

31 de mayo, 2014

Señores

Consejo de Gobierno

República de Costa Rica

Maya
P R H PM 3:56 02JUN'14

Asunto: Informe Final de Gestión – Licenciada Lourdes Fernández Mora, Miembro Junta Directiva ICT 2006 / 2014.

Estimados Señores:

Al cerrar mi gestión este 31 de mayo del 2014 como integrante de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, me siento en primer lugar muy honrada por haber servido a mi país en la gestión pública y segundo, muy satisfecha por los logros alcanzados en el Sector, que influyeron directamente en el bienestar y economía del país.

El turismo en Costa Rica, representa el 4,9 % del PIB. Genera cerca de 100,000 empleos en forma directa y de 250,000 en forma indirecta lo que representa el 12% del empleo total del país.

La distribución del turismo en todo el territorio genera amplias posibilidades de desarrollo local y de empresas locales. En el 2013 operaban 2,509 empresas de hospedaje, de las cuales el 94,7% tienen menos de cincuenta habitaciones (2,375 empresas). Las empresas pequeñas de hospedaje contribuyen decididamente a la creación de nuevos empleos en zonas agrícolas, y el aumento en el ingreso de las familias involucradas. Esa decisión empresarial en estas zonas asigna valor económico indirecto y contribuye a la conservación de los espacios naturales, dadas las expectativas de generación de beneficios que depara el turismo.

Cerca del 58% de los turistas internacionales visitan Parques Nacionales generan cerca de US\$8 millones de ingresos por entradas a dichos parques. Estos ingresos favorecen la conservación de áreas protegidas y también se emplean para la educación ambiental y concientización sobre la conservación en función de una nueva cultura turística

Nuestra gestión como Junta Directiva estuvo marcada por dos puntos básicos que son la atracción de líneas aéreas y la creación del Centro Nacional de Convenciones.

Específicamente en mi gestión como directora me enfoqué en tres temas a lo largo de mi periodo en la Junta Directiva del ICT, los cuales fueron cruceros, el apoyo al Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas y Niños Adolescentes, y finalmente en el tema de seguridad turística.

Sin embargo, como Junta Directiva establecimos políticas para recuperar y promover el crecimiento de llegadas de turistas internacionales y las divisas que generaba la industria turística nacional antes de la crisis económica internacional que afectó Costa Rica en el 2008 y que representó un duro golpe a las finanzas de los empresarios turísticos y al país en general.

Apoyamos la creación de un Comité de Atracción de Nuevas Líneas Aéreas con el propósito de atraer por medio de las campañas cooperativas, nuevas líneas aéreas, más asientos y más destinos al país. Gracias a los esfuerzos realizados, el ingreso de turistas del 2011 superó las cifras prevalecientes en el 2008, antes de la crisis económica mundial, y en cuanto a las divisas por turismo, en el 2012 se logró superar los ingresos reportados en el 2008. En este momento, gracias a los positivos indicadores podemos ver con mucho optimismo el futuro de la industria turística y su valiosa contribución al desarrollo nacional.

Como resultado de nuestra gestión, se puede mencionar también, la atracción de nuevas líneas aéreas, más asientos y más destinos al país.

Se formalizó la creación del Comité de Atracción de Nuevas Líneas Aéreas, cuyo fin es el de apoyar a la administración en las estrategias para identificar a las aerolíneas con posibilidades de operar hacia Costa Rica, fortalecer las aerolíneas que ya han tomado la decisión de operar, identificar las situaciones que pueden afectar el desempeño de las aerolíneas, entre otros.

Superamos la expectativa en cuanto a llegadas internacionales registradas por todos los puertos.

Se aprobaron campañas de publicidad Internacional para los mercados de EEUU y Canadá, apostando contundentemente por la diferenciación del destino turístico, buscando conceptos novedosos y diferenciador de las campañas de publicidad que actualmente realizan otros destinos.

Se apoyaron la realización de seminarios en Suramérica, Europa y Estados Unidos logrando una capacitación de más de cinco mil agentes.

Nuestro trabajo también se orientó al fortalecimiento de las campañas cooperativas, las cuales constituyen un esfuerzo de cooperación integral del ICT con líneas aéreas, agencias mayoristas, asociaciones, cámaras y otras entidades públicas o privadas relacionadas con el sector turístico, para colocar publicidad conjunta con promoción del destino y producto con el fin de alcanzar al mejor cliente potencial.

Apoyamos las relaciones con empresas del sector turístico costarricense, cámaras y asociaciones turísticas, para participar por año -en un promedio de 30 ferias de turismo a nivel mundial-, promocionando a Costa Rica en nuestros principales mercados como Estados Unidos, Canadá, España, Alemania, Francia, Holanda, Reino Unido, Brasil, Argentina, México y mercados emergentes como China, Rusia y Brasil.

La plataforma de las ferias internacionales, es una importante oportunidad para dar a conocer, comercializar y ofrecer las fortalezas y capacidades turísticas que tiene nuestro destino, abarcando distintos públicos, entre ellos, profesionales y público en general, abarcando temas como incentivos y congresos, líneas aéreas, cruceros y turismo de aventura.

También, por primera vez participamos en la feria internacional del turismo COTTM Beijing 2013 (China Outbound Travel & Tourism Market). Este fue un paso más en la consolidación de Costa Rica como un destino turístico por excelencia a nivel mundial, atrayendo a turistas de todos los mercados, incluyendo a China, en el cual estamos en etapa de exploración.

Nos propusimos como objetivos de participación en esta feria concertar citas con agentes del mercado chino, atender sus consultas, medir las tendencias de este mercado y brindar la información sobre el destino que se presenta en cuanto a accesibilidad, rutas, entre otros.

El COTTM es la feria de turismo más importante de China. Entre los participantes estuvieron tour-operadores, funcionarios gubernamentales, aerolíneas, cadenas hoteleras, cruceros, empresas de turismo de aventura, propiedades vacacionales, entre otros.

Asumimos el proyecto del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, la versatilidad de la obra permitirá realizar eventos con capacidad desde 10 y hasta 3038 personas en disposición tipo plenario, con una capacidad total del edificio de 4 595 personas, cómodamente sentadas.

Con este moderno Centro de Convenciones daremos más trabajo en áreas de servicios como restaurantes, servicios de taxis, buses, tour operadores, centros comerciales, empresas arrendadoras de inmobiliario diverso, empresas de "catering", proveedores de flores, de servicios de audio y video, empresas organizadoras de eventos, construcción de stands, entre muchas más.

Es un hecho que esta obra, impactará durante todo el año, pero será una gran oportunidad para aumentar la entrada de turistas en la temporada verde, lo cual ayudará a distintos sectores de esta industria e inyectará mucho dinero a la economía.

Fortalecimos la estrategia para el turismo interno, siendo que la industria turística no es capaz de mantenerse y desarrollarse solo con el turista que viene afuera de nuestras fronteras. Para tales efectos realizamos alianzas con la Cámara Costarricense de Hoteles (CCH), Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT) y la Cámara Nacional de Turismo Comunitario (CANTURURAL) por medio de la cual pudimos llegar exitosamente a sus asociados, los cuales se integraron de manera activa y prepararon atractivas ofertas a los costarricenses.

Con el propósito de contribuir a mejorar la competitividad y el agregar valor al destino turístico, desarrollamos una serie de programas orientados a generar capacidades locales, generar espacios de participación de las comunidades, pobladores en la industria turística y generar desarrollo local.

Las acciones, proyectos y programas desarrollados estuvieron orientados a lograr que diferentes actores (municipalidad, cámaras regionales de turismo, asociaciones, empresarios, MYPIMES, y comunidades, entre otras) se empoderaran para liderar en las diferentes zonas del país el desarrollo de los planes de desarrollo turístico, iniciativas y proyectos turístico para el desarrollo de productos en las diferentes zonas del país.

Se actualizó el Plan Nacional de Turismo Sostenible al 2016, que es la hoja de ruta que tanto sector público y privado han desarrollado para garantizar que Costa Rica mantenga el liderazgo internacional como destino turístico y ofrezca un producto auténtico, de experiencias únicas, para los miles de turistas que visitan el país.

Aprobamos lineamientos para fortalecer el Plan General de Uso del Suelo de la Zona Marítimo Terrestre, y así coadyuvar en el fortalecimiento de la gestión Municipal en las zonas costeras.

Aprobamos acciones para fortalecer y mejorar el servicio al turista con información ágil y oportuna, destaca la apertura de la Oficina de Información Turística en el centro de San José, la oficina de información turística en la terminal aérea del aeropuerto Daniel Oduber Quirós y la reapertura del centro de información turística de Paso Canoas.

Desarrollamos estrategias para fomentar la creación de la norma de parques temáticos con un componente de investigación 100 % interno del proceso de sostenibilidad, para monitorear la calidad y servicio de las empresas turísticas.

Fortalecimos la regulación respecto a las Empresas de Hospedaje Turístico, en temas de gastronomía, transporte turístico, así como las políticas para el certificado de sostenibilidad turística.

Establecimos el concepto de las Oficinas Regionales del ICT, que permitió fortalecer en campo la presencia de la Institución para asesorar de forma más ágil a los empresarios turísticos, así como el logro de importantes alianzas con otras entidades y ministerios, enfocadas al fortalecimiento de la empresarialidad local, capacitaciones para el sector turístico, desarrollo del Turismo Rural Comunitario, ferias turísticas locales y el apoyo a proyectos turísticos de gran relevancia.

Se logró posicionar a Costa Rica a nivel internacional como el primer destino líder en ecoturismo, con una larga trayectoria en turismo sostenible, un concepto que logra un equilibrio entre su desarrollo económico, respetando el patrimonio e incluyendo a las comunidades como parte de ese crecimiento, lo que produce que cientos de turistas valoren a nuestro país como un destino por excelencia y responsable. Este esfuerzo se ve plasmado en el Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST). Es así como las empresas turísticas costarricenses que voluntariamente han decidido concretar su responsabilidad con el medio ambiente, garantizan una experiencia para el turista que aparte de ser sostenible con los recursos naturales; ofrece la mayor calidad en sus servicios y gran compromiso por medio de sus programas de responsabilidad social.

Gracias a este logro, casi 3,5 de cada 10 empresas declaradas turísticas en el país, cuentan con la certificación CST, lo que es un orgullo para el país al tratarse de una norma que es totalmente voluntaria y que apela más a la motivación, al convencimiento y la convicción del empresario turístico.

Con el apoyo dado al Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, se logró la sensibilización por todo el país, logrando la cobertura de casi 120 empresas turísticas y 200 colaboradores. A la fecha se contabiliza un total de 378 empresas turísticas adheridas al Código de Conducta.

En el año 2013, 62 empresas obtuvieron la CST, de las cuales 19 alcanzaron este reconocimiento por primera vez y 43 son producto de una revaluación y por ende una re certificación. Al cierre del año se contabilizaron un total de 304 empresas turísticas con CST, entre establecimientos de hospedaje, tour operadores, arrendadoras de vehículos y parques temáticos.

Actualmente, en el ICT estamos trabajando en el diseño de las normas para empresas gastronómicas y para tour operación marino costera. Se ha avanzado en las etapas de validación de ambas normas y se prevé que entren en vigencia durante los primeros 4 meses de 2014.

En el tema de Seguridad Turística y convencidos de que la seguridad es una prioridad para mantener la imagen de Costa Rica como destino turístico, durante estos años se propuso incrementar la cantidad de policías en las zonas de interés turístico del país, así como facilitarles los implementos necesarios para el ejercicio

de sus labores y reforzar la capacitación en seguridad turística, por tanto y en coordinación con el Ministerio de Seguridad Pública se logró la firma de convenios para apoyar gestiones conjuntas, así como la creación desde el año 2006 de la Policía Turística, como un ente especializado en la prevención y atención del turista.

Adicionalmente, se realizó la propuesta de Decreto Ejecutivo, para la creación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística, compuesta por el Jefe del Departamento de Servicio al Turista, la Directora de la Policía Turística, el Jefe de Robos y Hurtos del OIJ, el Delegado de la Cámara Nacional de Turismo y la Fiscalía General de la República. Con este grupo de trabajo se mantiene una comunicación permanente.

En el tema de señalización de sectores costeros de riesgo por presencia de corrientes de arrastre, aprobamos acciones para implementar e instalar señales en las playas de mayor peligrosidad así como también se realizaron gestiones en cuanto a la señalización vial y turística se refiere.

De igual forma, durante nuestra gestión se generaron acciones para promover materiales de información y de prevención, los cuales son distribuidos en los distintos centros de información turística, por la Policía Turística o en empresas de turismo.

Quedó plasmado el compromiso de la Junta Directiva del ICT para continuar con este modelo de cooperación interinstitucional, para ampliar la cobertura de señalización vial y turística del país, hacia otras rutas y destinos de interés turístico del país.

En el tema del Polo Turístico Golfo de Papagayo, se concretó la construcción de dos proyectos hoteleros (Hotel Mangroove y el Hotel Hyatt Andaz) agregando 238 habitaciones a la zona, quedando en proceso de construcción el Hotel Marriot Papagayo con 340 habitaciones, Hotel Paradisus Papagayo Bay Resort &Luxury Villas Costa Ricas con 412 habitaciones y el Hotel YubyWyndham de 151 habitaciones.

Apoyamos la construcción de 1.5 km de carretera que va desde la central del ICE hasta el Hotel Grand Papagayo y de 1.5 km de carretera de la Radial de Playa Arenilla a Pueblo de Playa Panamá, se amplió la tubería existente que da

suministro de agua al Pueblo de Playa Panamá, una instalación pluvial para acceso a tuberías, ampliación de puentes, instalación de señalización, construcción de aceras y rampas para personas con capacidades especiales, sustitución de tuberías antiguas, construcción de una parada de autobús y canalización subterránea para vías de telecomunicaciones.

Se logró la entrega al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados de 9 Plantas Electrogeneradoras. La perforación de 4 piezómetros de investigación para el diseño del proyecto en gestión denominado Acueducto Las Trancas – Papagayo Bahía, la construcción del Tanque El Duende #2 con una capacidad de almacenamiento de 750 m³ que abastece a Playa Hermosa y la Bahía de Papagayo (Sur), la construcción de la sede de la Oficina del ICT en Playa Panamá y la adjudicación para el diseño y construcción de los controles del acueducto de Playa Hermosa.

En el marco de las modificaciones reglamentarias, durante esta gestión se reformó el Reglamento del Plan Maestro General del Polo Turístico Golfo Papagayo, así como el Reglamento a la Ley Reguladora del Polo Turístico Golfo Papagayo.

Adicionalmente se aprobó regulación para fortalecer y mejorar la operación de la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT).

En lo que respecta a control interno, aprobamos la nueva normativa institucional en materia de autoevaluación del Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgos (SEVRI). Dicha normativa específica para el ICT se elaboró en el marco de la implementación de las sugerencias de Servicios Preventivos de la Auditoría General (AG-EE-10-2010 sobre Autoevaluación del SCI y AG-P-Ad-27-2009 y AG-P-Ad-28-2009 relacionados al SEVRI) y contribuyó no solo a la aplicación fiel de los lineamientos de la Contraloría General de la República, sino que también mejoró las condiciones básicas para el cumplimiento del objetivo de los sistemas de información relacionados con el control interno al amparo de la Ley N°8292, cual es generar información para la toma de decisiones.

En cuanto a la estrategia de cruceros, se puede señalar que esta actividad es parte del desarrollo y diferenciación de atractivos del país que está dentro Plan Nacional de Turismo Sostenible para el desarrollo de este sector, con un énfasis importante para el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, que a través de

encadenamientos comerciales dinamizan la economía; tour operadores, artesanos, comerciantes, empresas de servicios de mantenimiento, entre otras.

Según datos de las encuestas realizadas por el ICT, los cruceristas contribuyen de manera positiva con la derrama del dólar; en promedio cada crucerista gasta \$78,8 en nuestro país.

Es por ello, que durante los últimos años trabajamos en varias direcciones para impactar positivamente en esta industria. Se puede mencionar el mejoramiento de los puertos, la calidad de los servicios y el trabajo conjunto entre los involucrados de la actividad de cruceros.

Mediante importantes convenios y alianzas estratégicas promovimos el desarrollo de este nicho de mercado. Este esfuerzo conllevó a que participara como representante del ICT en eventos con líneas de cruceros, con el fin de establecer relaciones de negocios y promover la atracción de nuevas líneas a nuestro destino.

Otro de los logros alcanzados fue la Ruta Mesoamericana que se inauguró en enero de 2014. Un hecho inédito e histórico en nuestro país, al lograr que por primera vez en la historia saliera un crucero desde Costa Rica. La nueva ruta inicia en Puerto Caldera, transitando sitios costarricenses como Puntarenas y Golfo de Papagayo; atraca en los puertos de San Juan del Sur en Nicaragua, Acajutla en El Salvador, Puerto Quetzal en Guatemala y los puertos mexicanos de Chiapas, Huatulco y Cabo Blanco, y finaliza su trayecto en Los Ángeles, CA, Estados Unidos.

Esta nueva ruta abrió la oportunidad para que grandes líneas de cruceros tomen en cuenta a nuestro país como home port, con ello se amplió la oferta del destino y el impacto de encadenamiento al sector turismo.

También, el año anterior se logró formalizar un acuerdo cooperativo con Royal Caribbean Line Cruices, una de las líneas de cruceros más consolidada y reconocida del mundo, con el fin de promocionar a Costa Rica como destino de cruceros. Las ciudades de Los Ángeles, San Francisco, Boston y Nueva York promocionaron paquetes turísticos para viajar a nuestro país con el importante alcance de incluir una estadía de tres días y dos noches en Costa Rica, además de tours guiados.

Además, participe por varios años consecutivos en la feria internacional Sea Trade, en la cual, además de promocionar al país, se establecieron relaciones comerciales con las líneas de cruceros y las entidades internacionales involucradas en el tema, con el objetivo de promover el destino Costa Rica.

En esta misma línea, se ha fortalecido la relación con las asociaciones internacionales como es el caso de la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe, procurando una creciente vinculación con los ejecutivos de las líneas de cruceros, alcanzando la colaboración con respecto a la capacitación para los empresarios nacionales.

En cuanto a infraestructura; se suscribió el Convenio ICT-Japdeva y se realizaron las obras para el mejoramiento de las salas de abordaje y áreas exteriores del muelle de cruceros en la terminal portuaria Hernán Garrón Salazar ubicada en la provincia de Limón.

Se trabajó fuertemente en la coordinación de cursos de capacitación en conjunto con el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP), la Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA), la Sociedad Portuaria Caldera y las municipales locales, con el fin de brindar las herramientas necesarias para que los distintos empresarios, tales como: tour operadores, transportistas, artesanos, entre otros, puedan brindar un mejor servicio a los cruceristas.

Apoyamos proyectos desarrollados con el apoyo de las municipalidades, cámaras de turismo y diferentes actores locales, tales como los productos artesanales con identidad, el programa de gastronomía y coctelería tradicional, así como el rescate de la música, moda y danza de las zonas costeras.

Finalmente, es de suma importancia indicar, la necesidad de continuar dando seguimiento a cada uno de los aspectos mencionados en este informe, sobre todo por la cantidad de recurso económico y humanos que se ha invertido, con el fin de alcanzar los logros citados.

Actualmente, se está trabajando en el tema de cruceros, en la creación de una ruta en el sector del Caribe, que no podrá llegar a una culminación exitosa sino se invierte en la presencia física y en excelentes canales de comunicación. Estas rutas han sido un éxito por la variedad de producto que ofrecen, ya que ésta es

una necesidad de las líneas de cruceros prioritaria. Pero es necesario advertir y considerar, que el éxito de cada producto y país radica en la coordinación que debe existir entre las diversas instituciones gubernamentales y sobre todo, en el caso de Costa Rica de JAPDEVA y el INCOOP. El apoyo de éstas instituciones es básico para lograr las metas que se requiere, pero lo más importante es su representación en cada una de las ferias internaciones con un carácter de decisiones determinadas, que a través de políticas institucionales puedan hacerse efectivas, porque el compromiso a nivel internacional habla mucho de lo que es un país y su gente.

Costa Rica es considerado un país exótico y muy apetecido por éste tipo de turismo, principalmente por la forma en que se ha manejado el tema de la sostenibilidad, pero no podemos confiarnos y que esto se convierta en una costumbre, el éxito se logra a base de perseverancia, pero hay un ingrediente que no puede faltar y es la innovación.

La variedad de turismo que posee nuestro país es un elemento básico de atracción de mercados. Lograr una coordinación con los diferentes países que componen las rutas, es esencial para poder trabajar y mejorar. El panorama debe enfocarse como un todo, no podemos trabajar aislados porque los logros no serán los mismos.

La creación de la Ruta Mesoamericana ha traído al país grandes satisfacciones, pero también oportunidades para mejorar en cada país. Este es el momento adecuado para reconocer y mejorar. Si la ruta no logra sostenerse por sí sola, no habrá credibilidad y afectará mucho el proyecto de la ruta en el Caribe.

El hecho de que el país sea tomado en cuenta para participar en estos eventos nos da idea de la buena imagen que tenemos a nivel internacional y esto ha sido producto del trabajo coordinado entre la Gerencia General, la Presidencia Ejecutiva y Junta Directiva del ICT, junto con la oficina de Coordinación de Cruceros.

Las líneas de cruceros y asociaciones son exigentes por el tipo de cliente que manejan y han logrado fijar su atención en Costa Rica por la forma en que ha trabajado el sector público y privado. Este es un tema que no se debe abandonar y es importante retomar la figura de las comisiones de trabajo de forma continua y de la mano con las Municipalidades, Ministerio de Salud, Cámaras, Policía de Tránsito, Ministerio de Obras Públicas y Transporte, en algunos casos hasta la Asamblea Legislativa en su Comisión de Turismo.

Es necesario fortalecer el desarrollo portuario en la Zona del Caribe, una comunicación más directa entre los representantes de JAPDEVA y las Líneas de los Cruceros, ya que a pesar de los grandes esfuerzos del ICT, hay situaciones que se deben resolver en el interior de cada institución.

Otro punto medular es tratar de crear más conciencia en el pueblo Limonense en cuanto a la apertura que debe existir para los cruceros.

En cuanto al tema de la seguridad turística es de suma importancia resaltar el esfuerzo con el que se ha trabajado y la buena coordinación y programas con el Ministerios de Seguridad Pública. Es necesario unir esfuerzos con los empresarios turísticos, con el fin de ofrecer más seguridad de la que actualmente se cuenta.

Por último, deseo agradecer a Dios por la oportunidad que me dio de trabajar en beneficio de mi país, me siento muy satisfecha y orgullosa por los logros alcanzados en el sector turístico durante estos ocho años como miembro de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo.

Atentamente,


Licda. Lourdes Fernández Salazar
Cédula N° 1-735-493

Cc Proceso de Recursos Humanos
Archivo personal