

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

### DGRE-5019-2024

22 de noviembre de 2024

Msc. Gustavo Alvarado Chaves, DIRECTOR  
Gestión y Asesoría Turística  
Instituto Costarricense de Turismo  
**S.O.**

Estimado señor:

A continuación, me complace remitirle, el informe de resultados de la gestión de los programas o proyectos, llevados a cabo o coordinados por el suscrito, como jefatura del Departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas, con fecha de corte al 22 de noviembre del 2004, así como aquellas otras que han quedado pendientes para el ejercicio 2024. Este informe mantiene la guía conceptual sugerida por el Departamento de Gestión del Talento Humano.

#### 1- Labor sustantiva del departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas:

El Departamento de Gestión, tiene como objetivo principal el contribuir para que las empresas mejoren sus niveles de calidad, apoyar las labores de asesoría técnica a los empresarios turísticos, apoyar a los guías turísticos en sus labores y a los empresarios que se dedican al transporte terrestre de turistas, la obtención de sus certificados y recientemente con el registro de las empresas de Hospedaje no tradicional, en la plataforma respectiva.

#### 2- Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión- 2006-2024

El Departamento de Gestión, en su fase inicial, tenía bajo su responsabilidad el trámite de las declaratorias y contratos turísticos, como las funciones sustantivas; sin embargo, las gestiones del Contrato Turístico fueron asumidas por la Dirección de Gestión, años atrás y en días recientes con la creación del Departamento de Conectividad y Atracción de Inversiones, dicha función será realizada por éste.

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

3- Estado de la autoevaluación del sistema de control interno del Departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas.

La autoevaluación del sistema de control interno se ha mantenido como una constante, evitando desviaciones mediante una adecuada administración de riesgos. Aparte de los efectos de la Pandemia que obligó al traslado de un porcentaje del personal, al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, como un evento fortuito no planificado; pese a esa situación, se logró atender con eficiencia sin descuidar las demás tareas del departamento.

4- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del Departamento de Gestión en el 2024.

Un de las principales acciones que se han emprendido en el Departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas para mantener un adecuado sistema de control interno es estar en constante monitoreo de los cambios en el entorno de la actividad turística, que puede afectar los objetivos y metas del departamento.

En el plano interno, se mantiene control sobre el uso de los activos, el ahorro en materiales y suministros de oficina y un adecuado resguardo de la información. De igual forma, se aplican los procedimientos establecidos de contratación de servicios y se mantiene actualizado los conocimientos sobre la nueva ley de contratación administrativa, entre otros.

Se puede decir que el Departamento de Gestión Turísticas, cuenta con un adecuado sistema de control interno que ha robustecido la gestión del Departamento, lo que le ha permitido no solo cumplir con los compromisos adquiridos con otras instituciones, sino también, contribuir con el desarrollo turístico del país.

5- Principales logros alcanzados durante la gestión como jefatura del Departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas:

Los principales logros alcanzados durante mi gestión institucional, han sido contribuir desde los distintos puestos de trabajo que he desempeñado, con el cumplimiento de los objetivos institucionales y al mismo tiempo, promover una cultura de calidad dentro de las empresas turísticas, principalmente las que cuentan con declaratoria turística.

5.1. Cumplimiento de los objetivos del departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas a noviembre de 2024.

**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE EMPRESAS TURÍSTICAS**
**Objetivo 1**

LOGRAR QUE 70 NUEVAS EMPRESAS EN TODO EL PAÍS, SEAN DECLARADAS TURISTICAS EN EL AÑO 2024, EN CUALQUIERA DE LAS CATEGORIAS TURISTICAS PERMITIDAS EN EL REGLAMENTO.

Cuenta de NOMBRE		Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	En operación	En proyecto	Total general	
ALAJUELA		11	2	13
CARTAGO		7		7
GUANACASTE		5	7	12
HEREDIA		5	1	6
LIMON		5	3	8
PUNTARENAS		26	1	27
SAN JOSE		19	1	20
<b>Total general</b>		<b>78</b>	<b>15</b>	<b>93</b>

Al 21 de noviembre del año en curso se han otorgado un total de 93 nuevas declaratoria que corresponde a un cumplimiento que sobrepasa el 100% de la meta propuesta, estas nuevas empresas

Etiquetas de fila	Cuenta de NOMBRE
Actividad Turística	6
Actividades recreativas acuáticas	1
Agencia de viajes	30
Arrendadora de vehículos	1
Congresos y convenciones	1
Gastronomía	26
Hospedaje turístico	28
<b>Total general</b>	<b>93</b>

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

### Objetivo 2

APLICAR EL PROGRAMA DE VISITAS DE SUPERVISIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS CON DT PARA AL MENOS 40 EMPRESAS DEL VALLE CENTRAL A DICIEMBRE 2024

Se han efectuado 41 visitas de supervisión de calidad en el Valle Central, realizadas por las 3 supervisoras adicionalmente, se han realizado 6 visitas de asesoría para emprendimientos en las que igual se aplica la tabla de evaluación.

### Objetivo 3

ATENDER EL 100% DE LOS TRÁMITES PRESENTADOS PARA ACREDITACIÓN DE GUIAS POR PRIMERA VEZ Y RENOVACIÓN EN EL PERÍODO 2024

Al tercer trimestre del año 2024, se han tramitado 475 credenciales de guías de turismo, de las cuales 253 fueron de primera vez y 222 renovaciones.

En cuanto a las sesiones de la CONAGUITUR, Comisión Nacional de Guiado de Turismo, se han realizado seis sesiones.

### Objetivo 4

ATENDER EL 100% DE LOS TRÁMITES DE RENOVACIÓN, AMPLIACIÓN DE FLOTA Y SUSTITUCIÓN DE UNIDADES, PARA LAS TRES MODALIDADES DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO A DICIEMBRE 2024

Al 21 de noviembre han tramitado un total de 1932 trámites de Transporte Terrestre Turístico, de los cuales 230 corresponden a trámites de primera vez, 210 por aumentos de flota, por renovación de certificado en el período se tramitaron 1471, y por otros conceptos como reposición de certificados o sustitución de unidad, 11, adicionalmente se han enviado a archivo 10 trámites.

### Objetivo 5

ATENDER EN UN 60% LOS TRÁMITES DE ACTUALIZACIÓN PARA EMPRESAS CON DT, ATENCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS VIA PROCEDIMIENTOS Y ACTUALIZACIÓN DE REGISTROS EN EL SISTEMA AUTOMATIZADO A DICIEMBRE 2024

Además, se han tramitado 74 expedientes de los cuales, 18 son para Procedimientos Ordinarios Administrativos, 14 de Renuncia de Declaratoria Turística, 15 de Cancelación de la declaratoria turística por mera constatación, y 27 de cambios varios como propietarios y apoderados.

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

En resumen:

Hay día de hoy se han emitido 1932 certificados de transporte, por primera vez y aumentos, además a partir mes de agosto los certificados de transporte se realizan digitales por lo que contamos con 110 expedientes digitales. Y además se solicitó a la encargada de archivo, digitalizar los restantes expedientes.

6- Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

En este apartado, es importante indicar que me correspondió dirigir el Departamento desde su creación en el 2006, por lo que no había proyectos existentes en ese momento.

7. Proyectos pendientes para el 2024:

Eventualmente, lo que quedó pendiente es una reforma parcial al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, que está avanzado en un 90% y que será concluido por la Licda. Vivian García, con el apoyo legal de la Licda. Guiselle Bolaños.

8. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

Los recursos asignados han sido invertidos según corresponde en los distintos programas y proyectos a cargo del Departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas. Valga decir que se proyecta una ejecución presupuestaria superior al 95% en el 2024. Todos los compromisos adquiridos con otras instituciones, se han cumplido a cabalidad.

9. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad.

La sugerencia principal es mejorar la coordinación y trabajo en equipo entre las distintas unidades de la institución en el cumplimiento de objetivos institucionales comunes. Ahora con la separación de funciones en los trámites de declaratoria turística y contrato turístico, se hace fundamental la coordinación entre estos dos departamentos de la Dirección.

Es importante mencionar estos dos aspectos que son relevantes, para la buena operación del departamento:

En el Sistema de Hospedaje no tradicional, se debe asignar el trabajo diario a los analistas, Vivian Garcia W, Jorge Solano y Dolores Espinoza.

La señora Jharma Sancho emite las constancias de que las personas se inscriben, ya se creo su usuario a su persona , para que el trabajo se realice.

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

10. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que enfrenta o debería aprovechar la institución.

El Instituto Costarricense de Turismo debe mantener el liderazgo que ha tenido hasta hoy, incidiendo en las agendas de las demás instituciones del sector público, dotando de más y mejores servicios en tema de infraestructura vial, aeroportuaria, conectividad y telecomunicaciones, suministro de agua en sectores críticos como Guanacaste, seguridad, educación técnica para el turismo, etc. Solo con el concurso de todos los actores y visualizado y turismo como la única alternativa de desarrollo, se podrá lograr que el turismo crezca de manera ordenada. El ICT no lo puedo hacer por sí solo, se depende de otros sectores y en el tanto y en el cuanto, sean conscientes de su importancia que el turismo representa para el país, se podrá asegurar la sostenibilidad en la industria turística.

Finalmente, debe aprovechar las oportunidades que se le presentan al ser una institución dinámica y promotora en los organismos internacionales de turismo.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

Todas se han cumplido, según corresponde.

12. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones giradas por algún órgano de control externo.

Todas se han cumplido, según corresponde.

13. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Todas se han cumplido en los períodos definidos de respuesta, según corresponde.

14. Administración de personal:

Se cumplió por lo solicitado por el Departamento de Gestión del Talento Humano en relación con los compromisos laborales de todos los funcionarios del Departamento de Gestión de Registro de Empresas Turísticas.

Todos los funcionarios del Departamento han cumplido con la presentación de las bitácoras del trabajo realizado desde la casa.

15. Proyección financiera 2025 y ejecución presupuestaria 2024.

Durante el 2024 se tiene prevista una proyección de la ejecución presupuestaria superior al 95% del presupuesto asignado a inicio del período. Para el año 2025, el departamento tiene aprobados recursos financieros por un monto de ₡ 14.600.000.00

## DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y REGISTRO DE EMPRESAS TURÍSTICAS

### 16. Sistema de Información de Declaratorias Turísticas

El Sistema de información de declaratoria Turísticas se encuentra con las mejoras solicitadas, según el depto. de TI faltan 45 días hábiles para que salga a producción es importante indicar que este sistema debe alimentar el sistema de Planta Turística.

### 17. Remisión de bases de datos al Ministerio de Hacienda

Se ha estado enviando la información al Ministerio de Hacienda de todas las empresas inscritas en el ICT (declaratoria-guías turísticos-transporte de turismo y CST); además de la información de las empresas inscritas en la plataforma de Hospedaje no Tradicional (HNT), tal y como se acordó desde la puesta en marcha de la Ley de Fortalecimiento de la Finanzas Públicas.

### 18. Agradecimiento:

No quisiera concluir ese informe, sin agradecer profundamente a la institución que me brindó no sólo trabajo, sino un estilo de vida por más de 30 años.

Un abrazo cordial y fraterno.

Wálter Monge Edwards, jefe  
Departamento de Gestión y Registro de Empresas Turísticas