad



### Actualización de información relacionada:

Cada uno de los 14 colectivos tiene un catálogo con información relacionada con los diferentes expositores y sus productos. Se realizó una actualización de sus respectivos catálogos en versiones Flipbook y Pdf, además de actualizar la información

en el web institucional. Se hace una publicación semanal de los catálogos en las redes del ICT y en el correo de FUNCIONARIOS

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/artesantias-con-identidad.html>



**Coordinación, capacitación y apoyo para la participación de los colectivos artesanales del programa en diferentes ferias a nivel nacional:**

Durante este año, se apoyó y asesoró a los artesanos para la

participación en las siguientes ferias:

**Feria Expopyme 2021:**

Realizada ente el 5 y el 7 de noviembre en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones, los 14 colectivos participaron mediante la

presencia de 70 artesanos y la representación plena de los 254 que suman todos sus integrantes



### **Feria Hecho Aquí 2021:**

Realizada entre el 3 y el 5 de diciembre en el complejo de la Antigua Aduana. Participaron los colectivos: Choreja, Limón Dulce, Encontraste, Siempre Verde, Bosque Mágico y Calzada Dulce, además de

otras 21 artesanas y 3 artesanos de diferentes colectivos del país de manera individual.



### **Feria Virtual de Oportunidades Empresariales:**

Realizada como iniciativa del Colegio de Contadores

Públicos en la que hubo presencia de los 14 colectivos.

### **Apertura de Tienda de Artesanías con Identidad:**

Como parte de las acciones que se desarrollan para apoyar el tema de la comercialización de productos de los Colectivos artesanales, se abre la Tienda de Artesanías con Identidad en el Mercado de Artesanías de San José (locales 69-70), mediante un convenio que se firmó con la Municipalidad de

San José y el Instituto Costarricense de Turismo.

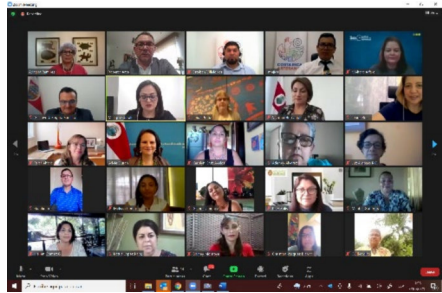
El total de los 254 artesanos y los 14 colectivos artesanales de diferentes lugares del país, ahora cuentan con la posibilidad de vender sus productos en un punto de comercialización para el turista nacional e internacional.



**Sello Costa Rica Artesanal 2021**

Ante la Comisión del Sello Costa Rica Artesanal, creada mediante Decreto Ejecutivo se propuso para el proceso de obtención del sello artesanal, a un

total de 22 artesanos pertenecientes a los colectivos del PAI, entre ellos 2 hombres y 20 mujeres, de diferentes localidades del país



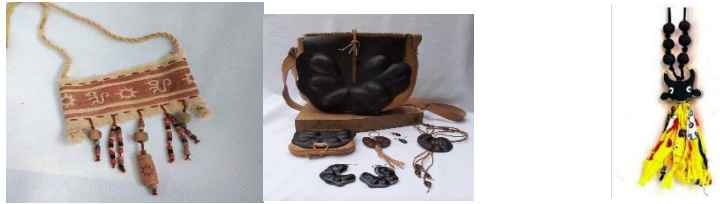
En el mes de octubre del 2021 le fueron entregados los certificados aprobados en un evento virtual a los siguientes artesanos:

Bertalía Rodríguez, Kattia López, Karolyn Cruz, Esther Paiz, Maribel Gutiérrez, Adeney Alvares, Alina Suárez, Arelys Cascante, Blanca

**La Choreja Colectivo Artesanal.**

Padilla, Diana Chaverri, Gabriela Amey, Georgina Estrada, Guillermina Rivera, Hellen Gómez, Karen Ugarte, Luz Amparo Rodriguez, Malena Bermúdez, Melissa Cerdas, Ruth Guevara, Shirley Montoya, Christian Vásquez y Esteban Cerdas.

Hellen Gómez González/ Colección Huellas en la Piel. Karen Morales Ugarte/Colección: Nacaztlí  
 Cerdas Madrigal/ Colección Mascarcajad Melissa



Shirley Montoya Cortés/Colección Fiestas de Santa Cruz

Ruth Guevara Vega / Bolsos de jícaro.



**La Garúa Colectivo Artesanal.**

Alina Suarez Cowley/Ruedas Ticas  
Casabuenas/ Colección Serpiente Emplumada

Luz Amparo Rodríguez



**La Granea Colectivo Artesanal.**

Arelys Cascante Venegas/Colección Aves en Vuelo.

Diana Chaverrí Rodríguez / Colección flores de Poró



Malena Bermúdez Chacón/ Colección de Aguacate

Elvira Vega Piedra/ Colección Nacer en el campo.



### Programa de TV:

Coordinación de 2 Invitaciones del Programa Giros de Repretel para artesanos del Programa Artesanías

con Identidad, temas: aprovechando el material reciclado y pasitos para Navidad:



### Videos:

Se generará una serie de videos de representantes de los Colectivos artesanales para publicar en el Canal

de Youtube con el propósito de documentar los 10 años que cumplió el Programa Artesanías con Identidad



### PROGRAMA GESTIÓN INTEGRAL DE DESTINOS TURÍSTICOS:

El Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT) se ha venido implementando desde el año 2018 como un desafío al desarrollo de los destinos o Centros de Desarrollo Turístico (CDT o destinos) destacados en las diferentes regiones del país, el cual promueve el mejoramiento de su competitividad y las condiciones para

el desarrollo del turismo, a través de la generación de capital social y mejores condiciones de vida para los pobladores por el efecto socioeconómico que se deriva. La labor institucional contempla el apoyo de la organización, la ejecución y el monitoreo de las acciones a través de la asesoría, capacitación,

acompañamiento y seguimiento en función de los retos que cada uno de los destinos se impone a sí mismo para consolidar ese desarrollo deseado y así competir y responder adecuadamente a las necesidades de los turistas.

Adicionalmente a su objetivo primordial, el programa persigue otros objetivos específicos como: generar un cambio en la gestión institucional a partir de una incursión integral en los destinos turísticos en el país; determinar la situación actual de los destinos, la visión de futuro y los retos fundamentales que los mismos actores locales determinen; promover una incursión integral y una articulación de los diferentes actores para mejorar la competitividad del destino; promover la generación de capital social y empoderamiento local, tanto de municipalidades como de cámaras y otras organizaciones que participen y lideren el proceso de gestión local.

Todos los objetivos están dirigidos a lograr un mejoramiento de la competitividad de los destinos, generar un crecimiento de las fuentes de empleo y mejores condiciones de vida de sus pobladores, impulsar el fortalecimiento de organizaciones locales y que el impulso del turismo siga generando un impacto positivo como se ha demostrado de acuerdo con la medición del Índice de Progreso Social en cada uno de los CDT del país.

Una vez que se contó con una definición clara sobre la situación actualizada de cada uno de los CDT, en cuanto a la orientación a futuro pretendida, las potencialidades, las limitaciones, las estrategias y las acciones a ejecutar en función de la potencialidad y fortalecimiento del CDT, y se generan las propuestas de los planes que a continuación se muestran( pueden revisarse en la siguiente dirección : <https://online.flipbuilder.com/hqwh/legl/> , se dispuso la marcha del programa.



### Metodología aplicable en el PGIDT:

El propósito de implementar el PGIDT en los diferentes CDT se dirige a fortalecer el proceso de gestión local del turismo, mediante el cual, directamente, mediante la guía y seguimiento que el Departamento de Desarrollo ejerce con sus propios funcionarios destacados en el programa, y/o a través de la dotación de servicios profesionales contratados, como ocurrió en el pasado, se permita brindar un acompañamiento institucional a las entidades y organizaciones del desarrollo local, para que por sí mismas y con una supervisión técnica posible, puedan liderar sus propios procesos, generar las articulaciones necesarias en torno al fortalecimiento de la actividad turística en el corto y mediano plazo, así como desarrollar una ruta de acción para implementar estrategias y acciones que vengán a fortalecer y hacer del CDT un destino más competitivo.

El PGIDT ha contemplado una alianza estratégica con el Ministerio de Cultura y Juventud, que resulta ser un elemento clave en la implementación del programa debido a que los productos y servicios culturales fortalecen la actividad turística, enriqueciendo la oferta existente, diferenciando lo que se ofrece en cada zona y nutriendo el capital social de la comunidad y por otro lado, la actividad turística genera ingresos y condiciones para fomentar la sostenibilidad y la rentabilidad de las actividades culturales y creativas. Como parte del trabajo realizado por el Ministerio de Cultura y los actores locales para visibilizar la riqueza cultural de las zonas, se desarrollan los Inventarios culturales, los cuales visibilizan toda la riqueza cultural a la zona que debe ser parte de la oferta en la experiencia que se puede ofrecer a los turistas nacionales e internacionales. Algunos los inventarios efectuados en los destinos en que se han trabajado el PGID se presentan a continuación:



## PGIDT DE SARAPIQUÍ, TAMARINDO Y TURRIALBA:

En la primera experiencia de implementación del PGIDT, se seleccionaron tres destinos: Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba, con los que se ha venido trabajando desde el año 2018.

Se convocó a los actores locales, entidades y organizaciones del ámbito público y privado, tales como, municipalidades, instituciones públicas regionales, cámaras de turismo, organizaciones locales, empresarios, entre otros, para que se integraran y trabajaran en conjunto en el cumplimiento de la metodología del programa y con ello lograr su objetivo primordial enfocado al mejoramiento de las condiciones del destino y el bienestar de las comunidades receptoras.

Tanto en Sarapiquí, como en Tamarindo y en Turrialba, la puesta en marcha del programa contó con la inmediata aceptación de los actores locales, que concentraron sus fuerzas con la representación de las cámaras empresariales de turismo y comercio, en algunos casos, organizaciones locales como asociaciones de desarrollo integral y específico, en otros, instituciones del estado y gobiernos

Los actores locales se involucraron en el desarrollo de una serie de fases y etapas que establece la metodología aplicada que en el caso de los CDT

mencionados ya se encuentran cumplidas en su totalidad. Como CDT más avanzados en la implementación del programa, los tres destinos de Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba ya superaron la etapa de acompañamiento profesional in situ a partir de un gestor local enfocado a la implementación y seguimiento de un plan de acción o de gestión, así como de consultores en temas como producto turístico (tanto potencial como emergente y maduro) y promoción y comercialización del destino.

La misma metodología aplicada a partir de la implementación del PGIDT implica un proceso complejo, que exige un compromiso y una construcción participativa de los diferentes actores locales vinculados con la industria turística y de los actores públicos que, en razón de, sus competencias, activos y capacidades, dan recomendación, guía, apoyo, asesoría, capacitación, seguimiento y acompañamiento.

Esa es la dinámica que se ha venido aplicando en estos tres destinos una vez superada la etapa de contratación de los servicios profesionales y se mantiene una periodicidad bisemanal para la celebración de las reuniones que según sea la demanda de cada proceso, implica encuentros virtuales con cada uno de los coordinadores locales designados para cada destino o bien, los que involucran a las

comisiones y organizaciones locales que están a cargo de las acciones que se contemplan en el plan de acción o

plan de gestión elaborado para cada uno de los CDT. municipales.



La primera de las tareas ejecutadas en el 2021 fue llevar a cabo el proceso en que los mismos actores locales realizaran una enmienda de la matriz del plan de acción o plan de gestión de cada uno de los centros de desarrollo turístico, de forma tal que se actualizara con el señalamiento de acciones ejecutadas, las de ejecución

continua o periódica y se establecieran órdenes de interés o prioridad con las acciones en proceso o pendientes de ejecución, eliminando lo que pudiera carecer de interés actual. A partir de ese proceso de actualización, se ha seguido dando acompañamiento al proceso de ejecución del plan

### **PGIDT DE GOLFITO-JIMENEZ, LOS SANTOS Y MONTEVERDE**

Dentro del Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT), las cámaras de turismo Golfito- Jiménez, Monteverde y Los Santos, han permitido generar una mayor activación de la línea de trabajo para cada una de las zonas involucradas, donde cada actor, líder, organización o entidad pública regional, interactúan en la consecución de proyectos establecidos para un bien común y la satisfacción de las necesidades de cada destino.

Los destinos mencionados pertenecen a un grupo de centros de desarrollo turístico en los que la implementación

del programa se ubica en una etapa más temprana de ejecución. En el caso de los destinos de Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba, que ya se encuentran en una etapa madura de ejecución del plan, continúan interactuando conjuntamente con el apoyo, seguimiento y acompañamiento que se les ofrece desde el Departamento de Desarrollo Turístico en el cumplimiento de su plan de acción y ejecución de actividades propuestas por cada uno de los diferentes destinos con la participación de un coordinador local y la participación de actores locales,

comisiones u organizaciones a cargos de los diferentes tópicos.

Durante el año 2021, se llevaron a cabo reuniones virtuales de forma exclusiva por las condiciones

sanitarias que ha implicado el periodo de pandemia que vivimos en la actualidad. Con cada uno de los destinos y de acuerdo con sus propias especificaciones, se ha trabajado como se indica a continuación:

### **GOLFITO – JIMENEZ**

En el caso de esta zona, el proceso de implementación es liderado por las organizaciones locales, con participación permanente el ICT y el Ministerio de Cultura, éstas sesiones se realizan cada quince días (martes), con el fin de que los mismos actores locales lleven a cabo la revisión de la matriz del plan de acción o plan de gestión de centro de desarrollo turístico de conformidad con la actualización de acciones ejecutadas y cronogramas de interés o prioridad.

La cámara de turismo CATUGOLFO, en su condición de actores locales han mantenido una posición de liderazgo a

través de su fuerte participación y presencia constante. Se logró la integración de otras entidades gubernamentales como, SINAC, Ministerio de Cultura y Juventud y Fuerza Pública que han estado activos dentro de la comisión del plan aportando e intercambiando ideas y buenas propuestas que vinculen toda la zona en el turismo que los visitan. La Universidad de Costa Rica, sede Sur, que también ha estado presente, aportando a estudiantes y acciones de colaboración con sus funcionarios conocedores de la materia del turismo en la zona.

### **LOS SANTOS**

En el caso de esta zona, el proceso de implementación del PGID se realizan mediante sesiones virtuales en reuniones han sido programadas para cada día miércoles de por medio para trabajar en la revisión de la matriz del plan de gestión.

Se logró la integración de otras entidades del comercio, como lo fue las tres cooperativas de la zona de Los Santos, que han estado activos dentro

de la comisión del plan de gestión aportando e intercambiando ideas y buenas propuestas que vinculen el café y el turismo que los visita. La participación de instituciones de gobierno, como SINAC, Ministerio de Cultura y Juventud, INA así como la universidad UNED. A través de ellas se ha dado una gran retroalimentación al plan y se han podido aprovechar programas de parte de los empresarios.

La Cámara de Turismo Los Santos han ejercido el liderazgo dentro de la

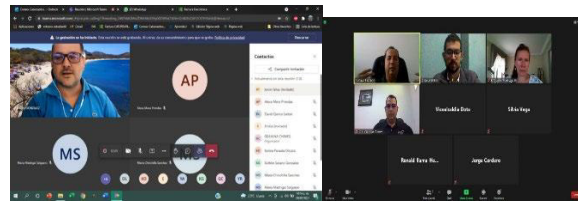
comisión y han tenido a cargo el seguimiento del plan.

## MONTEVERDE

En el caso particular de este destino, durante el 2021, solo se llevaron a cabo un par de reuniones para retomar su plan de gestión, con especial interés de retomar los 5 proyectos establecidos desde el taller realizado en la etapa temprana del plan.

A pesar de haber mantenido la decisión de suspender la ejecución del

plan, la Cámara de Turismo de Monteverde ha venido trabajando en la conformación de grupos vinculados a cada uno de los cinco proyectos establecidos. La Intendencia del Consejo de Monteverde, más recientemente Alcaldía, está concentrada en el ordenamiento urbano para implementa un plan regulador del cantón.



## MIPYMES Y TURISMO RURAL COMUNITARIO

En el tema de apoyo a las mipymes turísticas del país y de Turismo Rural, se han efectuado una serie de acciones vinculadas a la capacitación virtual (ya expuesta en apartados anteriores, la oferta específica puede encontrarse en [ictcapacita.go.cr](http://ictcapacita.go.cr)),

además se han apoyado la organización y participación en Ferias para la comercialización de productos y el desarrollo de las Guías Turísticas y Culturales, las cuales se especifican a continuación.

### Apoyo a Mipymes en Ferias: EXPOPYME 2021.

Como parte de las acciones para apoyar a las mipymes turísticas, el ICT participa con el apoyo directo al Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) en la realización de

la feria anual denominada EXPOPYME, que esta entidad realiza con asocio a otras entidades como el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), Ministerio de Agricultura y

Ganadería (MAG), Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y la Promotora de Comercio (PROCOMER) para los sectores de industria, servicios y gastronomía para exponer su oferta a una comunidad nacional de compradores.

En el 2021, enmarcada en la celebración del bicentenario, la EXPOPYME, como en ediciones anteriores, 5, 6 y 7 en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones, dio cita a más de 300 participantes entre micro, pequeñas y medianas empresas que acudieron a exponer sus productos y/o servicios, entre ellos, una docena de empresarios turísticos y los 14 colectivos artesanales del Programa Artesanías con Identidad.

La EXPOPYME constituye un soporte al crecimiento de las empresas, además de promover la innovación, la

asesoría, el financiamiento, el acompañamiento y el acceso a nuevos mercados.

Desde el Departamento de Desarrollo Turístico promovimos y coordinamos la participación del sector turismo con el interés de potenciar y facilitar su reinserción en la actividad comercial dentro del proceso de recuperación económica, de cara a los esfuerzos que el sector turístico, entre otros, enfrentó durante el 2021 y continúa realizando por superar la crisis sufrida por la afectación de la pandemia del COVID-19.

En aras de mejorar la competitividad del evento y adaptarse de la manera más eficiente a la demanda de los consumidores, se realizó en una modalidad mixta, tanto presencial como virtual, abarcando todo el mes de noviembre en la exposición virtual a través de la plataforma de Ecommerce <https://yalo.market/>



## CREACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICO-CULTURALES INTERACTIVAS:

Las guías turísticas y culturales interactivas en versión digital son la nueva apuesta del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para acercar a turistas nacionales y extranjeros a nueve diferentes destinos y contribuir a la reactivación económica de la industria local y de los habitantes de esas comunidades. Estas guías pretenden apoyar la gestión de promoción y comercialización que realizan los empresarios turísticos de diferentes zonas del país.

Las guías digitales contienen toda la información relevante de cada uno de los destinos o zonas para los que se han diseñado y pueden ser descargadas en dispositivos móviles como celulares, tabletas o computadoras de escritorio.

Son básicamente libros electrónicos, conocidos como “Flipbooks”, que permiten a los usuarios “pasar de página” con solo deslizar su dedo sobre la pantalla o utilizar cursores en caso de las pantallas no táctiles. Además, a lo largo de estas guías aparecen enlaces de apoyo que complementan la información para los que se interesan en abundar detalles sobre algunos temas específicos o secciones.

Se trata de diez documentos digitales que agrupan a nueve destinos: Sarapiquí, Los Santos, Turrialba, Monteverde, Golfito-Puerto Jiménez,

Guanacaste Norte, Guanacaste Sur, Caribe y Llanuras del Norte.

Los sitios incluidos coinciden en gran medida con los destinos señalados por el Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT) como los Centros de Desarrollo Turístico en los que se ha venido implementando dicho programa. EL PGIDT ha sido diseñado para fortalecer el proceso de gestión local del turismo, incentivar la actividad turística en el corto y mediano plazo, y constituye una ruta de acción para implementar estrategias y acciones que fortalezcan y hagan más competitivo a cada uno de los destinos en los que se implementa (ver más sobre el PGIDT en el apartado dedicado a este programa dentro de las acciones del Departamento de Desarrollo Turístico en esta Memoria institucional).

En las guías se registran actividades culturales, de aventura y tours, áreas protegidas, un listado de empresas turísticas de la zona, un mapa de cada destino, consejos para el viajero, así como el legado histórico de la región, las manifestaciones de la cultura local -entre ellas las artesanías y alternativas gastronómicas locales-, las agendas cultural y recreativa a lo largo del año; además de aspectos generales y de útil información como rutas de acceso, distancias a la capital y aeropuertos, servicios públicos y generales. No pueden faltar las recomendaciones, entre las que

destacan las 10 de actividades que no pueden faltar en la experiencia de una visita a cada zona, entre otros detalles complementarios.

Cada documento cuenta con enlaces que conducen a productos audiovisuales, redes sociales, sitios web y otros recursos que satisfagan el interés del usuario.

Uno de los objetivos de las guías es poner en valor y promover el patrimonio cultural tangible e intangible de cada zona, trabajo que se ha articulado con el apoyo del Ministerio de Cultura y Juventud.

### Reactivación

Las guías son producto de un trabajo de un período de aproximadamente dos años, iniciado durante la gestión de los exministros de Turismo, doña María Amalia Revelo Raventós (qdDg) y don Gustavo Segura Sancho, y llegan en un momento en el que el país persigue la reactivación económica en medio de un período pandémico con el sector turismo - entre otros-, como uno de los principales impulsores socio económicos.

Las guías buscan no solamente incentivar un viaje, sino una experiencia turística de remembranza en cada uno de los destinos que el usuario visite con la ayuda de ese instrumento digital.

Para la elaboración de los documentos participaron también instituciones, además del Ministerio de Cultura y Juventud, como las municipalidades, universidades públicas o el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y organizaciones o asociaciones del ámbito privado como cámaras de turismo locales, empresarios, guías **turísticos y actores locales**.

En principio, las guías estarán disponibles solamente en español, pero se está ideando la manera de sustentar económicamente su traducción a otros idiomas, de manera tal que sirvan para el turismo extranjero.

Las guías digitales se encuentran en la página web del ICT en un apartado denominado **GUIAS TURISTICO CULTURALES** con el enlace:

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/guias-turistico-culturales.html>

## Ilustración de portadas de las guías turístico-culturales.



### Infograma de Ballenas Jorobadas

Es importante señalar que, para la guía turístico-cultural de Osa, el ICT confeccionó, con el apoyo de la municipalidad de Osa y empresarios de la zona sur, una guía turística del cantón donde el principal atractivo es el avistamiento de ballenas. El infograma está dedicado a la ballena jorobada, para ayudar a promocionar las zonas de avistamiento de estos cetáceos en el litoral Pacífico costarricense. El lanzamiento del

producto involucró una cobertura de medios de comunicación, entre noticias sobre los cetáceos, la disponibilidad de la herramienta digital y en el especial, un reportaje de la Revista Dominical en el diario La Nación el domingo 08 de agosto 2021, que incluyó la infografía misma. En total, las publicaciones sobre estimadas mediante "publicity", alcanzando una cifra superior a los 120 millones de colones.



### Enlace:

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/ballenas-jorobadas-en-costarica.html> Infograma de ballenas jorobadas

### Revista Dominical La Nación

<https://www.nacion.com/revista-dominical/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-nueva-temporada-de/253J5DXRANDGRK5F3IVPFCOCB4/story/>

## Ruta Nacional de Observación de Aves en Costa Rica

Costa Rica es uno de los 5 destinos del mundo más visitados por los observadores de aves. Un país con un pequeño territorio de 51.100 km<sup>2</sup> de superficie terrestre, equivalente 0,03% de la superficie mundial) y 589.000 km<sup>2</sup> de mar patrimonial, posee una avifauna con más de 900 especies que supera a toda Europa.

La Ruta Nacional de Observación de Aves de Costa Rica surgió como una alianza público-privada que está enfocada en el segmento de observadores de aves dirigido tanto a nacionales y extranjeros, y tanto para el caso de especialistas como principiantes. Como circuito, la ruta integra prácticamente todo el territorio nacional con puntos y localidades seleccionadas denominados nodos, especialmente para permitirle al visitante una experiencia de alto valor agregado, no solo por la alta diversidad de especies de aves que se pueden llegar a observar, sino por los complementos de cultura y ruralidad que se ponen a su disposición, además del beneficio que se deriva en favor de las comunidades locales involucradas con esta ruta.

La Ruta Nacional de Observación de Aves está compuesta por más de 60 sitios importantes para avistamientos distribuidos entre los nodos destacados, e involucra parques nacionales, refugios nacionales de

vida silvestre, reservas privadas y comunidades aledañas, distribuidos prácticamente a lo largo de todo el país y diferenciados en 4 Zonas Avifaunísticas denominadas: Bosque Tropical Seco, Tierras Altas, Bosque Tropical Húmedo del Caribe y Bosque Tropical Húmedo del Pacífico Sur.

Costa Rica es posiblemente, el país con más especies de aves y tipos de hábitats respecto al territorio que posee, lo cual implica una mayor diversidad de aves por kilómetro cuadrado a nivel mundial. La principal ventaja comparativa con que cuenta Costa Rica es su sistema de Parques Nacionales y Áreas Protegidas, mismas que cubren alrededor de un 25% del territorio nacional, constituyendo porcentualmente la mayor del planeta, respecto al porcentaje del área, y que alberga una rica variedad de flora y fauna, estimada en un 5% de la biodiversidad del mundo.

Para recibir a los apasionados visitantes con interés en el avistamiento de aves, Costa Rica ha desarrollado un servicio especializado con más de 40 años de experiencia en el manejo de aviturismo, en la que además de una cómoda infraestructura de alojamiento y transporte, cuenta con altos estándares de calidad, infraestructura, seguridad, salud, accesibilidad, y





Enlace:  
<https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html#6-ruta-nacional-de-aves>

Charlas dirigidas al sector e interesados en materia de aviturismo:

Se han organizado 30 charlas sobre avistamiento de aves en todo el país, impartidas por expertos en aviturismo. Las charlas fueron impartidas desde la Plataforma ICTCAPACITA.GO.CR. Las charlas equivalen a 35 horas y su público meta destacó por guías turísticos y empresarios.

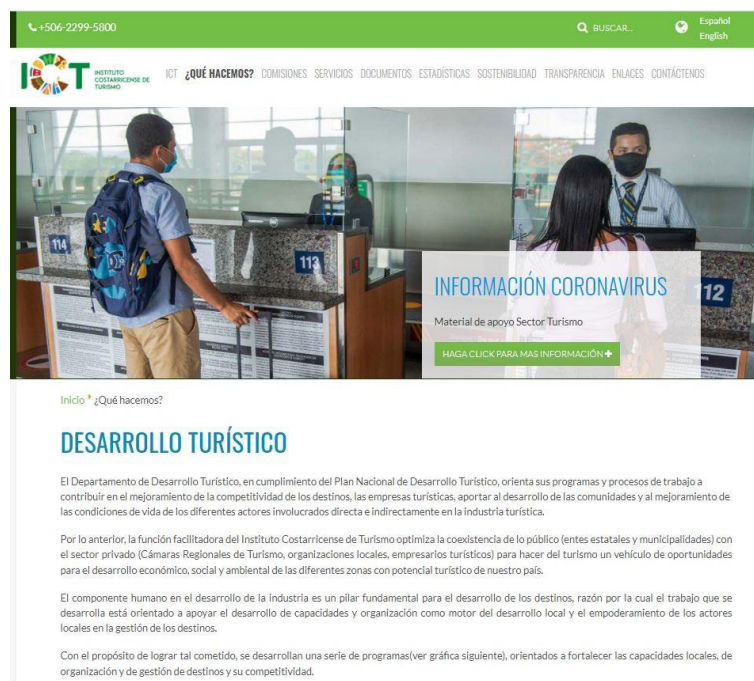
Cuadro N° 3 Ciclo de charlas sobre aviturismo en las diferentes regiones de Costa Rica en el marco de la Ruta Nacional de Aves del 11 de mayo-11 de noviembre 2021	
NOMBRE DE LA CHARLA	VISITAS DE USUARIOS
RUTA NACIONAL DE OBSERVACION DE AVES	913
AVITURISMO EN TURRIALBA y AVITURISMO EN TAPANÍ	803
AVITURISMO EN AREA DE CONSERVACIÓN GUANACASTE	777
AVITURISMO EN SARAPIQUÍ	388
AVITURISMO EN LOS CANTONES DE LA ZONA ZUR DE COSTA RICA (OSA, GOLFITO, CORREDORES, BUENOS AIRES Y COTO BRUS)	456
AVITURISMO EN TORTUGUERO Y AVITURISMO EN CARIBE SUR	429
AVITURISMO EN AVES RAPACES	920
AVITURISMO EN PENÍNSULA DE NICOYA	327
AVITURISMO EN OCCIDENTE	476
AVITURISMO EN PACIFICO MEDIO	317
MERCADEO DEL AVITURISMO EN COSTA RICA	352
AVITURISMO EN LLANURAS DEL NORTE y AVITURISMO EN CAÑO NEGRO	325
AVITURISMO EN MONTEVERDE	362
AVITURISMO EN MONSERRAT	356
PLANTAS ÚTILES PARA ATRAER AVES EN COSTA RICA	349
CONSERVACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE LAS AVES DE LA PENÍNSULA DE OSA	476
AVITURISMO EN RIO CELESTE	258
ESPECIES ENDEMICAS DE COSTA RICA	583

Para mayor información sobre los Programas del Departamento de

Desarrollo Turístico, puede acceder al apartado del sitio web institucional, en

donde podrá explorar los programas y servicios que, de manera gratuita e integral, a los empresarios turísticos, municipalidades, organizaciones locales, estudiantes y otros actores vinculados directa o indirectamente a la industria turística. Existe información sobre el Programa Artesanías con Identidad (PAI), el programa Gestión Integral de Destinos

Turísticos Turísticos (PGIDT), las Guías Turístico-Culturales, Capacitación y Plataforma ICTCAPACITA.GO.CR, la Ruta Nacional de Observación de Aves, la Gastronomía Costarricense, y material relacionado con el Apoyo a Municipalidades y Cámaras de Turismo



**Enlace:**

<https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html>

## II. ORGANIZACIÓN LOCAL:

### MUNICIPALIDADES Y CÁMARAS DE TURISMO:

Dentro del departamento de Desarrollo Turístico del I.C.T. se cuenta con la atención de apoyo a las cámaras de turismo y Municipalidades del I.C.T.

Durante el año 2021, se ha dado un acompañamiento de manera virtual, en consultas, asesoramientos y en capacitaciones a las cámaras de turismo y municipalidades, sobre diferentes temas entre ellos los protocolos del Covid 19, para todos los

diferentes tipos de empresas turísticas existentes en el país, así como sobre manejo de redes sociales, ventas y servicio al cliente, entre otros, en aras del mejoramiento de las empresas de

cara a la reactivación económica en medio de la pandemia, brindadas a través de la plataforma [WWW.ICTCAPACITA.GO.CR](http://WWW.ICTCAPACITA.GO.CR).

## **MUNICIPALIDADES**

El trabajo de articulación de esfuerzos el ICT con los gobiernos locales para mejorar la competitividad de los destinos, se ha desarrollado en el marco de la formulación e implementación de Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT). En el caso de Sarapiquí, Tamarindo, Turrialba, Golfito – Jiménez, Los Santos y Monteverde; se han integrado como parte de los actores locales que asumen un rol importante en la implementación del plan y el desarrollo de acciones en función de sus competencias y su experiencia en resolver las necesidades de cada zona.

Las municipalidades de los Centros de Desarrollo Turístico (CDT) o destinos en los que se ha implementado planes y participando en las capacitaciones realizadas por medio de la plataforma [WWW.ICTCAPACITA.GO.CR](http://WWW.ICTCAPACITA.GO.CR).

Sin embargo, para el resto de ayuntamientos no involucrados en el PGIDT, se sigue dando el apoyo directo a los gobiernos locales que lo demandan a través de asesorías y guía de los diferentes temas donde el I.C.T, en materia de su competencia, pueda colaborar y dar seguimiento.

## **GUÍAS TURÍSTICO - CULTURALES DE DESTINOS, CON MUNICIPALIDADES:**

Todas las municipalidades participantes como actores locales dentro de la implementación del Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos aportaron en la conformación de las guías turístico-culturales con el aporte de información

valiosa en su rol de gobierno local. Sobre la conformación y publicación de estos instrumentos digitales interactivos, puede abundar en la información específica en el apartado especial de esta memoria dedicado a las guías turístico-culturales.

## **CÁMARAS DE TURISMO:**

Desde el Departamento de Desarrollo Turístico se ha trabajado con grupos de empresarios de diferentes zonas que han solicitado asesorías para la conformación de una asociación o cámara de turismo, de su

funcionamiento, operación y competencias.

A las cámaras de turismo a asociaciones, se les mantiene en constante interacción mediante el

envío de información e invitaciones para que participen a través de sus directores y asociados en las diferentes capacitaciones que se dan a través de la plataforma WWW.ICTCAPACITA.GO.CR. De la misma manera, se les invita a participar en eventos o reuniones vinculados a temas de interés, como es el caso actual de la participación en

el proceso de actualización del Plan Nacional de Turismo.

Periódicamente, se está actualizando el registro de cámaras de turismo o asociaciones activas, sea por la conformación de nuevas organizaciones o por los cambios de información como domicilios, información de contacto y representante

## Departamento de Planeamiento Turístico

Con la implementación de nuevos esquemas de trabajo utilizando plataformas virtuales, se realizaron sesiones de trabajo y capacitación con

las Municipalidades en temas atinentes a la gestión de la zona marítimo terrestre y al proceso de planificación costera.

Atención a solicitudes de Municipalidades en rectificar y ajustar planes reguladores vigentes:

### Municipalidad de Golfo

Se mantuvo el apoyo a la con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Zancudo, donde,

además, se realizaron tres giras de inspección decampo conjuntamente con funcionarios de la Municipalidad.

### Municipalidad de Pococí:

Con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Tortuguero, entregando la información cartográfica a la

Municipalidad para que determine las áreas donde desea hacer la permuta de usos de suelo.

### Municipalidad de Puntarenas:

Se finalizó el proceso de revisión del Plan Regulador de Isla Chira, remitiendo las observaciones que

deben ser subsanadas. A la fecha de cierre de año, la Municipalidad no había dado respuesta.

### Concejo Municipal del Distrito de Cóbano:

Se atendió la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Peñón de Arío, donde además se realizó la gira

de inspección de campo de manera conjunta con funcionarios de INVU y dicho Concejo

### Municipalidad de La Cruz:

Se sostuvieron reuniones de coordinación con el señor Alcalde Municipal y funcionarios del área técnica del Departamento de Zona

Marítimo Terrestre, para iniciar el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Rajada.

### Municipalidad de Hojancha:

Se atendió y recomendó a Junta Directiva la aprobación del reglamento de cobro de canon en la zona marítimo terrestre, que formará parte integral del Plan Regulador de Playa Carrillo.

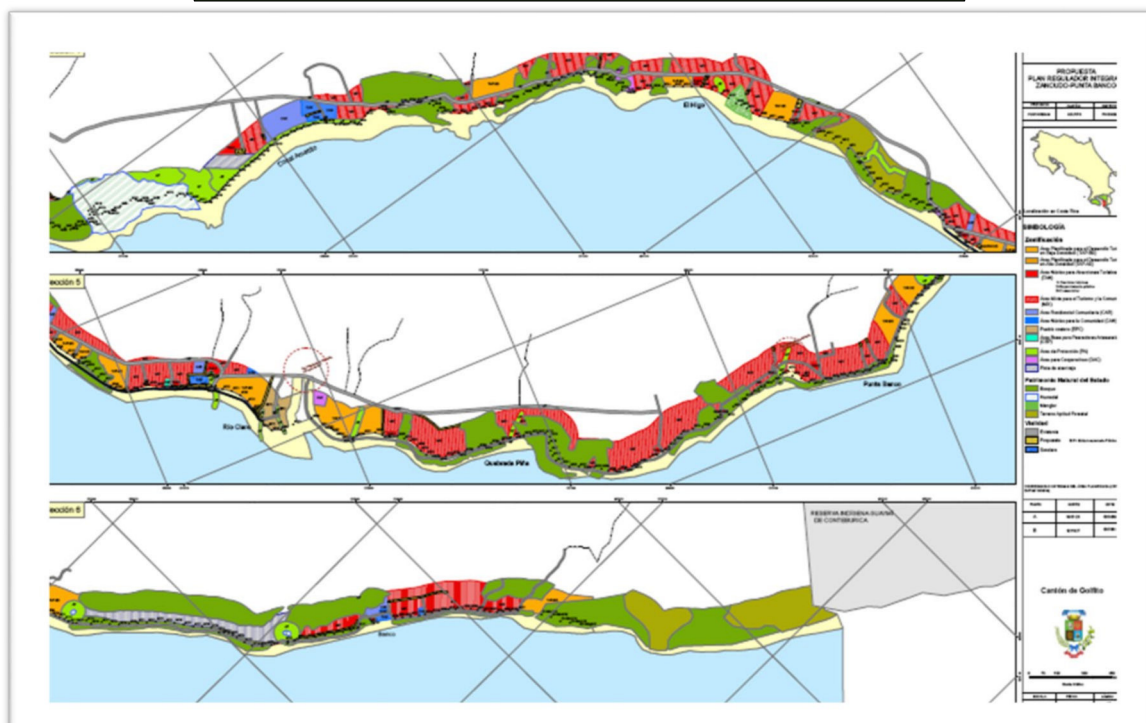
En estos procesos de planificación de la zona marítimo terrestre, son atendidos desde el Departamento de Planeamiento como parte de una Meta Institucional, que además incluye la orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades.

1. En cumplimiento a la Meta Institucional de elaborar

propuestas de planes reguladores integrales, indicamos que se finalizó el documento inicial de la Propuesta del Plan Regulador Integral para el Corredor de Estadia de Zancudo-Punta Banco en Golfito. El trabajo realizado ha sido satisfactorio a pesar de los inconvenientes generados por la situación de la Pandemia. La propuesta cuenta con el documento y la cartografía base para los temas de discusión en la etapa subsiguiente. Cabe indicar, que la Institución mantendrá el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades.



Documento Borrador inicial de la Propuesta de Plan Regulador Integral Zancudo – Punta Banco, sita en el cantón de Golfito



Propuesta inicial de zonificación del Plan Regulador Integral Zancudo – Punta Banco, sita en el cantón de Golfito

2. Se participó y acompañó en el proceso bajo el programa de Gestión Integral de Destinos, preparando los diagnósticos iniciales de los Centros de Desarrollo de:

- Santa Teresa – Mal País

- Cabuya Montezuma
- Tambor

Todos con incidencia en zona marítimo terrestre bajo la jurisdicción del Concejo Municipal del Distrito de Cóbano.



## Unidad de Administración de la Información

Durante el 2021 se continuó con las mediciones de los principales indicadores de monitoreo del sector turístico, de manera que mensualmente se procesaron los

datos de la Dirección de Migración y Extranjería para estimar la cantidad de llegadas de turistas por mes, nacionalidad y vía.

### Información reciente Llegadas de turistas por mes y acumulado para el año. Diciembre 2021.

VÍA	DICIEMBRE			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TODAS LAS VÍAS	326 922	74 974	216 678	189,0	-33,7
AÉREA	255 611	71 000	201 902	184,4	-21,0
JUAN SANTAMARÍA	185 319	51 893	137 875	165,7	-25,6
DANIEL ODUBER QUIRÓS	70 157	19 106	64 026	235,1	-8,7
TERRESTRE Y FLUVIAL	68 559	3 901	14 133	262,3	-79,4
MARÍTIMA	2 752	73	643	780,8	-76,6

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

PAÍSES Y/O ZONAS	VÍA AÉREA			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TOTAL	255 611	71 000	201 902	184,4	-21,0
AMÉRICA DEL NORTE	172 927	52 027	143 157	175,2	-17,2
CANADÁ	31 041	4 450	18 721	320,7	-39,7
ESTADOS UNIDOS	134 624	45 641	119 839	162,6	-11,0
MÉXICO	7 262	1 936	4 597	137,4	-36,7
AMÉRICA DEL SUR	14 598	3 385	8 706	157,2	-40,4
ARGENTINA	2 730	666	1 529	129,6	-44,0
BRASIL	2 008	485	1 438	196,5	-28,4
CHILE	1 282	274	739	169,7	-42,4
COLOMBIA	3 552	836	2 145	156,6	-39,6
PERU	1 245	301	778	158,5	-37,5
URUGUAY	358	52	340	553,8	-5,0
EUROPA	48 703	11 710	39 849	240,3	-18,2
ALEMANIA	6 530	1 512	6 296	316,4	-3,6
AUSTRIA	904	138	717	419,6	-20,7
ESPAÑA	5 024	1 148	3 998	248,3	-20,4
FRANCIA	7 067	2 779	6 021	116,7	-14,8
PAÍSES BAJOS	2 937	400	2 455	513,8	-16,4
REINO UNIDO	7 777	1 142	5 332	366,9	-31,4
SUIZA	3 223	1 096	3 586	227,2	11,3

PAÍSES Y/O ZONAS	VÍA AÉREA			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TOTAL	2 418 300	789 833	1 270 483	60,9	-47,5
AMÉRICA DEL NORTE	1 592 888	547 466	937 802	71,3	-41,1
CANADÁ	218 982	107 964	49 917	-53,8	-77,2
ESTADOS UNIDOS	1 283 112	419 978	852 182	102,9	-33,6
MÉXICO	90 794	19 524	35 703	82,9	-60,7
AMÉRICA DEL SUR	173 635	44 791	57 663	28,7	-66,8
ARGENTINA	30 615	8 513	8 058	-5,3	-73,7
BRASIL	23 769	5 991	11 503	92,0	-51,6
CHILE	18 357	5 609	4 898	-12,7	-73,3
COLOMBIA	41 988	10 559	14 610	38,4	-65,2
PERU	15 615	3 709	5 786	56,0	-62,9
URUGUAY	4 475	1 284	1 764	37,4	-60,6
EUROPA	438 284	149 023	212 639	42,7	-51,5
ALEMANIA	67 357	23 845	31 739	33,1	-52,9
AUSTRIA	7 020	2 601	3 531	35,8	-49,7
ESPAÑA	62 783	13 354	39 618	196,7	-36,9
FRANCIA	70 641	32 576	30 129	-7,5	-57,3
PAÍSES BAJOS	30 502	8 947	9 699	8,4	-68,2
REINO UNIDO	70 972	22 288	16 674	-25,2	-76,5
SUIZA	24 692	9 281	20 547	121,4	-16,8

Fuente: ICT con datos de la DGME.

Se mantiene actualizado el sitio web institucional en la sección de estadísticas, de manera que el usuario de datos pueda realizar consultas de información de los cuadros generales o por medio de los cruces y

combinaciones que requiera para su análisis. Esto último, por medio de las herramientas dispuestas en la sección de visualizaciones interactivas que permite la selección de variables, desagregaciones y períodos específicos de selección en línea.

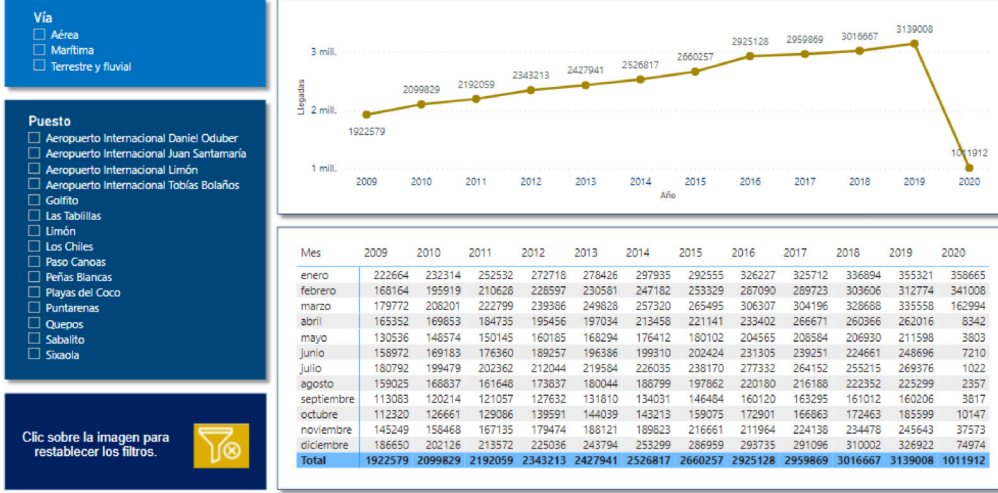


Imagen1. Ejemplo de visualización interactiva de datos en el sitio web institucional

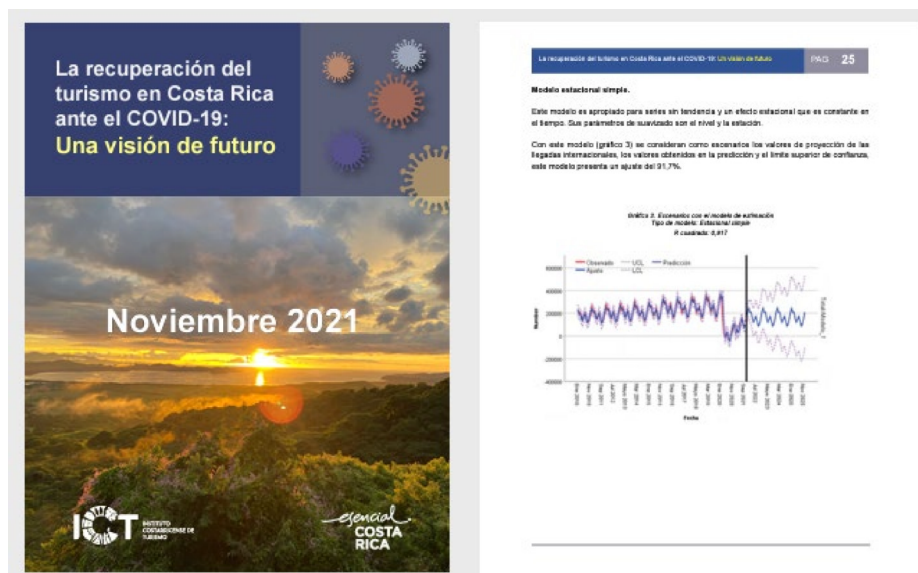
En el último trimestre del año se logró re iniciar la recolección de datos de los turistas que utilizan la vía aérea, por medio de encuestas cara a cara, de manera que en los primeros meses del 2022 se dispondrán de los principales resultados del perfil psicográfico de quienes nos visitan, en medio de la pandemia (los datos se publicarán en la sección de estadísticas oportunamente).

Sin duda alguna, la disposición de información estratégica para la toma de decisiones del sector, suma a los logros de este año. Se compartió en forma mensual, publicaciones con información de asientos programados, búsquedas de vuelos, precios de tiquetes aéreos y servicios turísticos, índices de percepción de calidad, entre otros; de manera que se puede ver el comportamiento del destino.



Adicionalmente, en la sección de estadísticas se divulgaron informes trimestrales, donde una parte de la información correspondió a los escenarios a futuro que estima este equipo profesional, con los datos de llegadas de turistas registrados por

todas las vías. Ambas publicaciones novedosas y con periodicidad de entrega prácticamente en el momento que ocurre, permite brindar insumos al sector para definir sus líneas de acción.



El trabajo inter institucional continúa, de manera que junto al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Banco Central de Costa Rica se actualizaron series de datos relacionadas con empleo y cuenta satélite.

En el caso del empleo, medido desde el lado de la oferta (empleados), las estimaciones del INEC se comparten en el sitio web.

**Cuadro N°  
Población ocupada por actividades asociadas con el  
Sector Turismo  
Promedio Anual 2010-2020**

Actividad turística	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Total</b>	<b>126 231</b>	<b>120 084</b>	<b>130 438</b>	<b>152 081</b>	<b>149 207</b>	<b>156 574</b>	<b>152 426</b>	<b>155 296</b>	<b>160 976</b>	<b>170 870</b>	<b>127 570</b>
Alojamiento	28 021	25 330	23 691	25 758	26 397	30 113	30 055	28 677	27 622	31 743	17 939
Alimentación	70 573	66 580	79 774	89 339	87 420	92 725	89 675	98 844	99 402	103 099	89 449
Transporte	11 887	17 191	14 007	14 961	16 267	16 355	17 747	13 762	21 116	18 861	12 809
Actividades	15 750	10 983	12 966	22 024	19 124	17 381	14 950	14 014	12 836	17 167	7 374

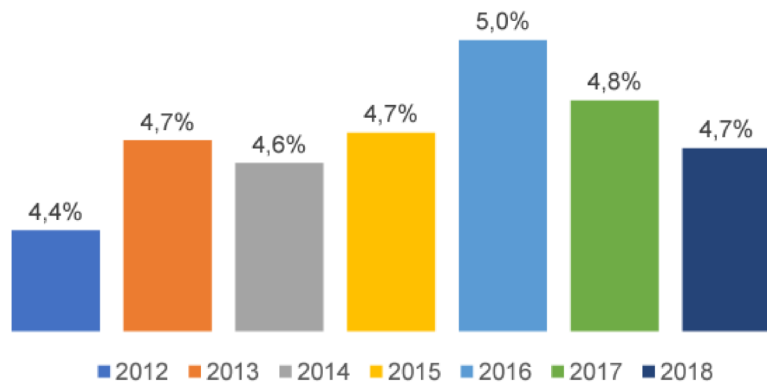
Fuente: INEC. Encuesta Continua de Empleo (ECE).

Indicador	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Fuerza de trabajo</b>	<b>2 068 292</b>	<b>2 040 840</b>	<b>2 214 075</b>	<b>2 235 769</b>	<b>2 284 141</b>	<b>2 276 104</b>	<b>2 206 179</b>	<b>2 255 847</b>	<b>2 359 644</b>	<b>2 464 956</b>	<b>2 406 533</b>
Población ocupada en actividades turísticas (empleo directo)	126 231	120 084	130 438	152 081	149 207	156 574	152 426	155 296	160 976	170 870	127 570
<b>% de la fuerza de trabajo (sólo empleo directo)</b>	<b>6,1</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>	<b>6,8</b>	<b>6,5</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>	<b>5,3</b>
<b>Empleo en turismo (directo + indirecto)</b>	<b>378 692</b>	<b>360 252</b>	<b>391 313</b>	<b>456 242</b>	<b>447 622</b>	<b>469 721</b>	<b>457 278</b>	<b>465 889</b>	<b>482 927</b>	<b>512 609</b>	<b>382 710</b>
<b>% de la fuerza de trabajo</b>	<b>18,3</b>	<b>17,7</b>	<b>17,7</b>	<b>20,4</b>	<b>19,6</b>	<b>20,6</b>	<b>20,7</b>	<b>20,7</b>	<b>20,5</b>	<b>20,8</b>	<b>15,9</b>

Fuente: INEC. Encuesta Continua de Empleo (ECE).

Fuente: INEC.

Gráfico 1:  
Aporte del turismo al PIB. 2012 a 2018.



Fuente: Banco Central de Costa Rica

## Unidad de Inspección de Zona Marítimo Terrestre (ZMT)

Durante el 2021 se atendieron las siguientes acciones relacionadas con la zona marítimo terrestre



### 1. Solicitudes de Procedencia de Excepciones de la Ley 6043.

No se presentaron solicitudes de excepción por parte de las Municipalidades e Intendencias de Distrito con injerencia en ZMT.

### 2. Revisión de Planos de Construcción

Se recibieron vía notificación del Sistema Administrador de Trámites de Construcción APC, 25 proyectos de los cuales, 10 corresponden a proyectos turísticos, 2 obra menores no turísticas, 3 a obras de vivienda en ZMT (donde el ICT no se pronuncia); 8 en el Polo Turístico de Papagayo, 1 en Marina Los Sueños y 1 en Jaco centro; estos últimos, la Unidad no se pronuncia al no aplicar la ley 6043

### 3. Procedimiento de Revisión Técnica expedientes de Concesiones

Se recibieron por parte de las Municipalidades respectivas, 135 expedientes y se efectuaron 147 acciones de trámites relacionados con gestiones de solicitudes nuevas, prórrogas, cesiones parciales o totales, aval de garantía ante el Sistema Bancario Nacional, atendándose el 100% de las mismas.

Expedientes ingresados: 135	Revisiones realizadas: 167	
-----------------------------	----------------------------	--

<p style="text-align: center;"><b>Detalle por estado</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Estado</th> <th style="text-align: right;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Expediente a revisión técnica</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Expediente en revisión técnica</td><td style="text-align: right;">8</td></tr> <tr><td>Expediente pasado a revisión Legal</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Expediente en aclaración Municipalidad</td><td style="text-align: right;">9</td></tr> <tr><td>Expediente devuelto a Municipalidad. Venció plazo.</td><td style="text-align: right;">9</td></tr> <tr><td>Expediente de Concesión Aprobado</td><td style="text-align: right;">49</td></tr> <tr><td>Expediente de Concesión Derogado</td><td style="text-align: right;">40</td></tr> <tr><td>Expediente en Revisión Técnica en Oficina Regional</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>Expediente deshabilitado del sistema</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Expediente Expirado y remitido a la Asesoría Legal</td><td style="text-align: right;">6</td></tr> <tr><td>Expediente notificado por la Gerencia General</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>Expediente en proceso recurativo</td><td style="text-align: right;">3</td></tr> <tr><td>Expediente notificado por improbabación de GG</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td style="text-align: right;"><b>135</b></td></tr> </tbody> </table>	Estado	Cantidad	Expediente a revisión técnica	2	Expediente en revisión técnica	8	Expediente pasado a revisión Legal	2	Expediente en aclaración Municipalidad	9	Expediente devuelto a Municipalidad. Venció plazo.	9	Expediente de Concesión Aprobado	49	Expediente de Concesión Derogado	40	Expediente en Revisión Técnica en Oficina Regional	2	Expediente deshabilitado del sistema	1	Expediente Expirado y remitido a la Asesoría Legal	6	Expediente notificado por la Gerencia General	3	Expediente en proceso recurativo	3	Expediente notificado por improbabación de GG	1	<b>Total</b>	<b>135</b>	<p style="text-align: center;"><b>Detalle de las revisiones</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">R.T.</th> <th style="text-align: left;">R.L.</th> <th style="text-align: left;">R.G.</th> <th style="text-align: right;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>NA</td><td>P</td><td>P</td><td style="text-align: right;">43</td></tr> <tr><td>NA</td><td>D</td><td>D</td><td style="text-align: right;">5</td></tr> <tr><td>NA</td><td>P</td><td>D</td><td style="text-align: right;">50</td></tr> <tr><td>P</td><td>P</td><td>P</td><td style="text-align: right;">10</td></tr> <tr><td>NA</td><td>A</td><td>P</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>A</td><td>P</td><td>P</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr><td>NA</td><td>D</td><td>P</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>A</td><td>D</td><td>D</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>F</td><td>A</td><td>A</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td style="text-align: right;">46</td></tr> <tr><td>A</td><td>A</td><td>P</td><td style="text-align: right;">2</td></tr> <tr><td>F</td><td>P</td><td>D</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>NA</td><td>A</td><td>A</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td><b>Total</b></td><td></td><td></td><td style="text-align: right;"><b>167</b></td></tr> </tbody> </table>	R.T.	R.L.	R.G.	Cantidad	NA	P	P	43	NA	D	D	5	NA	P	D	50	P	P	P	10	NA	A	P	1	A	P	P	4	NA	D	P	2	A	D	D	1	F	A	A	1	A	A	A	46	A	A	P	2	F	P	D	1	NA	A	A	1	<b>Total</b>			<b>167</b>	<p style="text-align: center;"><b>Revisión Técnica</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Valor</th> <th style="text-align: right;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>NA</td><td style="text-align: right;">102</td></tr> <tr><td>A</td><td style="text-align: right;">53</td></tr> <tr><td>F</td><td style="text-align: right;">12</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Revisión Legal</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Valor</th> <th style="text-align: right;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>D</td><td style="text-align: right;">8</td></tr> <tr><td>A</td><td style="text-align: right;">51</td></tr> <tr><td>F</td><td style="text-align: right;">108</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><b>Revisión Gerencial</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Valor</th> <th style="text-align: right;">Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>F</td><td style="text-align: right;">62</td></tr> <tr><td>A</td><td style="text-align: right;">45</td></tr> <tr><td>D</td><td style="text-align: right;">57</td></tr> </tbody> </table>	Valor	Cantidad	NA	102	A	53	F	12	Valor	Cantidad	D	8	A	51	F	108	Valor	Cantidad	F	62	A	45	D	57
Estado	Cantidad																																																																																																																			
Expediente a revisión técnica	2																																																																																																																			
Expediente en revisión técnica	8																																																																																																																			
Expediente pasado a revisión Legal	2																																																																																																																			
Expediente en aclaración Municipalidad	9																																																																																																																			
Expediente devuelto a Municipalidad. Venció plazo.	9																																																																																																																			
Expediente de Concesión Aprobado	49																																																																																																																			
Expediente de Concesión Derogado	40																																																																																																																			
Expediente en Revisión Técnica en Oficina Regional	2																																																																																																																			
Expediente deshabilitado del sistema	1																																																																																																																			
Expediente Expirado y remitido a la Asesoría Legal	6																																																																																																																			
Expediente notificado por la Gerencia General	3																																																																																																																			
Expediente en proceso recurativo	3																																																																																																																			
Expediente notificado por improbabación de GG	1																																																																																																																			
<b>Total</b>	<b>135</b>																																																																																																																			
R.T.	R.L.	R.G.	Cantidad																																																																																																																	
NA	P	P	43																																																																																																																	
NA	D	D	5																																																																																																																	
NA	P	D	50																																																																																																																	
P	P	P	10																																																																																																																	
NA	A	P	1																																																																																																																	
A	P	P	4																																																																																																																	
NA	D	P	2																																																																																																																	
A	D	D	1																																																																																																																	
F	A	A	1																																																																																																																	
A	A	A	46																																																																																																																	
A	A	P	2																																																																																																																	
F	P	D	1																																																																																																																	
NA	A	A	1																																																																																																																	
<b>Total</b>			<b>167</b>																																																																																																																	
Valor	Cantidad																																																																																																																			
NA	102																																																																																																																			
A	53																																																																																																																			
F	12																																																																																																																			
Valor	Cantidad																																																																																																																			
D	8																																																																																																																			
A	51																																																																																																																			
F	108																																																																																																																			
Valor	Cantidad																																																																																																																			
F	62																																																																																																																			
A	45																																																																																																																			
D	57																																																																																																																			

**Abreviaturas:**

R.T.: revisión técnica del expediente	R.L.: revisión legal del expediente	R.G.: revisión gerencial del expediente
A: Avalado.	A: Aprobado.	A: Aprobado.
NA: No Avalado.	D: Derogado.	D: Derogado.
F: Pendiente o en proceso.	F: Pendiente o en proceso.	F: Pendiente o en proceso.

**Atención de denuncias por posibles violaciones a la Ley 6043 (Código MPD-ZMT-06).**

Se brindó atención, seguimiento y asesoría a cada una de las denuncias interpuestas por los administrados. A la fecha se han atendido 2 gestiones de denuncias referentes a infracciones de la legislación vigente en ZMT y 5

nuevas se encuentran en proceso de recolección de evidencias para elaborar los informes técnicos que requiere el procedimiento establecido, para su respectivo traslado a la Asesoría Legal

**4. Hallazgos en la Zona Marítimo Terrestre (Código MPD-ZMT-07).**

Durante el año 2021; se efectuaron visitas a los siguientes sectores costeros:

Cuadro N°			
Visitas de Inspección Hallazgos y valoración Técnica			
2021			
	Sector		Fecha
1	Pacífico Medio, Garabito, Parrita, Quepos.	Herradura, Hermosa, Esterillos, Bandera, Isla Damas, Palo Seco, Espadilla, Matapalo, Linda.	Julio

2	Guanacaste Sur, Carrillo	Hermosa-El Coco-Matapalo.	Julio
3	Guanacaste Sur, Sta. Cruz	Prieta, Penca, Brasilito, Tamarindo, Avellanas, Junquillal.	Julio
4	Puntarenas Península Nicoya	Santa Teresa, Carmen, Malpaís, Montezuma	Noviembre
5	Guanacaste Sur, Nicoya Nandayure, , Hojancha.	Sámara, Puerto Carrillo, Coyote, San Miguel, Islita.	Diciembre

Fuente: Registros ZMT.

##### 5. Atención de consultas de Municipalidades y administrados.

Se atendieron el 100% de las consultas hechas por las Municipalidades y por los administrados, relacionadas con dudas sobre situaciones de interpretación de la ley 6043,

observaciones hechas a gestiones varias y otras; tanto por medio de la vía telefónica, como por medio de correo electrónico y teleconferencias con las plataformas utilizadas durante la pandemia

##### 6. Taller Anual de Capacitación Municipal.

El viernes 3 de setiembre 2021, se realizó de forma virtual, el **Taller de Capacitación Municipal 2021**, dirigido a las Municipalidades con injerencia en la Zona Marítimo Terrestre. Dicho taller, lo realiza el I.C.T. con la finalidad de fortalecer la gestión de las municipalidades en la adecuada administración y planificación de la ZMT de su jurisdicción. El presente año se abordaron los siguientes temas:

1. Lic. Silvia Quesada Casares, Procuraduría General de la República.

- **Estudio registral de inmuebles ubicados en la zona marítimo terrestre".**
- **Inscripción de terrenos del Estado a favor de particulares".**

- **Cambios generados por las recientes Leyes 9984 y Ley 10000.**

2. Lic. Fanny Zamora Vargas, Catastro Nacional;

- **Mapa catastral y Zona Catastrada en ZMT.**

La Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, CIMAT, fue creada por la Ley 7744 “Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos” y su Reglamento como el órgano técnico encargado de la vigilancia, control y fiscalización permanente de las actividades relacionadas con la concesión, construcción y operación de los proyectos que se desarrollen en el país.

Como órgano desconcentrado, tiene su sede en el Instituto Costarricense de Turismo, el cual brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Además del ICT, cuenta con la participación de representantes del MOPT, INVU, MINAE y Ministerio de Salud.

La CIMAT se constituye en el principal ejecutor de las disposiciones técnicas y legales que regulan la materia, manteniendo un compromiso claro con

el medio ambiente. Toda concesión se otorga resguardando el ambiente y los recursos naturales de la zona, los concesionarios deben cumplir con los compromisos ambientales establecidos por SETENA durante la construcción y operación del proyecto e implementar procesos sostenibles en la prestación de sus servicios.

A través de los servicios que brindan las marinas y atracaderos turísticos de avituallamiento y resguardo a las embarcaciones, así como actividades comerciales dirigidas a sus usuarios y visitantes, se han convertido en una oportunidad para reactivar la economía de las zonas costeras por medio de la generación de empleos directos e indirectos. Durante el año 2021 los servicios turísticos fueron recuperándose debido al efecto negativo en el turismo generado por la pandemia por el COVID-19, convirtiéndose en una oportunidad para la reactivación económica en el que trabaja el país.

CUADRO N° 1					
PUESTOS DE ATRAQUE- PROMEDIO OCUPACION Y EMPLEO DE LAS MARINAS					
PERIODO 2021					
Proyecto	Puestos de atraque (agua y tierra)	Embarcaciones nacionales atendidas	Embarcaciones extranjeras atendidas	Ocupación %	Empleos generados
PAPAGAYO	200	19	50	30	377
LOS SUEÑOS	295	95	199	100	1156
PEZ VELA	228	89	82	75	515
BAHIA GOLFITO	40	2	8	25	33
BAHIA BANANO	18	12	6	100	17

Fuente: Registros de la CIMAT.

La ocupación promedio del 72% sobre la oferta total de los 781 puestos de atraque, distribuida en las cinco marinas turísticas que operan formalmente en la costa Pacífica de

Costa Rica, se ha recuperado paulatina y gradualmente luego del impacto de la actividad turística debido a la Pandemia por el COVID 19.

## Ley 9977:

---

En abril 2021 se aprueba la Ley 9977 sobre el impulso a las marinas turísticas y desarrollo costero donde se amplía los alcances de la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos N° 7744, con el objetivo de normar aspectos relacionados con la operación de las

En este contexto, el país abre sus puertas a la actividad del charteo de mega yates o embarcaciones de lujo de más de 24 metros de eslora o longitud que podrán permanecer en nuestro país por periodos de un año, prorrogable, a fin de ser rentadas a turistas de muy alto poder adquisitivo, que demandan gran cantidad de bienes y servicios en busca de experiencias únicas que ofrece el país.

marinas turísticas y las embarcaciones usuarias de las mismas, así como el de promover el desarrollo de más actividades recreativas brindadas por embarcaciones nacionales y extranjeras, que generen empleos y dinamicen la economía en las zonas costeras.

De igual manera se espera favorecer la llegada de cruceros pequeños de lujo, en este tipo de embarcaciones de menor tamaño y capacidad que los cruceros turísticos tradicionales, sus turistas viajan motivados por un fin específico relacionado con programas de expedición e investigación científica, conformado en su mayoría por profesionales pensionados amantes de la sostenibilidad y la naturaleza



## PLAN ANUAL OPERATIVO CIMAT

**META. 1.3.1.1** RESOLVER A DICIEMBRE DEL 2021 EL 100% DE LAS SOLICITUDES DE CONSULTA INICIAL, VIABILIDAD TÉCNICA, VISADO DE PLANOS CONSTRUCTIVOS Y CUALQUIER OTRA SOBRE MARINAS Y ATRACADEROS TURÍSTICOS PARA QUE SE AJUSTEN A LA NORMATIVA CORRESPONDIENTE.

### CUMPLIMIENTO DE META:

Se tramitaron 21 solicitudes y se resolvieron 18 para un 86%, de cumplimiento. Tres de las solicitudes fueron analizadas por parte de la

Unidad Técnica dentro del plazo estimado por trámite sin que se haya finalizado

#### A. SOLICITUD DE CONSULTA INICIAL

**1. Atracadero Paradero Lacustre El Castillo en el Lago Arenal:** se brindó asesoría el 07 de mayo del 2021.

**2. Atracadero Pita:** resuelta el 22 de junio del 2021.

**3. Proyecto Punta Flamingo, muelle de cruceros:** resuelta el 07 de octubre del 2021.

#### B. SOLICITUDES DE VIABILIDAD TÉCNICA

**1. Atracadero Existente Punta Coral:** el 01 de noviembre del 2021 se concluye la revisión de la documentación de la viabilidad técnica. Por el oficio CIMAT 313-2021, se le comunicó al interesado sobre la suspensión del trámite de la

Viabilidad Técnica ante CIMAT, hasta tanto se realice la gestión correspondiente con la Secretaría Técnica Nacional Ambiental y ésta nos comunique la resolución final.

#### C. SOLICITUDES DE VISADO DE PLANOS

##### 1. Marina Flamingo:

a) Muelles flotantes, resuelto el 10 de febrero 2021.

b) Visto bueno catastral para el nuevo plano que describe el área en concesión de Marina Flamingo

Development Group SRL, resuelto el 07 de diciembre del 2021.

**2. Marina Los Sueños:** ampliación Bar y Restaurante The Hook Up, resuelto el 20 de agosto del 2021.

**3. Atracadero Bahía Cocodrilo:** planos constructivos – 2do piso Mirador del Atracadero, resuelto el 21 de setiembre del 2021.

**4. Marina El Coco:** visto bueno catastral del plano de agrimensura de la concesión de la Marina. Se resuelve el 23 de agosto del 2021, con una denegatoria, para que se realice un Estudio de Ausencia de Eco Sistemas Coralinos.

**5. Atracadero Existente Aninga:** visto bueno catastral de la CIMAT para el plano que describe el área a concesión de Inversiones Turísticas Aninga S.A. en

Tortuguero, resuelto el 12 de noviembre del 2021.

**6. Atracadero existente Mar y Luna:** planos constructivos de Plan de mejoras, información recibida el 15 de noviembre del 2021, el 13 de diciembre se remiten observaciones por medio del oficio CIMAT 347-2021.

**7. Atracadero Fish Hook:** planos constructivos mejora para el mantenimiento de los muelles y su cambio de anclaje, información recibida el 19 de noviembre del 2021. El 14 de diciembre 2021 se remiten observaciones por medio del oficio CIMAT 348-2021.

**8. Marina Bahía Golfito:** visto bueno catastral del nuevo plano que describe el área modificada para el desarrollo de Marina Bahía Golfito, concesionario Inversiones Marina Golfito Sociedad Anónima, resuelto el 14 de diciembre del 2021.

#### **D. SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE PROYECTOS**

**1. Marina Pez Vela, Plan de Desarrollo Inicial del Conjunto de Marina Pez Vela:** resuelta el 25 de marzo del 2021.

**2. Marina Flamingo:** Modificación de Plazos para Etapas de Marina Flamingo, resuelta el 01 de julio del 2021.

**3. Marina Los Sueños:** Ampliación Bar y Restaurante The Hook Up, resuelta el 29 de julio del 2021

**4. Atracadero Fish Hook:** Modificación de sistema de anclaje de muelles, resuelta el 14 de octubre del 2021

**6. Marina Bahía Golfito:** Rectificación de área de concesión otorgada a la Empresa Inversiones Marina Golfito S. A, resuelta el 10 de diciembre del 2021

## E. SOLICITUD DE PRORROGAS

**1. Marina Bahía Golfito:** ampliación del plazo contractual sobre la cláusula 4.1 que refiere a la presentación para el desarrollo de las etapas II y III del proyecto a diciembre del 2021, resuelta el 25 de marzo del 2021.

**2. Atracadero Existente Punta Coral:** a plazo de oficio CIMAT 246-2021, resuelta el 24 de setiembre del 2021

### CONTRATACIONES SISTEMA SICOP:

La contratación N° 2019LA-000021-0001200001 *“Consultoría para el desarrollo de estudio socio económico laboral de las marinas Los Sueños, Pez Vela, Papagayo y Bahía Banano, así como el perfil del turista atraído por la pesca deportiva”* Estudio sobre el Impacto social y Económico de las marinas en operación. Dentro de lo cual se pueden citar las principales conclusiones:

a) A modo general, se puede decir que las marinas impactan de forma positiva en la región de influencia, por medio de la actividad económica que genera el flujo de turistas que visitan las marinas y las actividades que estas organizan (torneos de pesca). Un 65% de los negocios reconocen que se han beneficiado de alguna manera de la existencia de estas marinas.

b) La Marina Los Sueños, sufrió grandes bajas en el empleo directo producto del COVID 19 para marzo de 2021 tenía un 49% menos empleados que antes de la pandemia, fue la que más se perjudicó en cuanto a la generación de empleos, afectando principalmente a los trabajadores no calificados.

c) La Marina Pez Vela posee también gran cantidad de empleados, sin embargo, no sufrió tanto impacto en el empleo directo (20 menos personal que antes de la pandemia), principalmente por las medidas internas tomaron para mitigar el efecto del COVID 19 específicamente la reducción de jornadas.

d) La actividad de la Marina Papagayo no resulta suficiente para dinamizar la fuerza laboral de la zona, sin embargo, sí ha demostrado tener la capacidad de mantener los datos de empleo directo casi iguales antes y después del inicio de la pandemia por COVID 19 sin embargo 21 de 48 trabajadores tuvieron reducciones en su jornada de trabajo.

e) La Marina Bahía Banano es la de menor tamaño en este estudio (22 embarcaciones), la totalidad de sus empleados se han mantenido en sus puestos de trabajo aún con los impactos económicos de la pandemia por COVID 19 Esta marina no tiene un impacto significativo en el empleo directo de la zona, debido al bajo volumen de empleados con los que cuenta (16 trabajadores).

f) El empleo indirecto también se vio grandemente afectado por el COVID 19, en especial aquellas actividades relacionadas con el turismo receptivo específicamente el sector hotelero y la gastronomía, ambos sectores experimentaron disminuciones significativas en su cantidad de empleados, los hospedajes redujeron su personal en un 57% mientras las gastronomías lo hicieron en un 19% para mitigar los efectos de la pandemia.

g) El turista que visita nuestro país para realizar pesca turística y deportiva, es una persona que tiene por lo general entre 45 y 64 años, es hombre, en su mayoría son estadounidenses, es un pescador experimentado con un promedio de 25 años de estar realizando la actividad, ha visitado por lo general en promedio 3 países en donde ha pescado.

h) Es un turista que ha visitado Costa Rica en repetidas ocasiones (9 veces en promedio), de las cuales 4 han sido viajes en los que practicó pesca. Las características antes mencionadas no parecen haber variado del 2012 a la fecha.

i) Costa Rica se mantiene como el país favorito para realizar pesca deportiva con el 99% de las menciones y no hay diferencias estadísticamente significativas de la medición de mayo de 2012 a la de abril 2012.

j) La mayoría de los turistas viajan con su pareja, con hijos y otros familiares o con amigos o compañeros de trabajo (un 84% viaja acompañado).

21 Se observa un cambio en la composición del grupo de viaje, en 2012 el 21,5% de los entrevistados viajó acompañado de amigos o compañeros de trabajo, en 2020 ese porcentaje aumentó a 34,5%, existe evidencia estadística que respalda esta información.

k) La zona donde mayoritariamente realizaron la pesca los entrevistados fue el Pacífico Central y en segundo lugar el Pacífico Sur, hay menor cantidad de turistas que lo hacen en Guanacaste y en el Caribe.

l) El Pez Vela, Atún aleta amarilla y Sierra Caballa son las especies que más cumplen con las expectativas de los que practican esta actividad, ya que la pesca obtenida respecto a la planeada se cumplió en un porcentaje mayor que para las otras especies, 69%, 67% y 62% respectivamente.

m) Un porcentaje alto de turistas dijeron que volverían a Costa Rica, aunque no hubiera pesca (75%), no existe evidencia estadística para afirmar que este porcentaje haya cambiado del 2012 al 2020.

n) En promedio el turista que viaja por pesca y sus acompañantes gastan \$13.447, este promedio aumentó del 2012 al 2020. Por su parte cada persona que viaja en el grupo en promedio gasta \$5.947, (este promedio aumento del 2012 al 2020) este gasto es total e incluye los gastos previos a viaje de pesca.

o) El monto gastado en nuestro país para el total del grupo es de \$5.704, este monto se mantiene del 2012 al 2020, por lo que se concluye que el incremento en el gasto total por grupo de viaje y gasto total por persona





se debe al incremento de los gastos previos al viaje que se realizan fuera de Costa Rica.



Imagen 2: instalaciones de la segunda etapa de Marina Pez Vela en Quepos de Puntarenas, fuente CIMAT.

**META1.3.1.2 REALIZAR INSPECCIONES QUE PERMITAN CUMPLIR CON LA VIGILANCIA, FISCALIZACIÓN Y CONTROL PERMANENTE DE LAS ETAPAS CONSTRUCTIVA Y OPERATIVA DE LAS OBRAS APROBADAS EN ETAPA CONSTRUCTIVA Y OPERATIVA; AL MENOS UNA VEZ AL AÑO A DICIEMBRE 2021.**

<p><b>ETAPA CONSTRUCTIVA</b></p>	<p><b>MARINA FLAMINGO</b>, inspección presencial 24, 25 Y 26 de marzo y 11 y 12 de noviembre 2021.</p>	
<p><b>INFORME DE AVANCE DE OBRAS.</b> Conforme al Artículo 57 del Reglamento, Marina Flamingo en etapa constructiva han presentado 7 informes de avance de obras para el proceso de fiscalización de la Unidad Técnica por medio de visitas presenciales o inspecciones virtuales.</p>		

<b>ETAPA OPERATIVA</b>	<p><b>ATRACADERO FISH HOOK</b> inspección 16 de junio del 2021</p>	
	<p><b>ATRACADERO BAHIA COCODRILO</b> inspección 17 de junio del 2021</p>	
	<p><b>MARINA LOS SUEÑOS,</b> inspección 12 de marzo del 2021</p>	
	<p><b>MARINA PEZ VELA:</b> inspección: 29 y 30 de julio del 2021</p>	

	<p><b>MARINA PAPAGAYO:</b> inspección 20 y 21 de mayo del 2021</p>	
	<p><b>MARINA BAHIA GOLFITO:</b> inspección 17 de junio del 2021</p>	
	<p><b>MARINA BAHIA BANANO:</b> inspección 16 de junio del 2021</p>	
<p><b>INFORMES OPERACIONALES.</b> Conforme al Artículo 63 del Reglamento los concesionarios de estos proyectos han presentado oportunamente los informes operacionales de cada proyecto que contiene la información establecida en la guía técnica. Los mismos han sido valorados por la Unidad Técnica y forman parte del insumo para las visitas de inspección.</p>		

**CUMPLIMIENTO:**

De 8 proyectos para fiscalizar en etapa operativa y los correspondientes a la etapa de construcción, en especial Marina Flamingo, se han visitado todos

en sitio y de manera virtual, para un 100 % del cumplimiento.

Con la apertura de la Marina de Flamingo, desde el punto de vista

socioeconómico, se espera reducir en gran medida el fuerte impacto en la economía que causó el cierre de sus antiguas instalaciones durante el 2002, lo cual generó gran cantidad de efectos negativos en la conocida Región de Influencia de Marina Flamingo (RIMF).

De acuerdo con estudios de la CIMAT (2003), la RIMF está compuesta por las siguientes comunidades del cantón de Santa Cruz: Playa Flamingo, Brasilito, Tamarindo, Potrero, Huacas, Porte Golpe, El Llano, La Garita, Matapalo, Cartagena y Villa Real. Es decir, las comunidades adonde habitan los trabajadores del proyecto, pero, además, en esta región se ubican los servicios y atractivos turísticos asociados a la marina.

El desarrollo del proyecto Marina Flamingo representa una importante fuente de empleo directo e indirecto para la zona. De acuerdo con las estimaciones realizadas por sus desarrolladores, durante su construcción se generarán al menos 160 puestos de empleo directo a lo largo de los seis años estimados de duración y para su operación requerirá de al menos 275 trabajadores. Esto, aunado a la demanda de bienes y servicios en la región, tales como materiales constructivos, servicios de alimentación, hospedaje, entre otros.



Marina Flamingo tiene dentro de sus políticas priorizar las oportunidades de empleo para los habitantes del cantón

de Santa Cruz. Para alcanzar esto, se han establecido compromisos y convenios (ya en ejecución) con la

Municipalidad de Santa Cruz, el INA y organizaciones no gubernamentales locales. A través de estos, se busca facilitar la capacitación técnica para los puestos que así lo requieran.

Sin duda alguna, la Marina de Flamingo reactivará e impulsará el

desarrollo social y económico de la provincia de Guanacaste, una zona fuertemente impactada por el cierre de sus antiguas instalaciones durante el 2002 y más recientemente de la pandemia global por el COVID-19.



**META 1.3.1.3 ASESORAR TÉCNICAMENTE A DICIEMBRE 2021 EL 100% DE LOS PROYECTOS DE MUELLES, ATRACADEROS O MARINAS PROMOVIDOS POR LAS MUNICIPALIDADES O ENTES DEL ESTADO, EN CUMPLIMIENTO DEL PEI.**

Atracadero	Ubicación	Acciones
Muelle La Pavona	Río La Suerte	Facilidades para la entrada de turistas a Tortuguero a fin de habilitar facilidades cómodas y seguras tanto para los turistas como para los pobladores.

**META 1.3.1.3 ASESORAR TÉCNICAMENTE A DICIEMBRE 2021 EL 100% DE LOS PROYECTOS DE MUELLES, ATRACADEROS O MARINAS PROMOVIDOS POR LAS MUNICIPALIDADES O ENTES DEL ESTADO, EN CUMPLIMIENTO DEL PEI.**

Atracadero	Ubicación	Acciones
	Cariari de Pococí	Se colaboró con los diseños preliminares, participación en talleres con la comunidad y recomendación de los estudios técnicos a desarrollarse.  Apoyo con los representantes de ICT, SETENA y MOPT de la Unidad Técnica de CIMAT.
Muelle Municipal Golfito y Puerto Jiménez	Ciudad de Golfito y en Puerto Jimenez de Golfito.	Se aportó estudios de ingeniería marítima contratados a iMares UCR como soporte técnico para el diseño de las mejoras a los muelles municipales.  Se colaboró para donar pilotes y ánodos del proyecto de Puerto Viejo de Talamanca descartado del el ICT para las mejoras del muelle municipal de Puerto Jiménez, Vía convenio entre ICT, MOPT Municipalidad.
Desarrollo de Marina y terminal de Cruceros JAPDEVA	Ciudad de Limón	Se aportó estudios de ingeniería marítima contratados a iMares UCR como soporte técnico para el diseño de la marina y se da asesoría tanto a JAPDEVA como a las empresas consultoras contratadas para el diseño del proyecto.

#### **CUMPLIMIENTO:**

Para un de cumplimiento de esta meta del 100%. Adicionalmente, el año 2021 implicó para esta Comisión trabajar en la creación de norma sobre marinas y atracaderos, junto con los sectores

interesados e involucrados como el sector de marinas, instituciones con competencia y grupos de turismo, a saber:

**Reforma al Reglamento de la Ley 7933:** para someter las concesiones de marinas y atracaderos al régimen

de condominios. Con la finalidad de identificar una mayor claridad y orden administrativo en la implementación y

fiscalización de los diferentes usos e infraestructura de tipo turístico y comercial que integran los proyectos y establecimientos de marinas y atracaderos turísticos, además de facilitar a los concesionarios, el acceso y adecuada administración de los incentivos turísticos que les puedan ser otorgados bajo la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, Ley N° 6990 del 15 de julio de 1985, sus reformas y su reglamento, al otorgarles la posibilidad de individualizar en concesiones filiales, la concesión original dada a los proyectos de marinas y atracaderos turísticos.

**Reglamentación para otorgar la licencia de charteo por parte del ICT:** Al permitir que las marinas puedan dirigirse a nuevos segmentos como el charteo de mega yates, amantes del mar y los bienes y servicios de muy alta calidad, se pretende contribuir con la reactivación económica y el encadenamiento con la oferta de servicios existentes en las zonas costeras y sus alrededores.

**Propuesta de reforma al Reglamento Ley 7744:** que temas de

la Ley 9977 Impulso a las marinas y zonas costeras; así como aspectos de mejora regulatoria recomendados por la Unidad Técnica de CIMAT.

En este caso, el Instituto Costarricense de Turismo pionero en abrir sus puertas para que un equipo de profesionales pudiera realizar el primer ejercicio de aplicación de dicha metodología, asignando un equipo interno para apoyar en el trabajo realizado y compartir las experiencias relacionadas con las regulaciones que se eligieron para ser analizadas con las herramientas utilizadas en la ejecución de dicho análisis.

Producto de este ejercicio, presentamos junto con el informe técnico elaborado, una propuesta de mejora de las regulaciones analizadas en esta institución, con la finalidad que se constituyan en un insumo útil para la toma de decisiones, lo que indudablemente tendrá un impacto positivo para sus regulados y para la reactivación de la actividad económica que alcanza estas regulaciones.



## POLO TURISTICO GOLFO PAPAGAYO

---

El Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, corresponde a una región geográfica con un área aproximada de 1658 hectáreas, ubicado en el norte del pacífico costarricense, se identifica como zona de riqueza escénica y cultural de alto potencial turístico. El área está inscrita a nombre del Estado Costarricense bajo la administración del ICT, generando hoy día más de 400 concesiones para proyectos de desarrollo turístico con el fin primordial de generar encadenamientos productivos en la zona.



La dirección, coordinación, administración y control del proyecto la ejecuta el ICT por medio de la Oficina Ejecutora, misma que está conformada por un Consejo Director y una Dirección Ejecutiva, quienes para el año 2021 se enfrentan al reto de lograr ejecutar su obligación legal bajo el modo de emergencia nacional que ha traído la pandemia, no obstante, durante el año se logra cumplir de manera efectiva con las diferentes tramitaciones de los desarrolladores así como la finalización de los proyectos de inversión pública comprometidos desde el año 2020.

### GESTIÓN DE LA UNIDAD

Durante el año 2021 se visaron un total de 104 planos, que se dividen en el visado de 23 planos constructivos, 80 planos catastro y 1 anteproyecto constructivo; esto corresponde a la

construcción de nuevas obras o ampliaciones de obras existentes de los proyectos convenidos con el ICT dentro del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo.

Adicional, la Oficina Ejecutora atendió más de 120 tramites siendo la mayoría de ellos las acreditaciones de nuevos

representantes para las concesiones otorgadas, además de otros como

cesiones parciales y autorizaciones de garantías reales sobre concesiones.

### PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA- CONSTRUCCIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA EN PLAYA PANAMÁ.

El proyecto denominado Construcción de la Policía Turista en Playa Panamá, ubicado en Carrillo – Guanacaste sufrió algunos inconvenientes para su ejecución durante los años del 2018 y

2020, entre los principales retos fue obtener el visado municipal debido a que existía incertidumbre sobre el cobro de impuestos municipales al ICT



A finales del año 2020, mediante licitación abreviada 2020LA-000013-0001200001, **“Construcción de la Sede Regional de la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá,**

**modalidad llave en mano”** se adjudica la construcción del proyecto, iniciando las obras el 14 de enero de 2021 y finalizando las mismas en agosto del 2021.

La obra corresponde a un compromiso del ICT con el Ministerio de Seguridad con el fin de **“Resguardar la seguridad e integridad de la zona del Polo Turístico Golfo Papagayo y las aledañas”** brindando servicios de control, prevención y resguardo a los turistas y residentes de la zona dentro del marco de sus funciones.

El edificio que se entrega a la Policía Turística corresponde a un bien de dos pisos con las siguientes características:

## PRIMER NIVEL

- a) Una sala de espera.
- b) Una oficina de oficialía.
- c) Una oficina de SIMEP.
- d) Una oficina de asesoría legal.
- e) Una oficina de jefatura.
- f) Un área de Intendencia.
- g) Una Armería.
- h) Una bodega y lavandería.
- i) Dos medios baños: uno debe cumplir con la Ley 7600.
- j) Un comedor y cocina.
- k) Una alacena.
- l) Una celda, que incluye área de inodoro y ducha.
- m) Una plataforma eléctrica.



## SEGUNDO NIVEL

- n) Dormitorio para jefatura con baño completo cumpliendo con la Ley 7600 y closet.
- ñ) Dormitorio para mujeres con baño completo y closet. POLO TURÍSTICO GOLFO PAPAGAYO
- o) Dormitorio con capacidad máxima de diez oficiales, el cual contará con un área de lockers, dos duchas, dos lavamanos y un inodoro.

### ÁREA DE PARQUEO.



El parqueo cuenta con un área aproximada de 284 m<sup>2</sup>, en el cual se disponen un total de 10 espacios para parqueo vehicular, dentro de los cuales, 2 espacios, según lo

establecido en la Ley 7600, serán destinados para personas con alguna discapacidad, adultos mayores o mujeres embarazadas.

### PLANTA DE TRATAMIENTO

Funcionamiento por método aeróbico, con capacidad para 20 personas, (4

m<sup>3</sup>/día), siendo el agua tratada utilizada para riego.

El presupuesto total para la obra era de **¢257.000.000**, lo cual consideraba un IVA de **¢9.480.769,23**, sin embargo, la obra se logra licitar antes de que entrara en rigor el pago de IVA a la construcción y estos nueve millones se ahorran, así el valor final de la fue de **¢247.519.230,77**.

acto protocolario coordinado con Casa Presidencial, dicha concesión incluye además del edificio el terreno donde se ubica el mismo, identificado bajo el folio real 208097-000 y el plano catastro Número G-1781434-2014. El plazo de la concesión rige por un período de 50 años y fue autorizada por la Junta Directiva del ICT en sesión ordinaria número 6183, artículo 5, inciso III, celebrada el día 30 de agosto de 2021, (comunicado mediante oficio SJD-266-2021).

La obra se entrega en Concesión al Ministerio de Seguridad Pública, en el acto de inauguración el 17 de setiembre del 2021, por medio de un



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



## Intervención Estratégica

**Crecimiento turístico**

**(Llegada de turistas vía aérea y Divisas por turismo)**

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

268



**COSTA RICA  
TOURISM BOARD**

15

## Intervención Estratégica

**Ejecutar la  
Estrategia de  
Turismo de  
Reuniones**

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

## 2020

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

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

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

Las nuevas categorías por  
región utilizadas en el  
Informe de estadísticas de

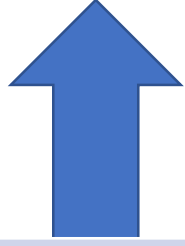
2020, son:

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

(No indica clasificación por  
ciudad ni país).

COSTA RICA  
TOURISM BOARD

<https://es.iccaworld.org/searchsite.cfm?cx=010512806986151457630%3A69yazifikppk&cof=FORID%3A1&ie=UTF-8&spgid=250&q=Estad%C3%ADsticas+2020>



# ICT-PNDIP



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

## Intervención Estratégica

Construcción de la  
Delegación Turística  
Península de  
Papagayo  
(Proyecto 1824)

# ICT-PNDIP



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





***Muchas gracias...***

2290.5800/2299.5801

Po.Box 777/1000

San José, Costa Rica

[www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr)

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
1	01303	Asistente de Turismo 1 P	409 708,00	Activa
2	01101	Ejecutivo de Turismo 1	1 414 303,50	Activa
3	01225	Ejecutivo de Turismo 3	2 446 718,00	Activa
4	01029	Ejecutivo de Turismo 3	1 642 468,00	Activa
5	01148	Jefe de Departamento	3 141 784,00	Activa
6	01111	Coordinador de Unidad	3 378 488,00	Activa
7	01001	Presidente Ejecutivo	2 756 401,00	Activa
8	01274	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
9	01265	Gestor de Turismo 2	676 029,50	Activa
10	01049	Coordinador de Unidad	2 897 876,50	Activa
11	01025	Coordinador de Unidad	3 357 634,50	Activa
12	01082	Trabajador Operativo	331 188,00	Activa
13	01008	Secretaria Ejecutiva	381 284,00	Activa
14	01292	Ejecutivo de Turismo 3	2 676 200,50	Activa
15	01131	Gestor de Turismo 2	464 717,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
16	01031	Ejecutivo de Turismo 3	2 512 142,00	Activa
17	01198	Ejecutivo de Turismo 3	1 774 704,50	Activa
18	01115	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
19	01145	Coordinador de Unidad	2 633 413,00	Activa
20	01278	Gestor de Turismo 2	676 029,50	Activa
21	01240	Trabajador Operativo	331 188,00	Activa
22	01236	Gestor de Turismo 2	658 779,50	Activa
23	01013	Secretaria Ejecutiva	993 503,00	Activa
24	01166	Ejecutivo de Turismo 1	1 065 741,00	Activa
25	01155	Ejecutivo de Turismo 3	2 812 055,00	Activa
26	01294	Ejecutivo de Turismo 3	2 587 074,50	Activa
27	01126	Ejecutivo de Turismo 3	2 657 961,00	Activa
28	01034	Ejecutivo de Turismo 3	2 368 026,50	Activa
29	01258	Gestor de Turismo 2	736 404,50	Activa
30	01085	Trabajador Operativo	501 260,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
31	01290	Ejecutivo de Turismo 3	2 113 508,50	Activa
32	01160	Ejecutivo de Turismo 3	1 583 425,50	Activa
33	01105	Coordinador de Unidad	3 813 744,00	Activa
34	01015	Asistente Gerencial	4 640 298,50	Activa
35	01094	Gestor de Turismo 1	1 199 881,00	Activa
36	01185	Ejecutivo de Turismo 1	1 287 199,50	Activa
37	01242	Ejecutivo de Turismo 3	2 138 905,00	Activa
38	01026	Ejecutivo de Turismo 3	1 513 388,50	Activa
39	01132	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
40	01228	Ejecutivo de Turismo 1	959 370,00	Activa
41	01071	Ejecutivo de Turismo 1	1 336 442,50	Activa
42	01244	Gestor de Turismo 2	519 009,50	Activa
43	01050	Ejecutivo de Turismo 3	2 077 610,50	Activa
44	01215	Gestor de Turismo 2	443 000,00	Activa
45	01200	Ejecutivo de Turismo 3	1 957 373,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
46	01183	Ejecutivo de Turismo 3	2 370 355,00	Activa
47	01275	Trabajador Operativo	522 519,00	Activa
48	01268	Trabajador Operativo	501 260,00	Activa
49	01243	Gestor de Turismo 2	805 404,50	Activa
50	01059	Ejecutivo de Turismo 3 TI	2 929 505,50	Activa
51	01186	Secretaria Ejecutiva	873 874,00	Activa
52	01006	Asesor Profesional	989 071,00	Activa
53	01257	Gestor de Turismo 2	736 404,50	Activa
54	01209	Ejecutivo de Turismo 1	2 086 474,50	Activa
55	01247	Trabajador Operativo	331 188,00	Activa
56	01161	Ejecutivo de Turismo 3	2 046 281,50	Activa
57	01221	Ejecutivo de Turismo 3	1 752 400,50	Activa
58	01218	Ejecutivo de Turismo 1	1 529 716,50	Activa
59	01146	Ejecutivo de Turismo 1	600 993,00	Activa
60	01152	Ejecutivo de Turismo 3	2 031 157,50	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
61	01084	Trabajador Operativo	315 950,00	Activa
62	01249	Ejecutivo de Turismo 3	1 658 496,50	Activa
63	01021	Secretaria Ejecutiva	407 810,00	Activa
64	01260	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
65	01097	Ejecutivo de Turismo 3	2 288 133,50	Activa
66	901041	Ejecutivo de Turismo 1 TI	1 249 008,00	Activa
67	01194	Ejecutivo de Turismo 3	2 971 556,00	Activa
68	01177	Ejecutivo de Turismo 3	2 527 233,50	Activa
69	01090	Ejecutivo de Turismo 3	2 646 695,50	Activa
70	01044	Asesor Legal	4 016 915,50	Activa
71	01060	Ejecutivo de Turismo 3 TI	1 961 919,00	Activa
72	01035	Coordinador de Unidad	2 635 687,00	Activa
73	01192	Secretaria Ejecutiva	1 046 280,50	Activa
74	01142	Ejecutivo de Turismo 3	1 711 542,00	Activa
75	01237	Gestor de Turismo 2	688 967,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
76	01212	Ejecutivo de Turismo 3	2 571 469,00	Activa
77	01032	Ejecutivo de Turismo 3	2 467 874,00	Activa
78	01230	Secretaria Ejecutiva	602 949,50	Activa
79	01093	Gestor de Turismo 1	360 073,00	Activa
80	01048	Ejecutivo de Turismo 3	1 817 354,50	Activa
81	01102	Gestor de Turismo 2	492 350,50	Activa
82	01135	Jefe de Departamento	3 545 504,50	Activa
83	01168	Secretaria Ejecutiva	381 284,00	Activa
84	01061	Ejecutivo de Turismo 3 TI	1 983 424,50	Activa
85	01005	Asesor Profesional	914 658,00	Activa
86	01229	Gestor de Turismo 2	1 309 967,00	Activa
87	01172	Ejecutivo de Turismo 3	3 199 858,00	Activa
88	01301	Ejecutivo de Turismo 1	1 149 820,50	Activa
89	01028	Ejecutivo de Turismo 3	2 515 551,50	Activa
90	01096	Jefe de Departamento	4 177 265,50	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
91	01233	Secretaria Ejecutiva	652 208,50	Activa
92	01129	Ejecutivo de Turismo 1	1 803 078,50	Activa
93	01077	Secretaria Ejecutiva	504 431,50	Activa
94	01219	Secretaria Ejecutiva	381 284,00	Activa
95	01298	Ejecutivo de Turismo 3	1 839 268,50	Activa
96	01201	Ejecutivo de Turismo 3	2 058 695,00	Activa
97	01119	Ejecutivo de Turismo 3	3 291 377,50	Activa
98	01197	Ejecutivo de Turismo 3	1 702 931,50	Activa
99	01053	Ejecutivo de Turismo 3	1 206 656,00	Activa
100	01170	Ejecutivo de Turismo 3	2 672 791,00	Activa
101	01180	Ejecutivo de Turismo 3	1 573 197,00	Activa
102	901035	Ejecutivo de Turismo 3	1 936 916,00	Activa
103	01234	Coordinador de Unidad	2 096 104,00	Activa
104	01144	Ejecutivo de Turismo 3	1 940 325,50	Activa
105	01088	Ejecutivo de Turismo 3	2 191 357,50	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
106	01252	Gestor de Turismo 2	727 779,50	Activa
107	01287	Secretaria Ejecutiva	381 284,00	Activa
108	01157	Ejecutivo de Turismo 3	1 714 296,50	Activa
109	01125	Ejecutivo de Turismo 3	2 305 607,00	Activa
110	01118	Ejecutivo de Turismo 3	2 444 040,00	Activa
111	01149	Ejecutivo de Turismo 3	2 332 545,00	Activa
112	01246	Secretaria Ejecutiva	553 690,50	Activa
113	01012	Secretaria Ejecutiva	968 873,50	Activa
114	01058	Jefe de Departamento TI	3 064 283,00	Activa
115	01043	Secretaria Ejecutiva	372 442,00	Activa
116	01297	Ejecutivo de Turismo 3	1 879 436,00	Activa
117	01280	Jefe de Departamento	2 436 912,00	Activa
118	01178	Ejecutivo de Turismo 3	1 763 821,00	Activa
119	01011	Secretaria Ejecutiva	799 985,50	Activa
120	01189	Ejecutivo de Turismo 1	1 107 984,50	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
121	01216	Gestor de Turismo 2	645 842,00	Activa
122	01175	Ejecutivo de Turismo 3	2 140 041,50	Activa
123	01179	Ejecutivo de Turismo 3	1 752 456,00	Activa
124	01245	Gestor de Turismo 2	443 000,00	Activa
125	01271	Gestor de Turismo 2	615 654,50	Activa
126	01130	Gestor de Turismo 2	1 567 779,50	Activa
127	01104	Secretaria Ejecutiva	372 442,00	Activa
128	01195	Ejecutivo de Turismo 3	1 326 472,50	Activa
129	01222	Ejecutivo de Turismo 3	1 588 277,00	Activa
130	01277	Gestor de Turismo 2	464 717,00	Activa
131	01174	Ejecutivo de Turismo 3	2 616 447,50	Activa
132	01133	Director	4 498 332,50	Activa
133	01014	Gerente General	2 115 743,00	Activa
134	01004	Asesor Profesional	1 008 703,00	Activa
135	01041	Ejecutivo de Turismo 3	2 701 247,50	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
136	01068	Secretaria Ejecutiva	441 098,50	Activa
137	01054	Ejecutivo de Turismo 3	1 549 917,50	Activa
138	01165	Coordinador de Unidad	3 564 526,00	Activa
139	01051	Ejecutivo de Turismo 3	2 648 519,50	Activa
140	01099	Ejecutivo de Turismo 1	961 200,00	Activa
141	01064	Gestor de Turismo 1 TI	370 950,00	Activa
142	01103	Gestor de Turismo 1	612 892,00	Activa
143	01086	Trabajador Operativo	473 927,00	Activa
144	01089	Ejecutivo de Turismo 3	2 475 524,00	Activa
145	01074	Ejecutivo de Turismo 1	1 330 735,50	Activa
146	01114	Ejecutivo de Turismo 3	2 285 205,50	Activa
147	01285	Gestor de Turismo 2	960 825,50	Activa
148	01065	Secretaria Ejecutiva	405 913,50	Activa
149	01288	Trabajador Operativo	601 481,00	Activa
150	01141	Coordinador de Unidad	3 120 447,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
151	01128	Ejecutivo de Turismo 1	845 085,00	Activa
152	01184	Gestor de Turismo 1	558 604,00	Activa
153	01063	Ejecutivo de Turismo 3 TI	1 573 279,50	Activa
154	01235	Ejecutivo de Turismo 3	2 248 050,50	Activa
155	01193	Jefe de Departamento	3 598 953,00	Activa
156	01018	Ejecutivo de Turismo 3	1 961 525,50	Activa
157	01127	Ejecutivo de Turismo 3	2 737 090,00	Activa
158	01007	Secretaria Ejecutiva	1 116 650,50	Activa
159	01267	Secretaria Ejecutiva	529 061,00	Activa
160	01207	Ejecutivo de Turismo 1	826 616,50	Activa
161	01293	Ejecutivo de Turismo 3	2 777 960,00	Activa
162	01112	Ejecutivo de Turismo 3	2 653 952,00	Activa
163	01217	Gestor de Turismo 2	453 858,50	Activa
164	01213	Ejecutivo de Turismo 1	765 242,00	Activa
165	01055	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
166	01302	Asistente de Turismo 2	401 236,00	Activa
167	01020	Ejecutivo de Turismo 3	2 339 669,50	Activa
168	01009	Asistente de turismo 1	462 608,50	Activa
169	01151	Ejecutivo de Turismo 3	1 983 632,50	Activa
170	901024	Ejecutivo de Turismo 3	995 680,50	Activa
171	01100	Gestor de Turismo 2	443 000,00	Activa
172	01289	Coordinador de Unidad	2 459 992,50	Activa
173	01284	Gestor de Turismo 2	464 717,00	Activa
174	01057	Oficinista	469 070,50	Activa
175	01163	Ejecutivo de Turismo 1	1 167 468,50	Activa
176	01011	Secretaria Ejecutiva	736 652,50	Activa
177	01251	Gestor de Turismo 2	766 592,00	Activa
178	01187	Ejecutivo de Turismo 3	2 820 228,00	Activa
179	01232	Ejecutivo de Turismo 3	2 642 675,00	Activa
180	01066	Director	3 987 271,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
181	01182	Ejecutivo de Turismo 3	1 862 388,50	Activa
182	01108	Ejecutivo de Turismo 1	693 533,50	Activa
183	01250	Gestor de Turismo 2	736 404,50	Activa
184	01299	Ejecutivo de Turismo 3	2 717 070,50	Activa
185	01214	Ejecutivo de Turismo 1	1 990 938,00	Activa
186	01046	Ejecutivo de Turismo 3	2 873 588,00	Activa
187	01196	Ejecutivo de Turismo 3	1 783 796,50	Activa
188	01027	Ejecutivo de Turismo 3	3 034 663,00	Activa
189	01022	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
190	01159	Jefe de Departamento	3 540 958,50	Activa
191	01107	Gestor de Turismo 2	559 716,50	Activa
192	01204	Gestor de Turismo 2	443 000,00	Activa
193	01038	Asesor Planificación	3 339 403,00	Activa
194	01167	Ejecutivo de Turismo 1	1 126 963,50	Activa
195	01117	Coordinador de Unidad	2 345 292,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
196	01069	Jefe de Departamento	2 140 376,00	Activa
197	01091	Ejecutivo de Turismo 3	2 955 383,50	Activa
198	01080	Trabajador Operativo	722 961,00	Activa
199	01033	Ejecutivo de Turismo 3	2 796 132,50	Activa
200	01042	Ejecutivo de Turismo 3	2 804 449,00	Activa
201	01211	Jefe de Departamento	3 807 294,50	Activa
202	01208	Ejecutivo de Turismo 1	758 512,50	Activa
203	01282	Coordinador de Unidad	2 082 818,50	Activa
204	01231	Jefe de Departamento	2 323 587,50	Activa
205	01024	Auditor General	5 908 039,00	Activa
206	01075	Ejecutivo de Turismo 1	1 454 274,00	Activa
207	01123	Ejecutivo de Turismo 3	3 058 397,50	Activa
208	01047	Ejecutivo de Turismo 3	2 762 037,50	Activa
209	01220	Coordinador de Unidad	2 713 353,00	Activa
210	01002	Contralor de Servicios	1 841 873,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
211	01181	Ejecutivo de Turismo 3	1 720 634,00	Activa
212	01076	Gestor de Turismo 1	351 550,00	Activa
213	01270	Ejecutivo de Turismo 3	1 842 894,50	Activa
214	01169	Jefe de Departamento	3 346 222,00	Activa
215	01120	Ejecutivo de Turismo 3	2 178 848,50	Activa
216	01122	Ejecutivo de Turismo 3	2 086 702,50	Activa
217	01062	Ejecutivo de Turismo 3 TI	2 266 760,00	Activa
218	01134	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
219	01272	Gestor de Turismo 2	443 000,00	Activa
220	01040	Ejecutivo de Turismo 3	2 326 469,00	Activa
221	01264	Gestor de Turismo 2	509 943,00	Activa
222	901039	Ejecutivo de Turismo 3 TI	1 291 733,50	Activa
223	01173	Ejecutivo de Turismo 3	2 151 406,50	Activa
224	01176	Ejecutivo de Turismo 3	2 176 715,00	Activa
225	01248	Coordinador de Unidad	2 537 158,50	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
226	01261	Trabajador Operativo	331 188,00	Activa
227	01239	Secretaria Ejecutiva	372 442,00	Activa
228	01266	Gestor de Turismo 2	460 684,00	Activa
229	01138	Ejecutivo de Turismo 3	2 897 334,00	Activa
230	01136	Ejecutivo de Turismo 3	2 852 663,50	Activa
231	01210	Secretaria Ejecutiva	1 070 910,00	Activa
232	01276	Ejecutivo de Turismo 1	1 134 294,50	Activa
233	01098	Ejecutivo de Turismo 3	2 707 059,50	Activa
234	901028	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
235	01223	Ejecutivo de Turismo 3	3 016 053,00	Activa
236	01205	Ejecutivo de Turismo 3	2 453 011,50	Activa
237	01153	Ejecutivo de Turismo 3	3 059 240,00	Activa
238	01171	Ejecutivo de Turismo 3	2 255 089,50	Activa
239	01255	Coordinador de Unidad	2 406 308,00	Activa
240	01139	Ejecutivo de Turismo 1	1 439 458,50	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
241	01190	Director	3 597 014,00	Activa
242	01273	Gestor de Turismo 2	443 000,00	Activa
243	01110	Jefe de Departamento	2 367 334,50	Activa
244	01162	Ejecutivo de Turismo 3	1 711 542,00	Activa
245	901036	Ejecutivo de Turismo 1	1 608 555,00	Activa
246	901033	Ejecutivo de Turismo 3	1 796 514,50	Activa
247	01262	Coordinador de Unidad	2 605 135,00	Activa
248	01156	Subgerente de Mercadeo	2 099 827,00	Activa
249	01164	Ejecutivo de Turismo 1	597 515,00	Activa
250	01078	Trabajador Operativo	522 519,00	Activa
251	01045	Coordinador de Unidad	3 175 372,50	Activa
252	01226	Ejecutivo de Turismo 3	2 700 067,00	Activa
253	901027	Ejecutivo de Turismo 1	779 981,50	Activa
254	01010	Secretaria de actas	2 228 804,50	Activa
255	01083	Trabajador Operativo	323 569,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
256	01238	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
257	01259	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
258	01281	Ejecutivo de Turismo 1	0,00	Vacante
259	01067	Ejecutivo de Turismo 1	0,00	Vacante
260	901022	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
261	901023	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
262	901025	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
263	901029	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
264	901030	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
265	901031	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
266	901032	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
267	901037	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
268	901038	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
269	901040	Ejecutivo de Turismo 3 TI	0,00	Vacante
270	01124	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
271	01137	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
272	01056	Ejecutivo de Turismo 1	0,00	Vacante
273	01263	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
274	01143	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
275	01224	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
276	01095	Gestor de Turismo 2	0,00	Vacante
277	01036	Secretaria Ejecutiva	0,00	Vacante
278	01147	Ejecutivo de Turismo 1 TI	0,00	Vacante
279	01109	Gestor de Turismo 1	0,00	Vacante
280	01256	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
281	01106	Gestor de Turismo 2	0,00	Vacante
282	01158	Secretaria Ejecutiva	0,00	Vacante
283	01079	Trabajador Operativo	0,00	Vacante
284	01241	Jefe de Departamento	0,00	Vacante
285	01150	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

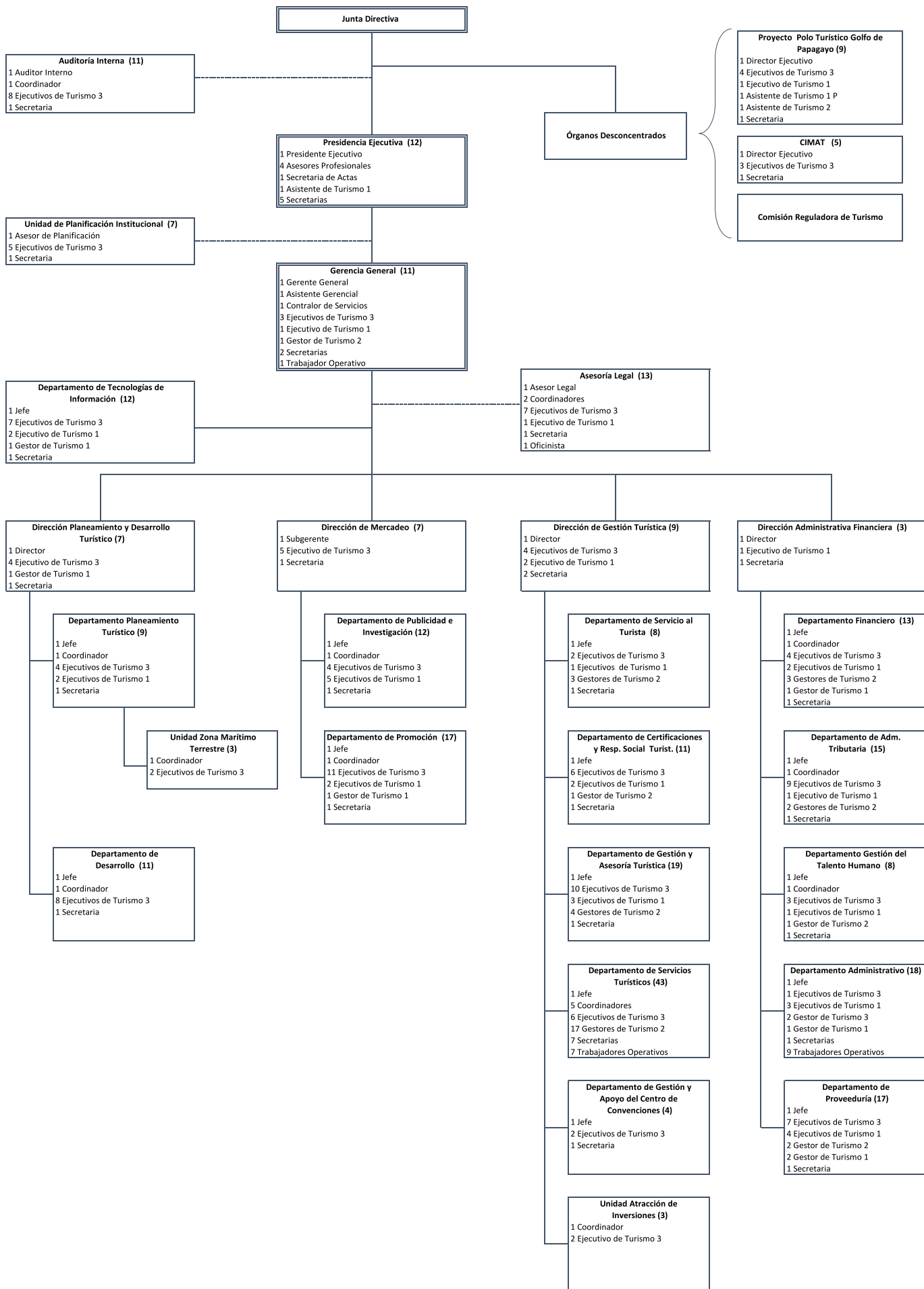
**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
286	01188	Ejecutivo de Turismo 3	0,00	Vacante
287	01140	Secretaria Ejecutiva	0,00	Vacante
288	901026	Ejecutivo de Turismo 1	0,00	Vacante
289	01279	Gestor de Turismo 2	0,00	Vacante
290	01121	Ejecutivo de Turismo 3	1 013 596,00	Activa
291	01203	Ejecutivo de Turismo 3	3 009 234,00	Activa
292	01019	Ejecutivo de Turismo 3	2 770 266,00	Activa
293	01300	Secretaria Ejecutiva	363 600,00	Activa
294	01253	Secretaria Ejecutiva	588 875,50	Activa
295	901034	Ejecutivo de Turismo 3	1 139 446,00	Activa
296	01295	Secretaria Ejecutiva	873 874,00	Activa
297	01039	Ejecutivo de Turismo 3	2 726 861,50	Activa
298	01017	Ejecutivo de Turismo 3	2 891 348,50	Activa
299	01113	Ejecutivo de Turismo 3	2 305 181,00	Activa
300	01037	Secretaria Ejecutiva	381 284,00	Activa

**DEPARTAMENTO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**Clasificación de puestos y salarios brutos actualizado a marzo 2022**

NO.	PUESTO	NOMBRE PUESTO	SALARIO BRUTO	CONDICION
301	01202	Ejecutivo de Turismo 3	2 659 678,50	Activa
302	01227	Ejecutivo de Turismo 3	2 289 270,00	Activa
303	01072	Ejecutivo de Turismo 1	1 234 115,50	Activa
304	01023	Trabajador Operativo	331 188,00	Activa
305	01291	Director Ejecutivo	4 374 310,00	Activa
306	01073	Gestor de Turismo 2	1 366 029,50	Activa
307	01283	Ejecutivo de Turismo 3	1 818 984,00	Activa
308	01052	Ejecutivo de Turismo 3	1 984 549,50	Activa
309	01092	Gestor de Turismo 2	1 038 279,50	Activa
310	01116	Jefe de Departamento	2 915 761,00	Activa
311	01030	Ejecutivo de Turismo 3	2 881 543,50	Activa
312	01282	Gestor de Turismo 2	567 317,00	Activa
313	01003	Asesor Profesional	1 186 456,00	Activa
314	01296	Director Ejecutivo	2 980 749,00	Activa
315	01254	Trabajador Operativo	543 778,00	Activa
316	01087	Jefe de Departamento	3 850 110,50	Activa
317	01081	Trabajador Operativo	543 778,00	Activa



San José, 23 de marzo de 2021  
**STAP-0541-2021**

Señor  
Alberto López Chaves  
Gerente General  
Instituto Costarricense de Turismo

**Ref.: Comunicado Acuerdo No.12929 tomado por la Autoridad Presupuestaria en la Sesión Ordinaria No. 03-2021.**

Estimado señor:

Para su conocimiento y fines consiguientes, se transcribe el acuerdo firme No.12929 tomado por la Autoridad Presupuestaria en la Sesión Ordinaria No. 03-2021, celebrada el día 22 de marzo del 2021 mediante videoconferencia, con la participación del señor Isaac Castro Esquivel, Viceministro de Egresos del Ministerio de Hacienda, el señor Carlos Molina Rodríguez, Viceministro de Planificación Nacional y Política Económica y el señor Randall Otárola Madrigal, Viceministro de la Presidencia.

#### **CONSIDERANDO**

1. Que el artículo 16 de la Ley No. 6955 "Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público" y sus reformas, faculta a esta Autoridad Presupuestaria para propiciar la racionalización del empleo en el sector público y fijar los lineamientos en materia de empleo público, los cuales podrán incluir límites al número de puestos por institución.
2. Que el artículo 54 del Decreto Ejecutivo No. 42265-H "Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para entidades públicas, ministerios y órganos desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, para el año 2021", dispone: "La AP durante el primer trimestre de cada año, comunicará a las entidades públicas, ministerios y órganos desconcentrados, la cantidad de puestos autorizados".
3. Que con fundamento en las citadas normas se ha realizado el estudio técnico de la cantidad de puestos autorizados en el presente año correspondiente a cada entidad o Ministerio, mismo que fue conocido por esta Autoridad Presupuestaria.

**Por tanto, acuerda por unanimidad**

#### **ACUERDO No.12929**

1. Comunicar al Instituto Costarricense de Turismo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54 del Decreto Ejecutivo No. 42265-H, de las Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para el 2021, la cantidad de puestos autorizados del presente año, es la siguiente:

San José, 23 de marzo de 2021  
**STAP-0541-2021**

CONCEPTO	2021
Cargos Fijos	317
Servicios Especiales	0
<b>TOTAL PLAZAS</b>	<b>317</b>

- De conformidad con lo establecido en el artículo 57 del Decreto Ejecutivo No. 42265-H citado, deberán ser eliminadas las vacantes por aplicación del artículo 25 de la Ley No. 6955, Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y sus reformas, y por reestructuración organizacional, con excepción de aquellas vacantes que se originen de cambios en el perfil del puesto, que conllevan a homologaciones o modificaciones en los manuales vigentes.
- Los ministerios, las entidades públicas y sus órganos desconcentrados, según corresponda, deberán cumplir las disposiciones contenidas en la normativa de empleo vigente.
- Esta Autoridad Presupuestaria, de ser necesario, comunicará los ajustes a la cantidad de puestos autorizados e indicada anteriormente.
- Se autoriza a la Directora Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, para que comunique el presente acuerdo al Gerente General del Instituto Costarricense de Turismo. **ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE.**

Sin otro particular, muy atentamente

ANA MIRIAM  
ARAYA PORRAS  
(FIRMA)  
Firmado digitalmente  
por ANA MIRIAM ARAYA  
PORRAS (FIRMA)  
Fecha: 2021.03.24  
10:48:08 -06'00'  
Ana Miriam Araya Porras  
Directora Ejecutiva



## CERTIFICACIÓN MIDEPLAN-AINV-UIP-OF-044-2021

Johanna Salas Jiménez, Jefe de la Unidad de Inversiones Públicas del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, de acuerdo con la solicitud realizada por el Instituto Costarricense de Turismo a través del oficio G-1314-2021, CERTIFICA: Que el Instituto Costarricense de Turismo tiene 5 proyectos de inversión pública inscrito en estado activo en el Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP), según los requerimientos técnicos vigentes a la fecha de registro y establecidos por este Ministerio.

A continuación, se detallan los proyectos con la programación de recursos para el periodo 2021-2022 y los montos ejecutados para el 2021.

Instituto Costarricense de Turismo (millones de colones)			
Código y Nombre del Proyecto	Monto Acumulado al 2021		Monto Anual Programado
	Programado	Ejecutado	2022
001824 Construir la sede de la Policía Turística en el Polo Turístico Golfo de Papagayo	259.90	224.62	—
003009 Mejoras en Infraestructura del Parque Nacional Volcán Tenorio	—	—	—
003107 Adquisición de Equipo de Cómputo para el ICT 2022	—	—	37.60
003108 Adquisición de equipo Mobiliario de Oficina para el Instituto Costarricense de Turismo 2022	—	—	6.00
003109 Adquisición de Software para Desarrollo de Sistemas, implementación de aplicaciones móviles, software especial y licencias para uso del ICT 2022	—	—	74.35

Se extiende la presente certificación a solicitud del Instituto Costarricense de Turismo en la ciudad de San José, el día 17 de diciembre de dos mil veintiuno.

JOHANNA  
VANESSA SALAS  
JIMENEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
JOHANNA VANESSA SALAS  
JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2021.12.17 15:37:05  
+06'00'

**Johanna Salas Jiménez**  
Jefe  
Unidad de Inversiones Públicas

## PLAN NACIONAL DE DESARROLLO E INVERSION PUBLICA 2019-2022 (PN DIP)

ODS VINCULADO	AREA ESTRATEGICA	OBJETIVO DEL AREA	INTERVENCIÓN ESTRATEGICA	OBJETIVO INTERVENCIÓN ESTRATEGICA	INDICADOR DE LA INTERVENCIÓN ESTRATEGICA	LINEA BASE DEL INDICADOR (Regional cuando proceda)	META DEL PERIODO (regional cuando proceda)	COBERTURA GEOGRAFICA POR REGION	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (PEI)
8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico	Innovación, Competitividad y Productividad, Pág. 143	Incrementar la competitividad, la productividad nacional y la generación del empleo formal en Costa Rica, mediante el fomento de la innovación, la empresariedad, la capacitación del recurso humano, la inserción al mercado internacional y el cumplimiento de los derechos laborales	Programa de crecimiento turístico	Promover el desarrollo turístico sostenible, innovador e inclusivo, mediante 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 la grata permanencia de los turistas	Tasa de variación anual en la Llegada de Turistas Via Aérea, respecto a línea base	2020	2021 = 0.5% 2022 = 100%	Meta Nacional	Vinculación transversal a los 6 objetivos estratégicos PEI
		Articular, coordinar y dar seguimiento a proyectos que generen crecimiento inclusivo y fuentes de empleo, con base en las particularidades de cada territorio	Programa de gestión integral de destinos turísticos	Impulsar una gestión integral de destinos turísticos, para generar condiciones que mejoren la competitividad del destino	Número de Centros de Desarrollo con el programa de atención integral iniciado y en funcionamiento	Tasa de variación anual en Divisas generadas por turismo en millones dólares, respecto a línea base	2020	2021 = 0.5% 2022 = 100%	Meta Nacional
8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico	Área Estratégica: Desarrollo Territorial, Pág. 307	Incrementar la competitividad, la productividad nacional y la generación del empleo formal en Costa Rica, mediante el fomento de la innovación, la empresariedad, la capacitación del recurso humano, la inserción al mercado internacional y el cumplimiento de los derechos laborales	Ejecutar la estrategia de Turismo de Reuniones aprobada por ICT para Costa Rica	Mantener el posicionamiento de Costa Rica como destino apto para el turismo de reuniones e incentivos mediante el desarrollo de una estrategia específica para esos segmentos en los mercados de interés.	Posición del país en el "ranking" de la ICCA	Posición de CR en el ranking= puesto 62 en 2017	2019-2022: ocupar un puesto entre los primeros 60 destinos internacionales, según ICCA 2019: CR <= 60 2020: CR <= 60 2021: CR <= 60 2022: CR <= 60	Nacional	Objetivo PEI N° 3: Posicionar a Costa Rica en los mercados de interés en el mediano plazo, al 2021 como un destino turístico diferenciado, diverso, pacífico, líder en sostenibilidad y apto para ser visitado todo el año.5/
		Incrementar la competitividad, la productividad nacional y la generación del empleo formal en Costa Rica, mediante el fomento de la innovación, la empresariedad, la capacitación del recurso humano, la inserción al mercado internacional y el cumplimiento de los derechos laborales	Programa de gestión integral de destinos turísticos	Impulsar una gestión integral de destinos turísticos, para generar condiciones que mejoren la competitividad del destino	Número de Centros de Desarrollo con el programa de atención integral iniciado y en funcionamiento	Posición del país en el "ranking" de la ICCA	Posición de CR en el ranking= puesto 62 en 2017	2019-2022: ocupar un puesto entre los primeros 60 destinos internacionales, según ICCA 2019: CR <= 60 2020: CR <= 60 2021: CR <= 60 2022: CR <= 60	Nacional

## PLAN NACIONAL DE DESARROLLO E INVERSIÓN PÚBLICA 2019-2022 (PN DIP)

ODS VINCULADO	ÁREA ESTRATÉGICA	OBJETIVO DEL ÁREA	INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	OBJETIVO INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	INDICADOR DE LA INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA	LÍNEA BASE DEL INDICADOR (Regional cuando proceda)	META DEL PERÍODO (regional cuando proceda)	COBERTURA GEOGRÁFICA POR REGIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)
16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	Área Estratégica: Desarrollo Territorial, Pág. 307	Articular, coordinar y dar seguimiento a proyectos que generen crecimiento inclusivo y fuentes de empleo, con base en las particularidades de cada territorio	Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Liberia, en la Península de Papagayo	Construir un inmueble dentro del PTGP para uso, aprovechamiento y administración exclusivo de la Policía Turística, con el fin de buscar el mejoramiento y fortalecimiento de la seguridad ciudadana en el PTGP y su área de influencia, así como todas las áreas aledañas que lo requieran. Dicho bien será otorgado en Concesión al Ministerio de Seguridad pública para uso y aprovechamiento de la Policía Turística así como para su operación y mantenimiento	Porcentaje de avance anual del proyecto.	12%	2019: 100%: Adjudicación y orden de inicio 15% Construcción de obra 90% Recepción y entrega al MSP 100%	Chorotega	Objetivo PEI N° 2: Implementar y fortalecer programas y proyectos que promuevan la diversificación, innovación y calidad, con miras a generar mayor valor agregado para los turistas.
Notas:									

1/ La Matriz es preliminar porque no se ha aprobado el presupuesto, se ajustará en el momento respectivo.

2/ La estimación presupuestaria varió producto a la disminución de recursos por la Pandemia.

3/ El 100% equivale a 1 579 666 turistas.

4/ El 100% equivale a 2 591,1 millones de dólares.

5/ Esta meta se evaluará con la información generada en el año 2021. La meta fue eliminada para el año 2020, según el oficio MIDEPLAN-DM-OF-0752-2020 del 03 de julio de 2020.

PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA

CODIGO Y NOMBRE DEL PROGRAMA O SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO	PRODUCTO FINAL (BIENES/ SERVICIOS)	UNIDAD DE MEDIDA DEL PRODUCTO 2022		POBLACIÓN META			INDICADOR DE PRODUCTO FINAL	LÍNEA BASE	METAS DEL INDICADOR					ESTIMACION ANUAL DE RECURSOS PRESUPUESTARIOS 2/ (en millones de colones)	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS OBSERVACIONES
		DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	USUARIO (A)	CANTIDAD				2019	2020	2021	2022	MONTO 2022		
					HOMBRES	MUJERES								DESEMPEÑO PROYECTADO	
1. Programa Dirección superior y Administración 2. Programa Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico 3. Programa Polo Turístico Golfo Pabaavav	Llegadas de turistas internacionales al país por vía aérea	Tasa de variación respecto año base (2020)	100%	No aplica	No aplica	No aplica	Tasa de variación anual en la Llegada de Turistas Via Aérea, respecto la línea base	2020	N.A.	N.A.	0,5%	100% (Nota 3)		Meta modificada por MIDEPLAN-DM-OF-039. solicitud de la Rectoría de Turismo (DM-242-  Dada la afectación de la Pandemia por Covid el plano nacional y mundial, depende contenga y consolide la eliminación de restr al flujo internacional de turistas. Así completar el proceso de vacunación y el institucional oportuno a recursos F posicionamiento internacional. La estimación presupuestaria varió producción disminución de recursos por la Pandemia.	
	Generación de divisas por turismo	Tasa de variación respecto año base (2020)	100%	No aplica	No aplica	No aplica	Tasa de variación anual en Divisas generadas por turismo en millones dólares, respecto la línea base	2020	N.A.	N.A.	0,5%	100% (Nota 4)	20 404,52		Recursos propios ICT
	Centros de Desarrollo con Programa de gestión integral de Destino	Cantidad	15	No aplica	No aplica	No aplica	Número de Centros de Desarrollo con el programa de atención integral iniciado y en funcionamiento	3 (Según prueba piloto 2018)	6	Elimina meta	9	15	49,69		Recursos propios ICT 800M. y MCJ 216M.
2 Programa Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico	Publicidad Internacional de Turismo de Reuniones	Publicidad Internacional de Turismo de Reuniones (I&E)	<=60	No aplica	No aplica	No aplica	Posición del país en el "ranking" de la ICCA	Posición n 62 en 2017	<=60	Se elimina meta	<=60	<=60	57,33	Recursos propios ICT	El segmento de reuniones (MICE), es uno más afectados por la pandemia y según será de los últimos en reactivarse pues concentración de personas en un mismo Adicionalmente la crisis fomentó las reuniones virtuales. Posición del país en el "ranking" de I basado en la cantidad de eventos y congres las características solicitadas por el Inter Congress and Convention Association.

**PROGRAMACIÓN ESTRATÉGICA PRESUPUESTARIA**

CODIGO Y NOMBRE DEL PROGRAMA O SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO	PRODUCTO FINAL (BIENES/ SERVICIOS)	UNIDAD DE MEDIDA DEL PRODUCTO 2022		POBLACIÓN META			INDICADOR DE PRODUCTO FINAL	LÍNEA BASE	METAS DEL INDICADOR				ESTIMACION ANUAL DE RECURSOS PRESUPUESTARIOS 2/ (en millones de colones)	SUPUESTOS, NOTAS TÉCNICAS OBSERVACIONES	
		DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	USUARIO (A)	HOMBRES	MUJERES			DESEMPEÑO PROYECTADO	2019	2020	2021			2022
3 Programa Polo Turístico Golfo Papagayo	Obra Pública	Cantidad	100%	No aplica	No aplica	No aplica	Porcentaje de avance anual del proyecto.	12%	12%	No evaluada	100%	na	4,10	Recursos propios ICT (FONDETUR)	La meta esta para completar en el 2021 y el fue concluido en julio 2021.  Sin embargo, la contratación de obras de ar (conforme al Decreto N°29479-C), se podría extender al 2022, en caso de que la contratación concluire en el II semestre 2021. Presupuesto corresponde a meta 1.3.7.3
	Desarrollo del Polo Turístico Golfo de Papagayo	Porcentaje	100%	No aplica	No aplica	No aplica	Porcentaje de cumplimiento del programa anual del PTGP	44%	No aplica	No aplica	No aplica	100%	646,17	Recursos propios ICT (FONDETUR)	Objetivo 2022: (cód. 1.3.7) Desarrollar el Polo Turístico Golfo de Papagayo por medio de u gestión pública de excelencia y participación d inversión privada efectiva, dotando de la infraestructura que permita la grata perman los turistas y mayores encadenamientos productivos de la comunidad. Presupuesto corresponde al programa #3.
												21 161,81			





17 de diciembre de 2021  
MIDEPLAN-AINV-UIP-OF-138-2021

Señor  
Víctor Quesada Rodríguez  
Asesor Unidad de Planificación Institucional  
Instituto Costarricense de Turismo

Estimado señor:

En atención a la solicitud del Instituto Costarricense de Turismo mediante oficio G-1314-2021 de fecha 10 de setiembre de 2021, se adjunta la certificación correspondiente.

Dicha certificación se emite con fecha del 17 de diciembre debido a que la inscripción de los proyectos "003107 Adquisición de Equipo de Cómputo para el ICT 2022", "003108 Adquisición de equipo Mobiliario de Oficina para el Instituto Costarricense de Turismo 2022" y "003109 Adquisición de Software para Desarrollo de Sistemas, implementación de aplicaciones móviles, software especial y licencias para uso del ICT 2022", fue aprobada el día 15 de diciembre del 2021 en el Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP).

Cualquier consulta favor dirigirse a Karina Curcó Hernández, encargada de coordinar con el Instituto Costarricense de Turismo, al correo electrónico [karina.curco@mideplan.com](mailto:karina.curco@mideplan.com).

Atentamente,

Firmado digitalmente  
por JOHANNA VANESSA  
SALAS JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2021.12.17  
15:40:11 -06'00'

Johanna Salas Jiménez  
Jefa  
Unidad de Inversiones Públicas

KCH

c.e. Sr. Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo  
Sr. Alberto López Chaves, Gerencia General  
Sr. Wilson Orozco Gutiérrez, Director Dirección Administrativa Financiera  
Sr. Henry Wong Carranza, Director Oficina Ejecutora Polo Turístico Golfo de Papagayo  
Sra. Ana María Fung Li, Jefe Departamento Financiero  
Sra. Karen Hernández Bonilla, Jefe Departamento de Tecnologías de Información  
Sr. Francisco Tula Martínez, Director del Área de Inversiones. MIDEPLAN  
Archivo

CONTRATACIONES SICOP			
NUMERO_PROCEDIMIENTO	OBJETO_CONTRACTUAL	LINEA	ESTADO
<b>CONTRATACIONES DIRECTAS</b>			
2021CD-000001-0001200001	Publicaciones varias periódico oficial GACETA año 2021	1	Contrato
2021CD-000002-0001200001	Mantenimiento Software AVATAR modalidad Web	1	Contrato
2021CD-000003-0001200001	Alojamiento Mantenimiento sitio Web CST	1	Sin efecto
2021CD-000003-0001200001	Alojamiento Mantenimiento sitio Web CST	2	Sin efecto
2021CD-000004-0001200001	Servicio mantenimiento preventivo y correctivo del sistema contra incendio	1	Contrato
2021CD-000005-0001200001	Publicaciones varias periódico La Nación	1	Contrato
2021CD-000006-0001200001	Estudio de suelos para el nuevo atracadero en el Parque Nacional Isla San Lucas	1	Contrato
2021CD-000007-0001200001	Alquiler espacios colocación publicidad aeropuerto Internacional Juan Santamaría	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000008-0001200001	Alquiler de multifuncionales	1	Contrato
2021CD-000009-0001200001	Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del elevador No1	1	Contrato
2021CD-000010-0001200001	Contratación de servicio de manejo de redes sociales, campaña turismo interno Vamos a Turistear	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000011-0001200001	Contratación servicio manejo página web campaña turismo interno Vamos a Turistear	1	Contrato
2021CD-000012-0001200001	Contratación servicio rotulación (publicidad) aeropuerto Juan santa María año 2021	1	Contrato
2021CD-000013-0001200001	Colocación medios campaña turismo interno Vamos a Turistear (SINART)	1	Contrato
2021CD-000013-0001200001	Colocación medios campaña turismo interno Vamos a Turistear	2	Contrato
2021CD-000014-0001200001	Compra de tarjetas PVC y cintas para impresora de carnet	1	Contrato
2021CD-000014-0001200001	Compra de tarjetas PVC y cintas para impresora de carnet	2	Contrato
2021CD-000014-0001200001	Compra de tarjetas PVC y cintas para impresora de carnet	3	Contrato
2021CD-000015-0001200001	Servicio de almacenamiento y mantenimiento sitio web CST	1	Contrato
2021CD-000015-0001200001	Servicio de almacenamiento y mantenimiento sitio web CST	2	Contrato
2021CD-000016-0001200001	Publicidad términos generales periódico Extra (OC madre)	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000017-0001200001	Publicidad términos generales Periódico La República (OC madre).	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000018-0001200001	Publicidad términos general periódico La Nación (OC madre).	1	Adjudicación
2021CD-000019-0001200001	Servicios de fumigación y desinfección en oficinas centrales	1	Contrato
2021CD-000019-0001200001	Servicios de fumigación y desinfección en oficinas centrales	2	Contrato
2021CD-000020-0001200001	Pauta publicitaria SINART Campaña VAT (porcentaje Ley).	1	Contrato
2021CD-000021-0001200001	Servicio manejo redes sociales Campaña Vamos Turistear SINART.	1	Contrato
2021CD-000022-0001200001	Hospedaje del sitio web promocional	1	Contrato
2021CD-000023-0001200001	Servicio de mantenimiento del sistema CCTV para el edificio central del ICT	1	Adjudicación
2021CD-000024-0001200001	Tiquete aéreo funcionario agencia BOOMERANG (Alemania 18 al 29 mayo)	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000025-0001200001	Servicios profesionales de auditores externos, para emitir dictámen de los estados financieros 2020	1	Contrato
2021CD-000026-0001200001	Compra tiquete aéreo Alemania SJ Alemania 18-29 mayo 2021	1	Contrato
2021CD-000027-0001200001	Compra de computadoras MACBOOK PRO 13	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000028-0001200001	Tiquetes aéreos participantes campaña WHO IS ESSENTIAL	1	Contrato
2021CD-000029-0001200001	Compra tiquetes Adrienne y Brian Cox EEUU 15062021 21062021	1	Contrato
2021CD-000030-0001200001	Compra tiquetes Brendan y Kimberly Smith EEUU 08062021 15062021	1	Contrato
2021CD-000031-0001200001	Soporte mantenimiento hospedaje plataforma ICT-CAPACITA.GO.CR	1	Contrato
2021CD-000031-0001200001	Soporte mantenimiento hospedaje plataforma ICT-CAPACITA.GO.CR	2	Contrato
2021CD-000032-0001200001	Contratación transmisión cuñas Cadena Radial Costarricense 95.9 103 99.9 89.1 94.7	1	Contrato
2021CD-000033-0001200001	Contratación transmisión cuñas programa radial PANORAMA (CANARA)	1	Contrato
2021CD-000034-0001200001	Contratación transmisión cuñas emisoras Musical 97.5 y radio HIT 104.7	1	Contrato
2021CD-000035-0001200001	Mantenimiento preventivo y correctivo de 3 unidades de aire acondicionado	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000036-0001200001	Contratación transmisión cuñas radio Sinfonola.	1	Contrato
2021CD-000037-0001200001	Contratación transmisión cuñas radio Bahía Limón estéreo	1	Contrato
2021CD-000038-0001200001	Publicidad promocional en términos generales con el periódico La República	1	Contrato
2021CD-000039-0001200001	Adquisición de licencias	1	Contrato
2021CD-000039-0001200001	Adquisición de licencias	2	Contrato
2021CD-000039-0001200001	Adquisición de licencias	3	Contrato
2021CD-000039-0001200001	Adquisición de licencias	4	Contrato
2021CD-000040-0001200001	Adquisición de memoria de 16GB para servidor IBM S814	1	Sin efecto
2021CD-000041-0001200001	Compra de motoguadaña	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000042-0001200001	Adquisición de memoria para servidor IBM S814, TIPO 8286-41A, SERIE 78A78EW	1	Contrato
2021CD-000043-0001200001	SMS-9167-21 Compra de boleto aéreo	1	Contrato
2021CD-000044-0001200001	Adquisición de placas de madera	1	Contrato
2021CD-000044-0001200001	Adquisición de placas de madera	2	Contrato
2021CD-000044-0001200001	Adquisición de placas de madera	3	Contrato
2021CD-000044-0001200001	Adquisición de placas de madera	4	Contrato
2021CD-000045-0001200001	Adhesión a la Base de Datos MARKET INTELLIGENCE	1	Desierto/ Infructuoso

2021CD-000046-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000047-0001200001	Servicios de mantenimiento del sistema de autoevaluación de control interno y riesgos (SYNERGY)	1	Contrato
2021CD-000048-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000048-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000048-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	3	Contrato
2021CD-000048-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	4	Contrato
2021CD-000049-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000049-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000049-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	3	Contrato
2021CD-000049-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	4	Contrato
2021CD-000049-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	5	Contrato
2021CD-000049-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	6	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	3	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	4	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	5	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	6	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	7	Contrato
2021CD-000050-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	8	Contrato
2021CD-000051-0001200001	Adquisición de computadoras MAC	1	Contrato
2021CD-000052-0001200001	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de unidades de aire acondicionado, ubicados en la Of. De Polo Tur. Golfo Papagayo en playa Panamá	1	Contrato
2021CD-000053-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000053-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000053-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	3	Contrato
2021CD-000054-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000054-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000055-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000055-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000055-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	3	Contrato
2021CD-000055-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	4	Contrato
2021CD-000056-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000057-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000057-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	2	Contrato
2021CD-000058-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000059-0001200001	Compra de tiquetes aéreos para agentes de USA	1	Contrato
2021CD-000060-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000061-0001200001	Compra de Tiquete aereo	1	Contrato
2021CD-000062-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000063-0001200001	Colocación en medios de la campaña de turismo interno Vamos a Turistear	1	Contrato
2021CD-000063-0001200001	Colocación en medios de la campaña de turismo interno Vamos a Turistear	2	Contrato
2021CD-000064-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000065-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000066-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000067-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000068-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000069-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000070-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000071-0001200001	Contratación de servicios de lavado de vehículos institucionales (SEGUN DEMANDA)	1	Contrato
2021CD-000071-0001200001	Contratación de servicios de lavado de vehículos institucionales (SEGUN DEMANDA)	2	Contrato
2021CD-000071-0001200001	Contratación de servicios de lavado de vehículos institucionales (SEGUN DEMANDA)	3	Contrato
2021CD-000071-0001200001	Contratación de servicios de lavado de vehículos institucionales (SEGUN DEMANDA)	4	Contrato
2021CD-000071-0001200001	Contratación de servicios de lavado de vehículos institucionales (SEGUN DEMANDA)	5	Contrato
2021CD-000071-0001200001	Contratación de servicios de lavado de vehículos institucionales (SEGUN DEMANDA)	6	Contrato
2021CD-000072-0001200001	Apoyo estratégico Costa Rica Convention Bureau	1	Contrato
2021CD-000073-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000074-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000075-0001200001	Compra de una motoguadaña	1	Contrato
2021CD-000076-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000077-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000078-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000079-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000080-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000081-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000082-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000083-0001200001	Confeción de Banderas de Costa Rica	1	Contrato
2021CD-000084-0001200001	Compra de tiquete aéreos	1	Contrato

2021CD-000085-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000086-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000087-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000088-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000089-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000090-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000091-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000092-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000093-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000094-0001200001	Construcción y decoración stand de la feria IMEX AMÉRICA	1	Contrato
2021CD-000095-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000096-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000097-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000098-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000099-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000100-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000101-0001200001	Colocación en medios de la campaña de turismo interno Vamos a Turistear	1	Contrato
2021CD-000101-0001200001	Colocación en medios de la campaña de turismo interno Vamos a Turistear	2	Contrato
2021CD-000102-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000103-0001200001	Restauración de placas de madera	1	Contrato
2021CD-000104-0001200001	Servicio de un curador para la elaboración de un dictámen curatorial	1	Contrato
2021CD-000105-0001200001	Servicio de mejora de estructura de muelle flotante y pasarela en el muelle turístico del ICT en Puntarenas	1	Desierto/ Infructuoso
2021CD-000106-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000107-0001200001	Compra tiquete aéreo	1	Contrato
2021CD-000108-0001200001	Servicio de mantenimiento del sistema CCTV para el edificio central del ICT	1	Contrato
2021CD-000109-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000110-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000111-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000112-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000113-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2021CD-000114-0001200001	Adquisición de cámaras web	1	Contrato
2021CD-000115-0001200001	Servicios de mantenimiento, recarga y prueba hidrostática (PH) de los extintores del ICT	1	Contrato
2021CD-000116-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
<b>LICITACIONES ABREVIADAS</b>			
2021LA-000001-0001200001	Servicios de seguridad y vigilancia en el Paradero Lacustre Charrara	1	Contrato
2021LA-000002-0001200001	Arrendamiento de Equipo de Cómputo según demanda	1	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000002-0001200001	Arrendamiento de Equipo de Cómputo según demanda	2	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000002-0001200001	Arrendamiento de Equipo de Cómputo según demanda	3	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000002-0001200001	Arrendamiento de Equipo de Cómputo según demanda	4	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000003-0001200001	Contratación de una persona física o jurídica para que realice chapeas rondas, podas y aplicación de herbicida en los terrenos que no están en concesión en el proyecto PTGP	1	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000004-0001200001	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración del diseño y planos constructivos para la construcción del nuevo atracadero en Isla San Lucas	1	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000004-0001200001	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración del diseño y planos constructivos para la construcción del nuevo atracadero en Isla San Lucas	2	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000005-0001200001	Elaboración: estudio de suelos, viabilidad ambiental, estudios preliminares, anteproyecto, planos, especificaciones, Paseo Chorotega.	1	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000005-0001200001	Elaboración: estudio de suelos, viabilidad ambiental, estudios preliminares, anteproyecto, planos, especificaciones, Paseo Chorotega.	2	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000005-0001200001	Elaboración: estudio de suelos, viabilidad ambiental, estudios preliminares, anteproyecto, planos, especificaciones, Paseo Chorotega.	3	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000005-0001200001	Elaboración: estudio de suelos, viabilidad ambiental, estudios preliminares, anteproyecto, planos, especificaciones, Paseo Chorotega.	4	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000005-0001200001	Elaboración: estudio de suelos, viabilidad ambiental, estudios preliminares, anteproyecto, planos, especificaciones, Paseo Chorotega.	5	Desierto/ Infructuoso
2021LA-000006-0001200001	Contratación de servicios profesionales de un médico de empresa	1	Contrato
2021LA-000007-0001200001	Compra de equipos para conexión y seguridad perimeetral	1	Contrato
2021LA-000007-0001200001	Compra de equips para conexión y seguridad perimetral	2	Contrato
2021LA-000008-0001200001	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración de diseño y planos para la construcción de atracadero en el PARQUE NACIONAL ISLA SAN LUCAS	1	Desierto/ Infructuoso
	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración de diseño y planos para la construcción de atracadero en el PARQUE		Desierto/ Infructuoso

2021LA-00009-0001200001	Servicios de mensajería externa	1	Contrato
2021LA-00010-0001200001	Colocación y desinstalación de señales verticales de información vial y	1	Contrato
2021LA-00011-0001200001	Servicios para el afinamiento, rendimiento y administración de bases de datos y ORACLE WEB LOGIC	1	Contrato
2021LA-00012-0001200001	Contratación de servicios para chapeas, rondas, podas y aplicación de herbicida en los terrenos que no están en concesión y que conforman el	1	Contrato
2021LA-00013-0001200001	Renovación de servicios de correo electrónico en la nube	1	Contrato
2021LA-00014-0001200001	Servicio de arrendamiento de equipo multifuncional laser para el ICT	1	Contrato
2021LA-00014-0001200001	Servicio de arrendamiento de equipo multifuncional laser para el ICT	2	Contrato
2021LA-00014-0001200001	Servicio de arrendamiento de equipo multifuncional laser para el ICT	3	Contrato
2021LA-00014-0001200001	Servicio de arrendamiento de equipo multifuncional laser para el ICT	4	Contrato
2021LA-00014-0001200001	Servicio de arrendamiento de equipo multifuncional laser para el ICT	5	Contrato
2021LA-00014-0001200001	Servicio de arrendamiento de equipo multifuncional laser para el ICT	6	Contrato
2021LA-00014-0001200001	Servicio de arrendamiento de equipo multifuncional laser para el ICT	7	Contrato
2021LA-00015-0001200001	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración de diseño y planos para la construcción de atracadero en el PARQUE NACIONAL ISLA SAN LUCAS	1	Desierto/ Infuctuoso
2021LA-00015-0001200001	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración de diseño y planos para la construcción de atracadero en el PARQUE NACIONAL ISLA SAN LUCAS	2	Desierto/ Infuctuoso
2021LA-00016-0001200001	Contratación de servicios de tercerización para los puestos de atención de pases de salud en el AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARIA Y DANIEL ODUBER	1	Desierto/ Infuctuoso
2021LA-00017-0001200001	Contratación de servicios de tercerización para los puestos de atención de pases de salud en el AEROPUERTO INTERNACIONAL JUAN SANTAMARIA Y DANIEL ODUBER	1	Desierto/ Infuctuoso
2021LA-00018-0001200001	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración de diseño y planos para la construcción de atracadero en el PARQUE	1	Contrato
2021LA-00018-0001200001	Servicios de consultoría en ingeniería y arquitectura para la elaboración de diseño y planos para la construcción de atracadero en el PARQUE	2	Contrato
<b>LICITACIONES ABREVIADAS</b>			
2021LN-00001-0001200001	Servicios de limpieza y mantenimiento en los sitios turísticos del ICT	1	Contrato
2021LN-00001-0001200001	Servicios de limpieza y mantenimiento en los sitios turísticos del ICT	2	Contrato
2021LN-00001-0001200001	Servicios de limpieza y mantenimiento en los sitios turísticos del ICT	3	Contrato
2021LN-00001-0001200001	Servicios de limpieza y mantenimiento en los sitios turísticos del ICT	4	Contrato
2021LN-00001-0001200001	Servicios de limpieza y mantenimiento en los sitios turísticos del ICT	5	Contrato
2021LN-00001-0001200001	Servicios de limpieza y mantenimiento en los sitios turísticos del ICT	6	Contrato
2021LN-00001-0001200001	Servicios de limpieza y mantenimiento en los sitios turísticos del ICT	7	Contrato
2021LN-00002-0001200001	Contratación de servicios de agencia de publicidad domiciliada en Costa Rica	1	Contrato
2021LN-00002-0001200001	Contratación de servicios de agencia de publicidad domiciliada en Costa Rica	2	Contrato
2021LN-00003-0001200001	Servicios de seguridad y vigilancia para las oficinas centrales del ICT y el	1	Contrato
2021LN-00004-0001200001	Servicios de seguridad y vigilancia en los miradores de OROSÍ, MIRADOR Y RUINAS DE UJARRÁS DEL ICT.	1	Contato
2021LN-00005-0001200001	Arrendamiento de equipo de cómputo, según demanda	1	Contrato
2021LN-00005-0001200001	Arrendamiento de equipo de cómputo, según demanda	2	Contrato
2021LN-00005-0001200001	Arrendamiento de equipo de cómputo, según demanda	3	Contrato

\* Las contrataciones marcadas en amarillo, están compuestas por más de una línea

CONTRATACIONES FUERA DE LÍNEA		
NUMERO_PROCEDIMIENTO	OBJETO_CONTRACTUAL	ESTADO
<b>CONTRATACIONES DIRECTAS</b>		
2021CD-00001-PROTURISMO	Publicaciones varias periódico oficial GACETA año 2021	Contrato
2021CD-00002-PROTURISMO	Campaña Cooperativa ICT-Avoris Reinventing Travel - España	Contrato
2021CD-00003-PROTURISMO	Pago de espacio feria Sea Trade 2021	Contrato
2021CD-00004-PROTURISMO	Participación de dos delegados en la conferencia USTOA 2021	Contrato
2021CD-00005-PROTURISMO	Construcción Stand Feria Fiexpo-Cartagena	Contrato
2021CD-00006-PROTURISMO	Pago espacio feria IMEX América	Contrato
2021CD-00007-PROTURISMO	Pago de espacio feria WTM 2021	Contrato
2021CD-00008-PROTURISMO	Espacio de participación feria virtual WTM 2021	Contrato
2021CD-00009-PROTURISMO	Campaña Cooperativa ICT-Pleasant Holidays de Estados Unidos	Contrato
2021CD-00010-PROTURISMO	Campaña Cooperativa ICT-Air Canada	Contrato
2021CD-00011-PROTURISMO	Campañas integrales, apoyos cooperativos Pool empresarios Signature Travel Network, Inversiones Turísticas Arenal S.A.	Contrato
2021CD-00012-PROTURISMO	Pago de espacio feria FITUR	Contrato
2021CD-00013-PROTURISMO	Pago espacio feria ITB- Berlín	Contrato
2021CD-00014-PROTURISMO	Campaña Cooperativa ICT-Air France	Contrato
2021CD-00015-PROTURISMO	Campaña Cooperativa ICT-Aerolínea KLM Royal Dutch	Contrato
2021CD-00016-PROTURISMO	Campaña Cooperativa ICT-Aerolínea Volaris	Contrato
2021CD-00017-PROTURISMO	Promoción, producción, coordinación y logística de la feria Motivation Luxury	Contrato
2021CD-00018-PROTURISMO	Pago de paquete publicitario con espacio para la marca Esencial Costa Rica, en la edición World Meetings Forum: Business Fam Trip 2021	Contrato
2021CD-00019-PROTURISMO	Pago de espacio feria Fiexpo Panamá 2022	Contrato

BOLETOS AÉREOS				
Nombre	Puesto	Destino	Motivo del viaje	Fecha
Gustavo Segura Sancho	Presidente Ejecutivo	Miami	Participación en el "Port Miami Return to Sail Summit"	Junio 2021
		Miami, New	Reuniones con Spirit, Jet Blue, Frontier, American Airlines y Southwest	Julio 2021
		Panamá	Participación en La Florida-Caribbean Cruise Association (FCCA)	Octubre 2021
		Cartagena	Participación foro político Feria FLEXPO	Octubre 2021
Carolina Trejos	Subgerente de Mercadeo	Miami, New	Reuniones con Spirit, Jet Blue, Frontier, American Airlines y Southwest	Julio 2021
		Miami	Presentar la cocina tradicional costarricense y el arte a los consumidores estadounidenses y promover a Costa Rica como destino turístico	Noviembre 2021
		Las Vegas	Participación Feria IMEX	Noviembre 2021
		Nueva York	Revisar y analizar resultados de pauta del primer semestre del (sic) año (sic) 2021 de Publicidad (sic), situación de mercado, planear/analizar y definir propuestas de plan de medios para finales del 2021	Octubre 2021

<b>Hermes Navarro del Valle</b>	Coordinador Unidad Atracción de Inversiones	Miami, New	Reuniones con Spirit, Jet Blue, Frontier, American Airlines y Southwest	Julio 2021
		Millán	Reuniones con líneas aéreas y aeropuertos de diferentes partes del mundo para propiciar aumento de frecuencias, nuevas rutas y nuevas aerolíneas	Octubre 2021
		Madrid	Asistir a la Asamblea General de la OMT	Noviembre 2021
		Madrid	Asistir a reuniones con líneas aéreas, tour operadores, cadenas hoteleras y otras para promover la inversión, el aumento de asientos hacia ambos aeropuertos, esto en la Feria FITUR	Enero 2022
<b>Rafael Quesada Alvarado</b>	Jefe Depto. Publicidad e Investigación	Nueva York	Revisar y analizar resultados de pauta del primer semestre del (sic) año (sic) 2021 de Publicidad (sic), situación	Octubre 2021
		Cartagena	Participación Feria FIEXPOLatinoamérica	Octubre 2021
		Las Vegas	Participación Feria IMEX	Noviembre 2021
<b>Gustavo Carvajal</b>		México		
<b>Gustavo Alvarado</b>	Director Gestión de Desarrollo Turístico	Cartagena	Participación Convención de la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe (FCCA)	Octubre 2021

Melissa Hernández		Cartagena	Participación en Congreso anual ICCA (international Congress and Convention Association) para implementar la nueva visión y los cambios necesarios en el segmento de Congresos y Convenciones	Octubre 2021
Juan Carlos Borbón	Asesor Presidencia Ejecutiva	Cartagena	Participación en Congreso anual ICCA (international Congress and Convention Association) para implementar la nueva visión y los cambios necesarios en el segmento de Congresos y Convenciones	Octubre 2021
		Las Vegas		
Jackqueline López Cordero	Asesora Presidencia Ejecutiva	Colombia	Adquirir conocimientos del desarrollo cafetalero de Colombia para aplicar en proyectos en Dota, relacionados con Turismo Sostenible	Diciembre 2021

CONTRATACIONES SICOP			
NUMERO_PROCEDIMIENTO	OBJETO_CONTRACTUAL	LINEA	ESTADO
2022CD-000001-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000002-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2022CD-000003-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000004-0001200001	Publicaciones varias periódico oficial GACETA año 2022	1	Contrato
2022CD-000005-0001200001	Servicios profesionales de un director (a) ejecutivo(a) para la Junta Directiva del Parque Nacional Isla San	1	Apelación o Re
2022CD-000006-0001200001	Arrendamiento de un sistema para la gestión integral de los procesos de la Auditoría bajo la modalidad de software como servicio (SAAS) en la nube	1	Contrato
2022CD-000007-0001200001	Publicaciones varias periódico La Nación	1	Contrato
2022CD-000008-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000009-0001200001	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2022CD-000010-0001200001	Contratación mejoras en el sistema de evacuación pluvial del mirador Ujarrás	1	En evaluación
2022CD-000011-0001200001	Construcción y decoración del Stand Feria FERIA WTM América en SAO PAULO BRASIL	1	En evaluación
2022CD-000012-0001200001	Promoción, producción, coordinación y logística del MOTIVATION LUXURY SUMMIT COSTA RICA	1	Adjudicación e
	Promoción, producción, coordinación y logística del MOTIVATION LUXURY SUMMIT COSTA RICA	2	Adjudicación e
2022CD-000013-0001200001	Contratación seg{un demana para compra de banderas	1	En evaluación
	Contratación seg{un demana para compra de banderas	2	En evaluación
2022CD-000014-0001200001	Promoción, producción, coordinación y logística del MOTIVATION LUXURY SUMMIT COSTA RICA	1	Contrato
	Promoción, producción, coordinación y logística del MOTIVATION LUXURY SUMMIT COSTA RICA	2	Contrato
2022CD-000015-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000016-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000017-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000018-0001200001	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000019-0001200002	Compra de tiquete aéreo	1	Infructuoso
2022CD-000020-0001200003	Compra de tiquetes aéreos	1	Contrato
2022CD-000021-0001200004	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022CD-000022-0001200005	Compra de tiquete aéreo	1	Contrato
2022LA-000001-0001200001	Contratación de una empresa para alojamiento y mantenimiento del Sitio Web Institucional	1	Sin efecto
2022LA-000001-0001200001	Contratación de una empresa para alojamiento y mantenimiento del Sitio Web Institucional	2	Sin efecto
2022LA-000002-0001200001	Servicios de consultoría en estudios topográficos, agrimensura e ingenier{ia topográfica, modalidad entrega	1	En evaluación
2022LA-000003-0001200001	Servicio de hospedaje, mantenimiento y soporte herramienta ICT Capacita	1	En evaluación
		2	En evaluación
2022LN-000001-0001200001	Servicios profesionales para el desarrollo de aplicaciones y/o sistemas en diferentes herramientas de	1	Adjudicación e

BOLETOS AÉREOS			
Nombre	Puesto	Destino	Motivo
Gustavo Alvarado	Presidente Ejecutivo	Madrid	Participación reuniones con
		Panamá	Participación Next Latin A Redonda de Turismo de Lat
		México	Reuniones co Relaciones Pú por el I.C.T. Mexicano
		Panamá	Participación Reunión Ordir Centroamerica en la LXVII Re Directivo de CA
Ireth Rodríguez	Jefe Depto. de Promoción	Madrid	Participación reuniones con
		México	Reunión de estratégico y Media Tour y r operadores
Carolina Trejos	Subgerente de Mercadeo	Madrid	Participación reuniones con
		México	Reunión de estratégico y Media Tour y r operadores
		Austin Tex	Representar a destino sosten