

**COMUNICADO DE ACUERDO**

**SJD-024-2017**  
31 de enero de 2017

Señores  
**Dr. Alberto López Chaves**  
Gerente General

**Lic. Víctor Quesada, Coordinador**  
Unidad de Planificación

**Asunto:** Informe anual de cumplimiento de metas del PAO 2016

Estimados señores:

En Sesión Ordinaria de Junta Directiva N° 5965, Artículo 5, inciso V, celebrada el día 30 de enero de 2017, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

- SE ACUERDA:**
- A) Dar por recibido el oficio N° PL-007-2017 suscrito por la Unidad de Planificación Institucional, referente al Informe Anual de Autoevaluación de Metas del PAO y PND 2016.
  - B) Instruir a la Administración coordinar la implementación de las recomendaciones del Informe de autoevaluación, según PL-007-2017, con el propósito de mejorar continuamente el desempeño y fortalecer la capacidad de gestión institucional en cumplimiento de los objetivos institucionales.
  - C) Instruir a la Administración para que comunique el informe PL-007-2017 a los Entes externos en el formato correspondiente (STAP, CGR y MIDEPLAN) y al personal del ICT, para realimentar la gestión institucional.

**ACUERDO FIRME**

Atentamente,

**Licda. Hannia Ureña Ureña**  
Secretaria Junta Directiva



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



PL-007-2017

San José, 23 de enero de 2017

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

Asunto: Informe anual de cumplimiento de metas del PAO programadas para el año 2016.

Estimados señores:

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, en las Normas 2.2.3, inciso h) y Norma 4.3.1.5 inciso b) del Manual de Normas Técnicas de Presupuesto Público de la Contraloría General de la República (N-1-2012-DC-DFOE, R-DC24-2012), así como en el Manual de Procedimientos de Formulación y Seguimiento al PAO y POI a nivel Institucional, adjunto se remite el Informe Anual de Cumplimiento de Metas contempladas en el PAO programadas por el ICT para el año 2016, con corte al 31 de diciembre de 2016, para su consideración y remisión para aprobación por parte de la Junta Directiva.

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

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

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

1. Al hacer una radiografía de la Institución en general, se puede concluir que se ha dado un sano cumplimiento físico de metas, pues el promedio institucional fue de 94% de logro, 0,5% más que en el 2015. Por programa, en el Programa #2 que contiene las acciones sustantivas donde se aglutinan la mayoría de los servicios del ICT muestra un cumplimiento del 99,1%, mientras que la debilidad la encontramos en el Programa #3 (Proyecto Golfo de Papagayo), ya que logró un cumplimiento de apenas 26,5%. En este último caso, la tendencia se viene

**Instituto Costarricense de Turismo**  
Unidad de Planificación (UPI)  
Tel. (506) 2299-5800 Ext. 5792  
Fax (506) 2291-5645



**PL-007-2017**

arrastrando en varios de los últimos años y registra el nivel más bajo de los últimos cuatro años. Lo anterior, según indica la Unidad, se debe a que sus metas implican la construcción de obras e infraestructura pública en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, cuya ejecución a menudo requiere estrecha coordinación interinstitucional, por lo tanto, continúan obras sin terminar y por ende los pagos sin ejecutar.

2. Entre las metas de más bajo cumplimiento: cabe señalar que de las 82 metas con las que se terminó la gestión al final del año 2016, solamente 2 metas no se ejecutaron del todo, las cuales corresponden al Programa 3 (Oficina Proyecto Golfo de Papagayo) y 2 más terminaron con un avance inferior al 30%, 1 también de este último Programa y otra del Departamento Administrativo. Además, se presentan 2 metas en el rango de cumplimiento de 61% a 80%, que corresponden al Departamento Financiero y a la Dirección de Gestión (CNCC).
3. Respecto a los proyectos inscritos en el Plan Nacional de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, solo se tiene el proyecto del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, porque está incluido como uno de los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo del presente Gobierno y su avance se dio con algún rezago, dado el extenso proceso de refrendo del contrato, que fue aprobado el día 09 de diciembre de 2016 por la Contraloría General de la República.

Complementariamente de los proyectos inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP), se canceló el proyecto de Remodelación del Área de Tecnologías de Información por prioridades presupuestarias y la Construcción de casetas de atención al público en Áreas Protegidas porque venció el convenio con SINAC. Además los proyectos de Papagayo (Trancas y Policía Turística) se reprogramaron en el 2017 por atrasos en la coordinación interinstitucional. Mientras que los proyectos de naturaleza recurrente (adquisición de software, equipo de cómputo y equipo diverso) se realizaron de manera razonablemente satisfactoria. Finalmente, la Dirección de Gestión finalizó y entregó las obras del "Centro para Actividades Turísticas y Artesanales en Sarchí", desde agosto de 2016.

4. En el PAO 2016 se tienen diecisiete metas directamente vinculadas a las metas del PND 2015-2018; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN para medir el avance del PND, a continuación se presentan algunas conclusiones básicas:

**PL-007-2017**

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo (metas 1.3.1.1, 1.3.2.1, 1.3.3.1 y 1.3.4.1 de Investigación y Evaluación, así como 1.3.7.1 y 1.3.8.1 de Promoción), registraron entre ellas:

- Un promedio de cumplimiento de 100% en el mercadeo al turismo internacional (metas 1.3.1.1, 1.3.4.1 y 1.3.7.1).
- Un promedio de cumplimiento del 100% o más entre las metas dirigidas al el mercadeo al turismo nacional (metas 1.3.2.1, 1.3.3.1 y 1.3.8.1).
- En el plano internacional el cumplimiento físico se da de acuerdo a lo esperado. En el plano turismo nacional, también se cumple lo esperado.
- La inversión realizada en Mercado a nivel nacional fue de un 88% de lo presupuestado y a nivel internacional se logró invertir el 93%.

En tanto, sobre las metas asignadas a la Dirección de Gestión, se registró:

- Un promedio de cumplimiento superior a lo planeado entre las dos metas relacionadas con temas de Sostenibilidad (1.4.1.1 y 1.4.1.2), con un 121% , que sobrepasa significativamente lo esperado para el final del año. En la meta 1.4.1.4, que combate la Explotación Sexual Comercial se registra un cumplimiento de 200%, pues se logró realizar el doble de lo programado.
- Respecto a las actividades programadas para el 2016 del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, se tiene que de conformidad con el indicador del PND el avance del Proyecto fue de 20% y su avance se clasificó en “Riesgo de Incumplimiento”.
- En la meta 1.4.2.2 de Servicio al Turista, relacionada con el tema de seguridad turística, se registra un cumplimiento del 100%.
- En la metas 1.4.8.1 y 1.4.10.1 del Departamento de Gestión, relacionadas con la Declaratoria Turística y el Manual de Categorización, se registra un promedio de cumplimiento de ambas por un 200% y 95%, respectivamente, superior a lo esperado y la primera sobrepasó la meta total planteada.

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

- En el Departamento de Planeamiento, una ejecución del 100% en la meta 1.5.3.4 de las rutas turísticas y la meta 1.5.3.3 tiene un cumplimiento del 100%, aunque el indicador del PND para esta meta se activa en el año 2017, cuando se registra el compromiso institucional.
- En las metas del Departamento de Desarrollo, muestran muy altos grados de cumplimiento en las metas, pues en todos los casos sobrepasan el 100%.

5. En el PAO del 2016 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan CEDAW, a saber: la meta 1.4.1.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual presenta un cumplimiento superior a lo esperado, con un 200%.
6. Desde el punto de vista presupuestario, la ejecución global de la Institución en el 2016, según datos del Proceso Financiero, muestra un comportamiento más rezagado que el cumplimiento físico, porque el ICT alcanzó ejecutar solamente un 59,8% del presupuesto aprobado y actualizado, tomando en consideración el presupuesto de remuneraciones, el cual muestra una disminución del 8% respecto al año anterior. El presupuesto operativo muestra una tendencia de ejecución superior, con un 49,9%, la cual disminuyó respecto al año anterior en un 5%.

A nivel programático, los Programas #1 y #2, muestran una ejecución global (presupuesto aprobado y actualizado total) con un nivel de ejecución relativamente bajo, por el 80% y 57,7% respectivamente; el Programa 3 muestra el nivel más bajo, con un 14,4% del total y teniendo presupuesto en todas las metas solo ejecutó recursos de la primera, lo que además significa el nivel más bajo de los últimos cuatro años.

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

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

PL-007-2017

PRICIPALES JUSTIFICACIONES	UNIDADES QUE MENCIONAN
Contrataciones infructuosas o que no se terminaron de ejecutar.	6
Convenios con terceros que no se pudieron ejecutar o tienen rezago.	1
Partidas que se ejecutan según demanda e inciertas (publicaciones en La Gaceta, gastos de viaje y transporte, gastos en procesos judiciales, mantenimientos, indemnizaciones)	13
Se gastó menos de lo estimado.	9
Se trata de contratos plurianuales.	3

8. En vista de lo anterior, se incluyen varias recomendaciones que podrían ayudar a la Administración a corregir debilidades que se están dando en el ejercicio del 2016, como la reiteración a las unidades para que consideren algunas metas importantes que deban retomarse como arrastre en el nuevo ejercicio del 2017. Lo anterior, con el fin de lograr una mejor estimación de los presupuestos y la posible redistribución oportuna de los recursos, planificar mejor y agilizar los procesos de contratación, especial atención a los compromisos plurianuales que forman parte del PND y el PAO.
9. Se recomienda inscribir debidamente en el Banco de Proyectos de Inversión de MIDEPLAN aquellos proyectos que se están programando como metas de arrastre para el 2017 en la Dirección de Gestión y el Proyecto Turístico Golfo Papagayo y que se consideran de esta naturaleza por tratarse de obras de infraestructura.
10. También se recomienda Instruir a las jefaturas que deben considerar el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autoevaluación de control interno y la valoración de riesgos (SEVRI), dentro de las prioridades de metas del año 2017, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvaran a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

**PL-007-2017**

11. Que la Administración continúe con la revisión periódica de la ejecución presupuestaria que permita hacer ajustes y proyecciones más reales, así como una redistribución oportuna de los recursos, cuando sea necesario.
12. Asimismo, se solicita instruir a las jefaturas a revisar y ajustar cuando corresponda la propuesta de indicadores de gestión, con el propósito de contribuir aún más en el proceso de evaluación y rendición de cuentas de los compromisos institucionales incluidos en el PAO 2016 y siguientes.

Finalmente, se indica que el presente informe requiere de la aprobación de la Junta Directiva a fin de hacerlo llegar al Órgano Contralor, MIDEPLAN y STAP en el formato requerido por cada instancia, a más tardar el 31 de enero 2017. Se recomienda autorizar la divulgación del informe entre los responsables de llevar a cabo las metas, como parte de buenas prácticas relacionadas con la realimentación para el próximo ejercicio del año 2017.

Atentamente,

Víctor Hugo Quesada Rodríguez  
Asesor de Unidad de Planificación Institucional

VHQ/llr

C.

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

**Instituto Costarricense de Turismo**  
Unidad de Planificación (UPI)  
Tel. (506) 2299-5800 Ext. 5792  
Fax (506) 2291-5645





# Instituto Costarricense de Turismo Unidad de Planificación

## Informe de Seguimiento del Avance del Plan Anual Operativo (PAO) Al 31 de Diciembre 2016 (Anual)



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

Tel. ICT (506) 2299-5800  
Tel. UPI (506) 2299-5792  
@: [victor.guesada@ict.go.cr](mailto:victor.guesada@ict.go.cr)



## Contenido

<b>JUSTIFICACIÓN:</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO Y METODOLOGÍA:</b> .....	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2016.</b> .....	<b>4</b>
I. <b>INTERVALOS DE AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO DE LAS METAS DEL PAO 2016 DEL ICT</b> .....	<b>6</b>
II. <b>RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DE METAS DEL 2016 POR UNIDAD:</b> .....	<b>7</b>
III. <b>AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2016 POR PROGRAMA Y UNIDAD:</b> .....	<b>8</b>
IV. <b>AVANCE DE CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #1 Y SUS UNIDADES:</b> .....	<b>10</b>
• <i>Presidencia Ejecutiva:</i> .....	<b>10</b>
• <i>Junta Directiva:</i> .....	<b>13</b>
• <i>Gerencia General:</i> .....	<b>14</b>
• <i>Auditoría Interna:</i> .....	<b>16</b>
• <i>Planificación:</i> .....	<b>19</b>
• <i>Asesoría Legal.</i> .....	<b>21</b>
V. <b>CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #2 Y SUS UNIDADES:</b> .....	<b>36</b>
• <i>Dirección de Planeamiento y Desarrollo:</i> .....	<b>37</b>
• <i>Dirección de Mercadeo:</i> .....	<b>45</b>
• <i>Dirección de Gestión y Asesoría Turística:</i> .....	<b>68</b>
• <i>Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)</i> .....	<b>86</b>
VI. <b>AVANCE FÍSICO PROMEDIO DE LAS METAS DE LA UNIDAD DEL PROGRAMA #3:</b> .....	<b>89</b>
<b>CAPÍTULO II: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA DEL ICT.</b> .....	<b>92</b>
<b>CAPÍTULO III: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b> .....	<b>95</b>
<i>Conclusiones</i> .....	<b>95</b>
<i>Recomendaciones</i> .....	<b>99</b>
<b>ANEXOS: MATRIZ SOBRE RESUMEN DE AVANCE DE METAS DEL PND 2016-2018</b> .....	<b>101</b>

## **Justificación:**

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, la Ley 8292 y las normas 4.5 del Manual de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, emitidos por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-24-2012, y en cumplimiento de la meta 2.1.2.1 de la Unidad de Planificación, se procedió a elaborar el Resumen Ejecutivo de Cumplimiento de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2016 del ICT, del período de enero a Diciembre del año 2016.

## **Objetivo y Metodología:**

El objetivo de este documento es presentar información general relativa al avance en el cumplimiento de las metas del PAO 2016, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO 2016. Los datos presentados se sustentan en las autoevaluaciones realizadas por cada Jefatura, las cuales informaron sobre porcentajes de cumplimiento físico e información de ejecución presupuestaria de cada una las metas bajo su responsabilidad, así como sus respectivas observaciones. Adicionalmente, en el Capítulo II, se presentan datos generales sobre el porcentaje de ejecución presupuestaria a nivel programático e institucional, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable, emitido por el Departamento Financiero<sup>1</sup>. Finalmente, se incluye un apartado para conclusiones y recomendaciones.

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

El período que comprende el estudio va del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2016, correspondiente a la ejecución anual de metas del PAO 2016.

## **Contenido general del Informe:**

El informe está estructurado de la siguiente manera:

El **Capítulo Primero** aborda el avance de cumplimiento físico y el presupuesto ejecutado de las Metas del PAO 2016 del ICT, acumulado a Diciembre del 2016.

En el **Capítulo Segundo** se muestra en términos generales datos sobre la ejecución presupuestaria por Programa del ICT, conforme los datos preliminares del Informe

---

<sup>1</sup> Según datos sobre la ejecución presupuestaria a Diciembre de 2016.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

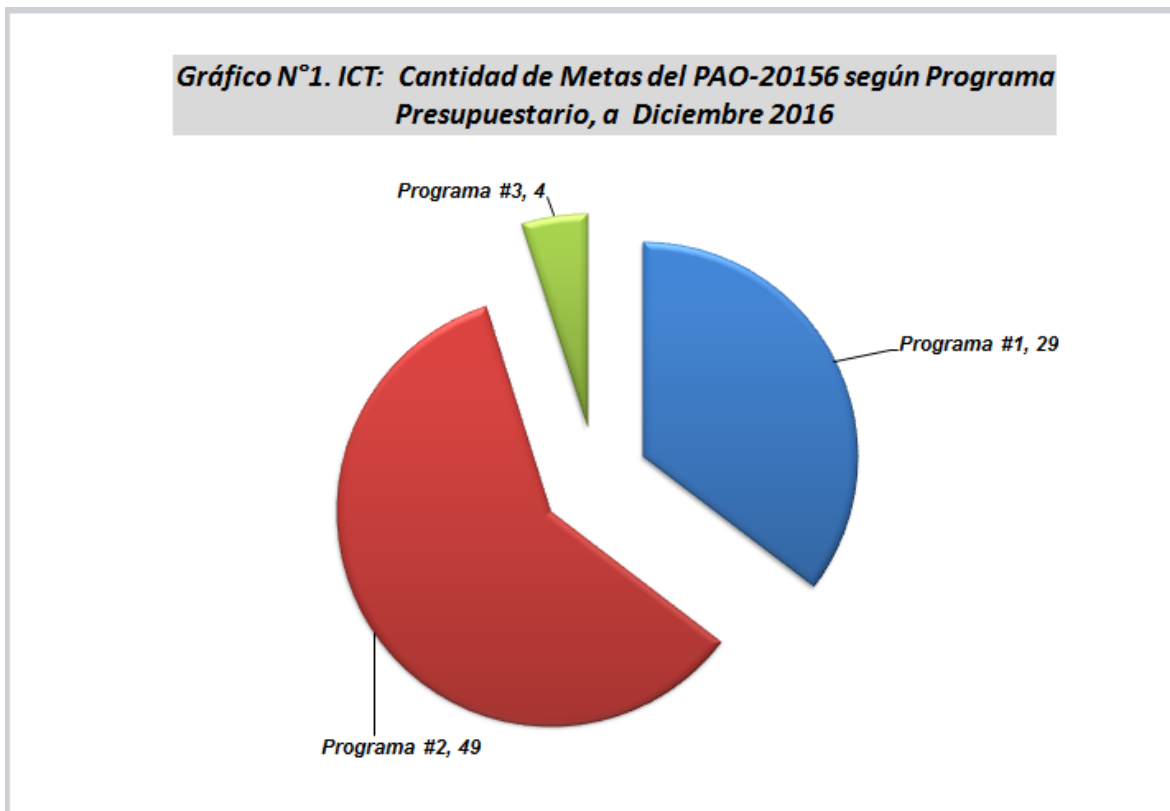
Presupuestal Contable al mismo período, según datos emitidos por el Departamento Financiero.

Las conclusiones y recomendaciones se presentan en el **Capítulo Tercero**.

### CAPÍTULO I

#### Avance de cumplimiento físico y ejecución presupuestaria de las Metas del PAO 2016.

Cantidad de Metas del PAO 2016 del ICT:



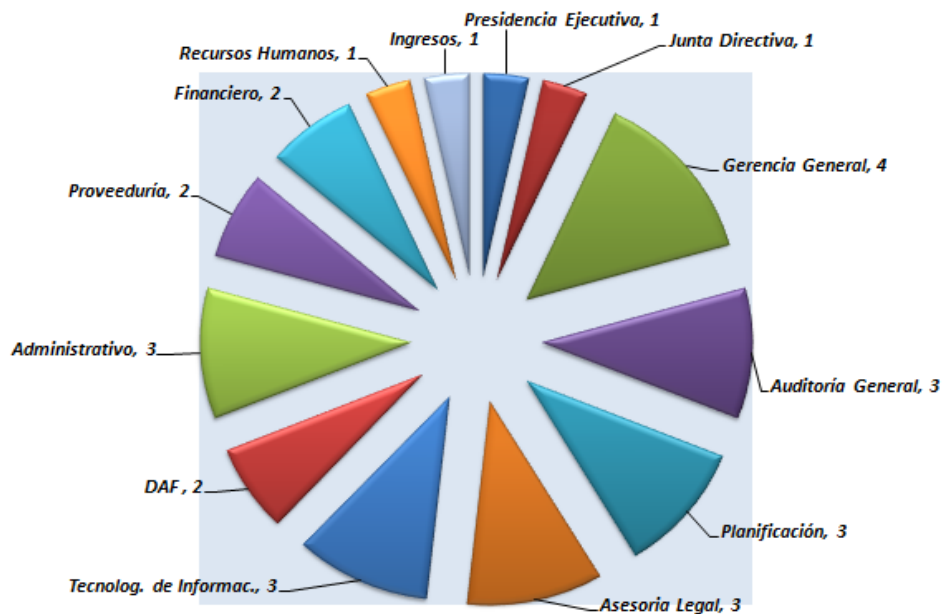
El PAO 2016 del ICT cuenta con un total de 82 metas, al cierre del año 2016. El 35,4% de las metas del ICT son del Programa #1 (29 metas), el 59,8% del Programa #2 (49 metas) y el 4,9% del Programa #3 (4 metas).

Como puede observarse, el Programa #2 se destaca por tener el mayor número de metas del PAO 2016 del ICT con respecto a los otros dos Programas, pues concentra el 59.8% del total de metas.

En el Gráfico #2 se muestra la distribución de las 29 metas según las Unidades del **Programa #1**.

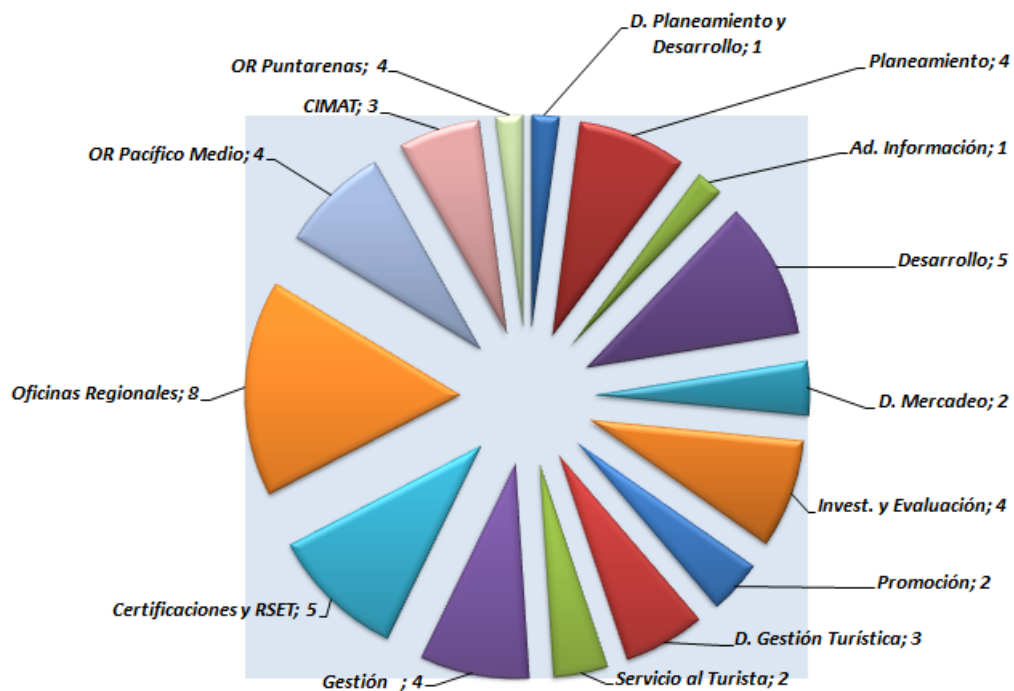
## Informe de Evaluación del PAO 2016

**Gráfico N°2. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2016 del Programa Presupuestario N°1, a Diciembre 2016**



En el Gráfico #3 se presenta la distribución de las 49 metas según las Unidades del **Programa #2**. Es importante indicar que las Direcciones: 1- Mercadeo, 2- Gestión y Asesoría Turística, y 3- Planeamiento y Desarrollo, juntas presentan un total de 46 metas, es decir, el 59,8% del total de metas del ICT.

**Gráfico N°3. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2016 del Programa Presupuestario N°2, a Diciembre 2016**



## Informe de Evaluación del PAO 2016

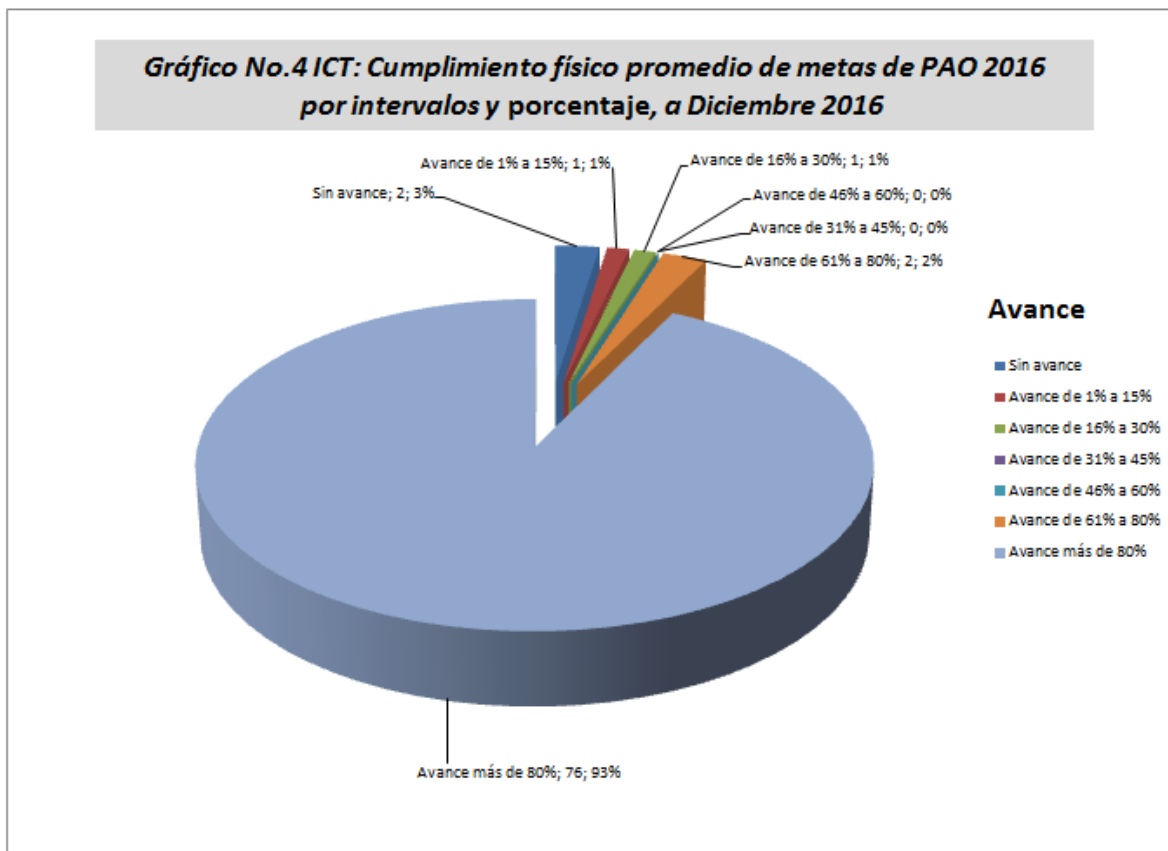
De lo anterior se resalta que, la Dirección de Gestión Turística tiene el mayor número de metas del PAO 2016 con respecto a las otras dos Direcciones del área sustantiva y por ende al resto de dependencias del ICT, concentró el 31,7% de las metas del PAO 2016 (26 metas); le sigue la Dirección de Planeamiento y Desarrollo con un 14,6% (12 metas) y la Dirección de Mercadeo con un 9,8% (8 metas); no obstante, cabe aclarar que cada meta de mercadeo internacional y nacional, se compone de una gran variedad de actividades).

La Dirección Administrativa Financiera tiene 11 metas, es decir el 13,4% de la metas del ICT.

Finalmente, en el **Programa #3**, la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con 4 metas, que representa un 4,9% del total de metas del PAO 2016 del ICT.

### i. Intervalos de avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2016 del ICT.

Se muestra en el Gráfico #4, el avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2016 del ICT, por intervalos del período en estudio:



Se observan 2 metas en incumplimiento, con un 0% de logro, que equivalen al 3% de las 82 metas que conforman el Plan 2016, las cuales corresponden al Programa 3 (Proyecto Golfo de Papagayo).

En complemento de lo que muestra el Gráfico No.4, cabe señalar que:

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- ☐ Se reportan 2 metas con un avance igual o inferior a 70% pero mayor a 31%, que corresponden al 3% del total de metas, de las cuales 1 es del Programa 1 (Administrativo) y 1 en el Programa 3.
- ☐ Al 31 de diciembre del 2016, se reportan 76 metas con un cumplimiento superior al 80%, de las cuales 67 metas lograron un porcentaje avance igual o mayor al 100%, lo cual muestra un nivel satisfactorio de cumplimiento físico del PAO. Cabe señalar que algunas de estas metas se refieren a trámites o solicitudes atendidas en el trimestre, por eso se muestra un avance no acumulado, cuyo recuento se da cada trimestre, como el caso de la Gerencia, Asesoría Legal, Administrativo, Proveeduría, ZMT y CIMAT.

### ii. Resumen de cumplimiento de metas del 2016 por unidad:

Se observa un porcentaje de avance global institucional de 94%, lo que muestra un cumplimiento de metas que se acerca al 100% esperado para el último trimestre del año. La mayor parte de las unidades tienen un cumplimiento físico promedio de metas del 100%, en el Programa 1 son 5 unidades, en el Programa 2 son 13 unidades, mientras que el programa 3 compuesto de una sola unidad, muestra un avance de 26,5%, lo cual se ve afectado por las metas sin avance. Hay 8 unidades más que registran un cumplimiento igual o superior al 90% pero inferior a 100%, lo cual muestra un nivel general de cumplimiento satisfactorio.

Se observa un promedio de cumplimiento de medio a bajo de las unidades (inferior al 75% de cumplimiento), en el caso del Departamento Administrativo con un 74,7% y el Proyecto Golfo de Papagayo con 26,5%, el más más bajo de los últimos 5 años, lo cual se ve afectado por la metas que se programaron para el final del año y no se lograron cumplir. En el caso del Proyecto Golfo Papagayo son 3 metas que lograron muy poco o ningún avance, lo cual influye en el bajo rendimiento.

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

En el siguiente cuadro resumen se puede apreciar lo anterior.

# Metas	Programa / Unidad	% Físico Promedio de Metas
---------	-------------------	----------------------------

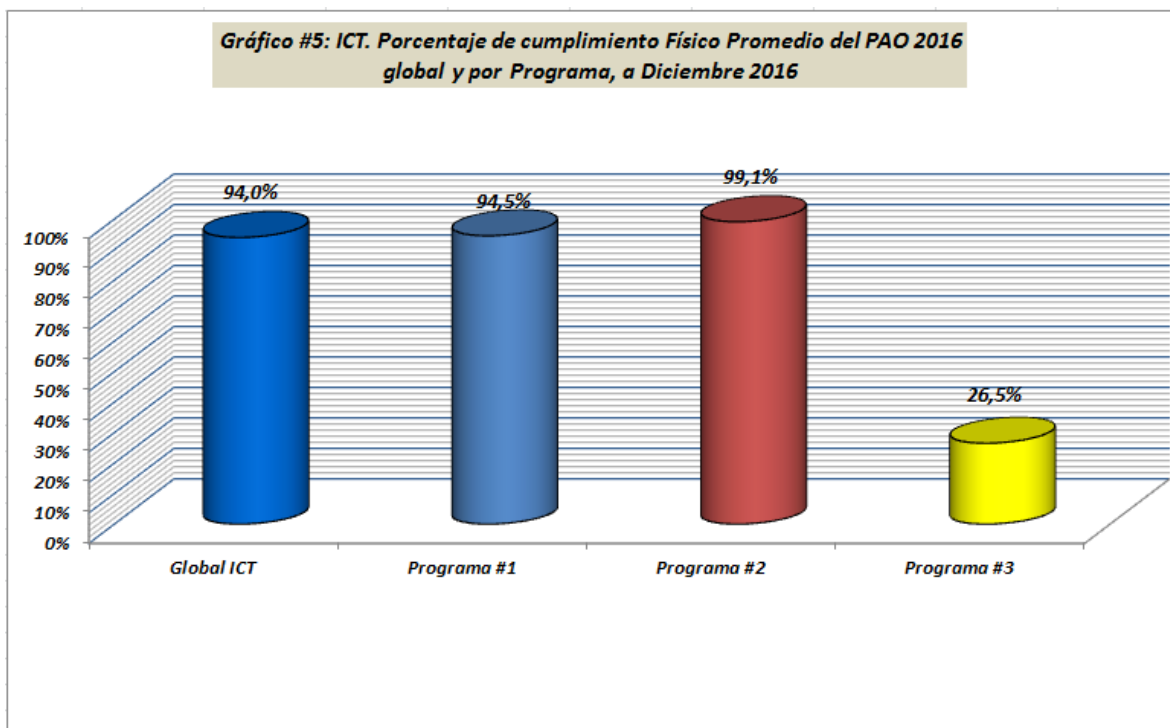
## Informe de Evaluación del PAO 2016

27	<b>Programa #1</b>	<b>94,5%</b>
2	Presidencia Ejecutiva	85,0%
1	Junta Directiva	100,0%
1	Gerencia General	99,1%
1	Auditoría General	100,0%
3	Planificación	100,0%
3	Asesoría Legal	100,0%
3	Tecnologías de Información	92,7%
3	DAF /1	92,5%
3	Administrativo	74,7%
3	Proveeduría	100,0%
2	Financiero	90,0%
1	Recursos Humanos	94,7%
1	Ingresos	98,0%
44	<b>Programa #2</b>	<b>99,1%</b>
1	Dir. Planeamiento y Desarrollo	100,0%
2	Planeamiento	100,0%
1	Ad. de la Información	100,0%
1	Desarrollo	100,0%
1	Dir. Mercadeo	100,0%
5	Invest. y Evaluación	100,0%
2	Promoción	100,0%
3	Dir. Gestión Turística	91,7%
5	Servicio al Turista	100,0%
1	Gestión	95,7%
4	Certificaciones y Responsabilidad Social Turística	100,0%
9	Oficinas Regionales	100,0%
3	Atracción de Inversiones	100,0%
3	CIMAT	100,0%
1	Zona Marítimo Terrestre	100,0%
3	<b>Programa #3 Papagayo</b>	<b>26,5%</b>
3	PTGP	26,5%
74	<b>GLOBAL AVANCE ICT</b>	<b>94,0%</b>

iii. Avance de Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las metas del PAO 2016 por Programa y Unidad:

## Informe de Evaluación del PAO 2016

En el Gráfico #5 se muestra el avance del cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2016, en forma global y programática para el ICT, para el período de estudio. A partir de esta apreciación se observa para el conjunto de metas del PAO del ICT, un porcentaje de cumplimiento promedio<sup>2</sup> de 94%.



A nivel programático, el Programa #1, Dirección y Administración muestra un cumplimiento promedio de metas con un 94,5%; le supera el Programa #2, denominado Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico, que registra el mayor cumplimiento promedio con un 99,1% y por último Programa #3 con sola una unidad que tiene solo un 26,5%. Globalmente se muestra una ejecución sana de metas, dado que el cumplimiento esperado a esta altura del año es de un 100% y el promedio institucional de ejecución física supera el 90%. Este resultado es muy positivo, si se toma en cuenta que el programa #2 aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir.<sup>3</sup> El Programa 3 disminuyó considerablemente el avance si comparamos con los resultados del tercer trimestre de los años anteriores (29,67% en el 2014, 68,75% en el 2015 y 51% en el 2015)<sup>4</sup>, sigue siendo el programa con el logro más bajo y en el 2016 registra el valor más bajo de los últimos cuatro años.

Seguidamente se muestra el cumplimiento físico y la ejecución presupuestaria de las metas de las Unidades de cada uno de los Programas del ICT. Los niveles de cumplimiento físico y

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

<sup>3</sup> Cabe señalar que al promedio simple global de 94% de cumplimiento, cada programa aporta 35,4%, 59,8% y 4,9% de peso en los programas 1, 2 y 3, respectivamente, obtenidos en forma ponderada a la cantidad de metas de cada uno de los programas.

<sup>4</sup> Informes anuales de cumplimiento de metas, 2013, 2014 y 2015.

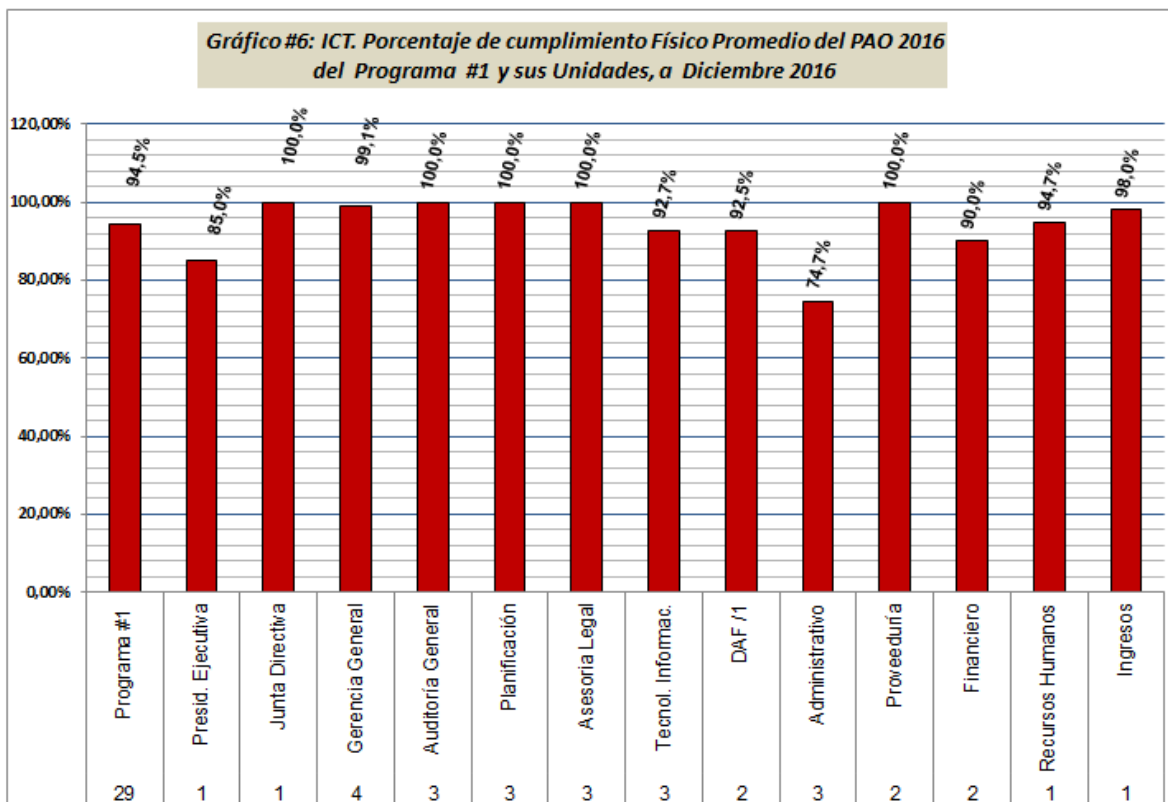


## Informe de Evaluación del PAO 2016

presupuestario que a continuación se incluyen, se elaboraron según los datos del Sistema SPLAF que muestra el movimiento de los presupuestos de las unidades por meta.

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

En el Gráfico #6 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 29 metas del Programa #1, que comprende 13 Unidades. Este Programa alcanzó un porcentaje de avance físico promedio de metas de 94,5%, cercano al ideal esperado para el final del año. Por otra parte, de las 13 Unidades del Programa N°1, se observa que 8 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas superior al porcentaje de cumplimiento promedio del Instituto y consecuentemente las otras 5 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (94%), siendo el Departamento Administrativo la unidad con el porcentaje de avance físico menor, que supera el 74%, y en general se muestra un comportamiento sano.



## Informe de Evaluación del PAO 2016

El porcentaje de cumplimiento físico promedio de esta unidad fue de 85% y la ejecución presupuestaria total de las metas fue de 55,6%<sup>5</sup>. Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>6</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Presidencia Ejecutiva</b>	<b>69,460,000,00</b>	<b>38,652,660,00</b>	<b>55,6%</b>
1.1.13.1 Lograr a diciembre de 2016 la ejecución del 85% de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, responsable de dictar las políticas institucionales. (85% cumplimiento físico)	<b>69,460,000,00</b>	<b>38,652,660,00</b>	<b>55,6%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre el cumplimiento de la meta 1.1.13.1, durante el año se tomaron 372 acuerdos de Junta Directiva, de los cuales 316 se encuentran ejecutados a satisfacción y 59 se mantiene en proceso de cumplimiento, para un nivel de ejecución del 85%.

*En oficio DM-475-2016, del despacho del señor Ministro se informa que para el ejercicio presupuestario del 2016 se han ejecutado todas las acciones que requerían contenido presupuestario, si queda al final del cierre de diciembre un saldo sin ejecutar es por razones de estimación de gastos versus los gastos realizados. Para el 2017 no quedarán acciones pendientes de ejecutar del año 2016 y por lo tanto no será necesario retomarlas. El presupuesto del 2017 reflejará exclusivamente el plan de gastos de ese año.*

*Como se sabe del presupuesto actualizado de la Presidencia Ejecutiva por ¢69, 460,000.00 de colones, 72% corresponde a los compromisos internacionales del despacho (¢50 millones de colones). El presupuesto de los gastos de viáticos y transporte en el exterior se realiza con base en una estimación de las ferias internacionales, congresos de organismos internacionales, reuniones para negociar las campañas cooperativas con líneas aéreas, e invitaciones de gobierno que le cursen a la Presidencia Ejecutiva.*

*Las partidas de mantenimiento (108.06.06; 108.01.01) son para cubrir eventuales necesidades que en este año no fue necesario cubrir. Igualmente las partidas 299.04.04 y 103.03.03 se utilizaron muy poco.*

Adicionalmente, en el tema Cruceros registra las siguientes acciones realizadas:

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

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

### 1. Descripción de acciones o logros obtenidos el 2016

- Sesiones de trabajo con los Ejecutivos de las Líneas de cruceros que dan como resultado el arribo de la Línea Pullmantur del mercado español en la modalidad de embarque y desembarque de pasajeros en Puerto Limón,
- Temporada 2016 – 2017 con 28 arribos
- Temporada 2017-2018 con 29 arribos
- Línea de Cruceros TUI del mercado Alemán por primera vez en Limón en la temporada 2016 – 2017
- Sesiones de trabajo con la Presidencia de JAPDEVA, el Departamento de Desarrollo JAPDEVA para establecer la estrategia de trabajo en la operación de cruceros.
- Firma de Convenio marco y específico ICT – JAPDEVA para la mejora de la Bodega 5 para la atención de pasajeros de cruceros en la modalidad embarque y desembarque en el Puerto Hernán Garrón Salazar.
- Visita de los Ejecutivos de Líneas de Cruceros y la Presidenta de la FCCA a - Puntarenas y Limón para reuniones con los empresarios turísticos locales las autoridades portuarias y los gobiernos locales, esta visita da como resultado el regreso de la Línea de cruceros Carnival con dos arribos en la temporada 2016 – 2017 como prueba para incluir más arribos en la temporada 2017- 2018
- Participación en la Feria de Cruceros más importante en conjunto JAPDEVA - ICT para coordinar acciones de seguimiento con los ejecutivos de las líneas de cruceros y profesionales para establecer mejoras en los muelles.
- Instalación de rotulación en el Muelle Hernán Garrón Salazar para la ubicación de los pasajeros de cruceros.
- Confección de Folletos de los puertos de Puntarenas y Limón con información de las ciudades puerto y un plano de cada una de las ciudades puerto para que los pasajeros se puedan desplazar por su propia cuenta, mientras esta el crucero atracado en el muelle.
- Seminario de atención al Cliente dirigido a los empresarios que atienden a los pasajeros de cruceros.
- Participación en reuniones con Migración para lograr la Directriz de atención a los pasajeros de nacionalidad Colombiana para que no tenga impedimento de ingreso al país mientras viaje en crucero y permanezca en tránsito.
- Participación en reuniones con Casa Presidencial para emitir criterio de atención de pasajeros en tránsito para la no aplicación de la fiebre amarilla.

### 2. Cambio a raíz de la implementación del programa/proyecto con relación a la situación inicial

El cambio a raíz de la implementación del programa con relación a la situación inicial ha sido la participación más activa de las diferentes instituciones de gobierno en la toma de decisiones para mejorar la atención de cruceros.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

De igual forma la institución ha logrado posicionarse en el tema de cruceros tanto a nivel nacional como internacional logrando así aumentar la atracción de nuevas líneas de cruceros y aumentar la frecuencia de arribos.

### 3. Situaciones u obstáculos están limitando obtener los resultados deseados

- Las Autoridades Portuarias deben establecer una estrategia de desarrollo turístico de cruceros a mediano y largo plazo, logrando así que exista presencia constante en las diferentes actividades y que está unida además a las negociaciones que desarrolla el ICT con las líneas de cruceros.
- Los Ejecutivos de las Líneas de cruceros tardan en dar respuesta las solicitudes de reuniones y envío de información.
- Los empresarios locales aun no tienen claro como ofertar los servicios a las líneas de cruceros. De igual forma no tienen comunicación directa con las autoridades locales, lo que causa desinformación de las necesidades de las líneas de cruceros al momento de toma de decisiones.
- Falta capacitación en el tema de cruceros a las autoridades portuarias, los empresarios locales.
- Convenio ICT-JAPDEVA para la remodelación de la Sala de Abordaje se ha atrasado porque las instalaciones se han utilizado como oficinas administrativas causando contratiempo en el inicio de los trabajos.

### 3. Alternativas idóneas y sustantivas para resolver las problemáticas identificadas

- Análisis y seguimiento de los Propuesta del Plan Maestro que desarrolla JAPDEVA
- Programa de capacitación para la atención de cruceristas que tiene el ICT junto con la Florida Caribbean Cruise Association
- Coordinación con la Autoridad Portuaria y la empresa privada funciones que logren mejorar la calidad en los servicios ofrecidos a los cruceros
- Programa de innovación y mejora de los productos ofrecidos a los cruceristas
- Comisión de Seguridad atención de cruceros.
- Análisis FODA sector Cruceros para el Sector Caribe y Pacifico
- Desarrollo de material promocional exclusivo para cruceros
- Plan de capacitación en el tema de desarrollo terminales y para conocer el mercado de cruceros.

#### Junta Directiva:

La Junta Directiva tiene una única meta 1.1.12.1, presenta un cumplimiento físico del 100% y una ejecución presupuestaria de 65,3%.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Junta Directiva</b>	<b>24,200,000,00</b>	<b>15,805,909,00</b>	<b>65,3%</b>
1.1.12.1 Realizar 45 sesiones ordinarias en Junta Directiva y 22 en el Consejo	<b>24,200,000,00</b>	<b>15,805,909,00</b>	<b>65,3%</b>

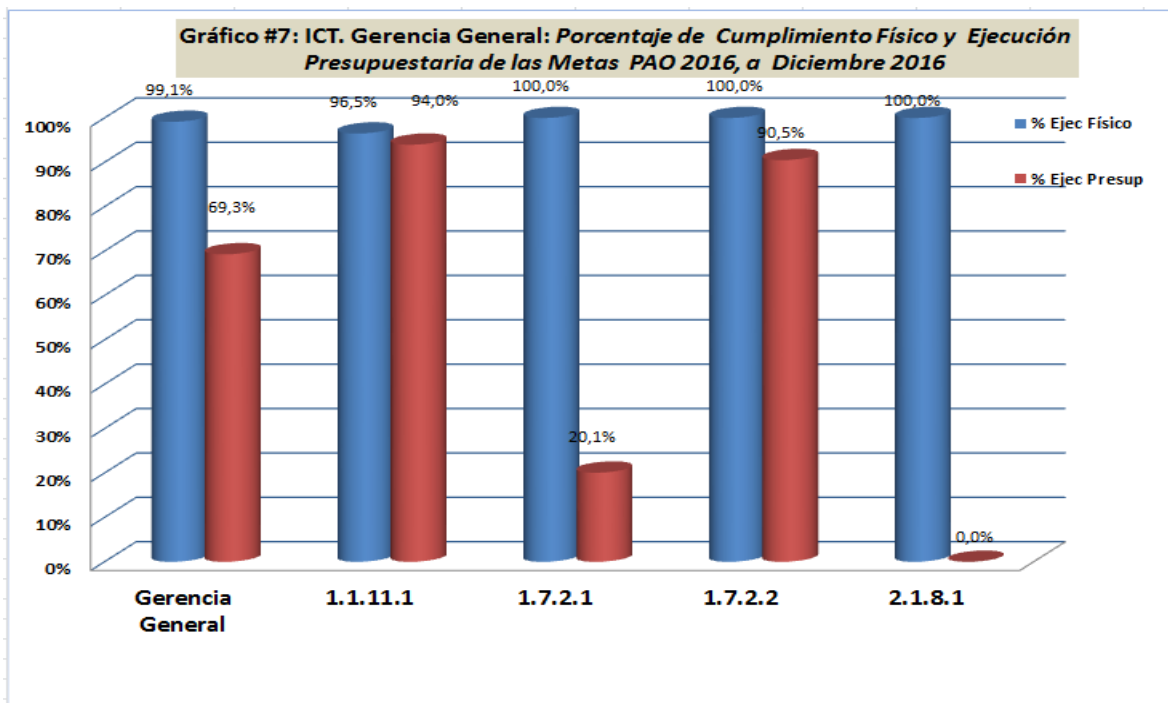
Director de Papagayo a Diciembre del 2016. (100% cumplimiento físico)			
---	--	--	--

Al final del año se habían realizado 47 sesiones de Junta Directiva y se tenían programadas 45 para el período 2016, lo cual representa un 100 % de avance en la meta. En el Consejo del Polo Turístico Golfo de Papagayo, se han realizado 11 sesiones de las 20 programadas para el 2016, lo que representa un 55 % de la meta estipulada.

*La ejecución presupuestaria de esta unidad fue baja con un 65,3% por las partidas viajes al exterior, dado que se presupuesta para la salida de directores de Junta Directores a cubrir compromisos en el exterior, pero no en el 2016 casi no se presentaron.*

### Gerencia General:

La Gerencia General tiene cuatro metas y presenta un cumplimiento físico del 99% y una ejecución presupuestaria de 69,3%.



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

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

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

<b>Total Gerencia General</b>	<b>30,174,671,00</b>	<b>20,909,524,00</b>	<b>69,3%</b>
1.1.11.1 Hacer efectiva la ejecución del 85% de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, mediante la coordinación interna y externa, en el año 2016. (96,5% cumplimiento físico)	<b>13,731,000,00</b>	<b>12,905,482,00</b>	<b>94,0%</b>
1.7.2.1 Lograr que los accidentes laborales no superen un 5% con respecto al año anterior en la institución. (100% cumplimiento físico)	<b>9,768,407,00</b>	<b>1,961,925,00</b>	<b>20,1%</b>
1.7.2.2 Realizar 8 capacitaciones a las brigadas de atención de emergencias del ICT, en el 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>6,675,264,00</b>	<b>6,042,117,00</b>	<b>90,5%</b>
2.1.8.1 Alcanzar un avance de un 40% del plan de mejora regulatoria y simplificación de trámites institucional en el 2016. (100% cumplimiento físico)	-	-	<b>0,0%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre el cumplimiento de la meta 1.1.11.1: Al finalizar las acciones realizadas para el año 2016, en lo que respecta a la meta 1.11.1.1, informamos sobre la gestión que desde Gerencia General se emprendieron para lograr un cumplimiento de un 96.5% acumulado. Dicha cifra se desprende de 372 acuerdos de JD tomados de los cuales se ejecutaron 305 (considerados a un 85% conforme a la meta).

En lo que respecta al tema presupuestario de forma global se alcanzó un 80% de ejecución aproximadamente, producto del constante seguimiento y control del mismo en concordancia con las instrucciones emitidas por el Sr Gerente.

Finalmente, se ejecutaron las modificaciones presupuestarias oportunamente a efectos de poder maximizar la utilización de los recursos presupuestarios y poder alcanzar el nivel de ejecución mostrado.

De igual manera se tramitaron las solicitudes de modificación de todas las unidades, como también las disposiciones de control y ejecución del gasto internas como las emitidas por MH y CGR.

Respecto a la meta 1.7.2.1. Cumplimiento de la meta: se emprendieron varias acciones para dar cumplimiento a la meta propuesta de parte de la oficina de Salud Ocupacional y la Comisión, dentro de las cuales están: divulgación de buenas prácticas en ambientes de trabajo (ergonomía) diagnóstico temprano de problemas de salud en el ambiente laboral, medición de sonidos, luminosidad, entre otras.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Al 16-12-2016, se contabilizan cuatro funcionarios que sufrieron accidentes laborales, cifra que al compararla con lo suscitada en el 2015 (4 casos de accidentes laborales) no es superada a la fecha de corte, por lo que el cumplimiento se mantiene en un 100%.

Asimismo, por parte de la Oficina de Salud Ocupacional, se ha realizado una serie de actividades tendientes a informar sobre las mejoras prácticas en temas de ergonomía, cuidado básico, detección temprana de malestares, entre otros.

En los temas de señalización y revisión del ambiente físico de trabajo, se ha efectuado una serie de inspecciones a todo el ICT, el cual incluye a Oficinas Regionales, principalmente en lo que respecta a salidas de evacuación.

*Esta meta tiene una ejecución presupuestaria muy baja con un 20,1%, pues tenía reservada una suma considerable para servicios de ingeniería; sin embargo, no se fue necesaria la utilización de todos los recursos, por lo que podría asumirse que el presupuesto pudo haber sido sobreestimado. Por otra parte, el cumplimiento de la meta se fundamenta en el logro de las acciones realizadas en el tema de Salud Ocupacional.*

En cuanto a la meta 1.7.2.2, Cumplimiento de la meta:

Se informó que al cuarto trimestre del año 2016, el acumulado de cumplimiento de esta meta es del 100%, dato que se desprende del informe que presenta la encargada de Salud Ocupacional donde se indica que se realizaron la totalidad de las capacitaciones programadas (8 capacitaciones) a los brigadistas y Comisión de Salud Ocupacional, en temas tales como: primeros auxilios, atención de emergencias, combate de incendios, RCP, y charlas generales sobre la materia. Esta capacitación tuvo cobertura a toda el ICT; es decir, incluyó Oficinas Regionales.

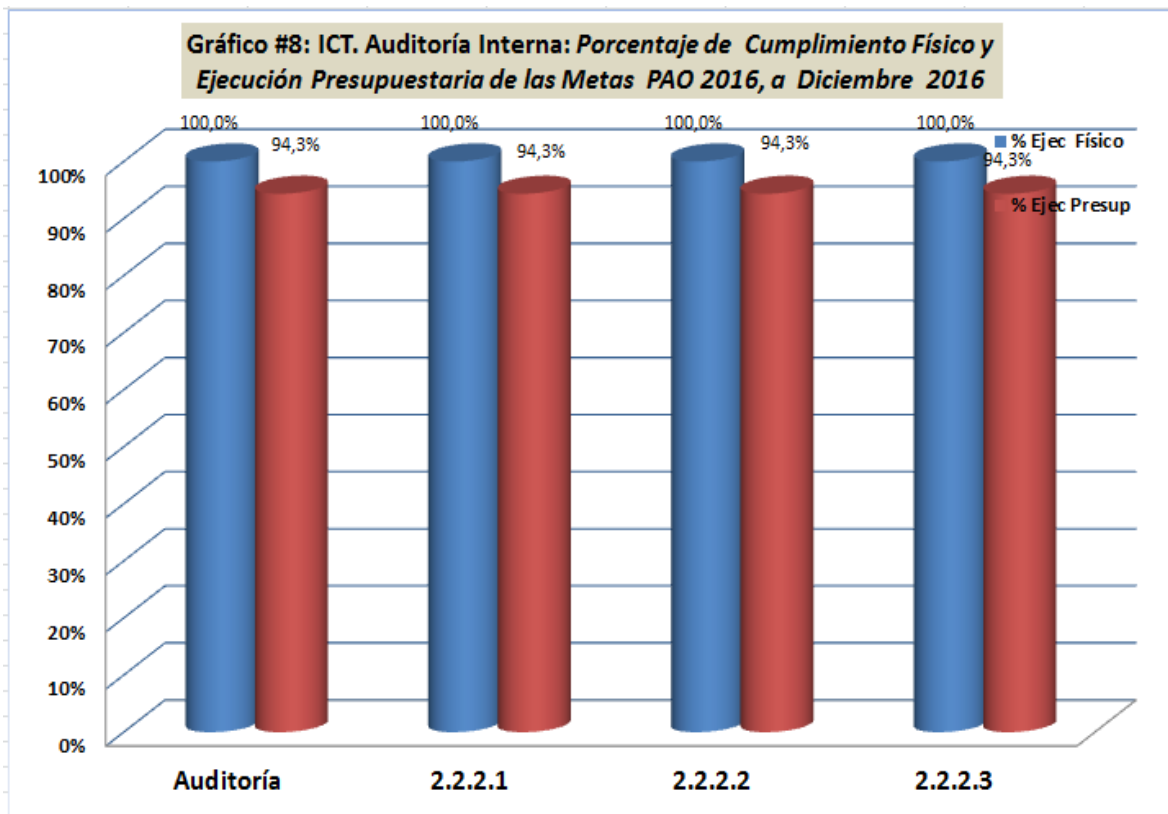
Con respecto a la meta 2.1.8.1. Cumplimiento de la meta: las acciones realizadas desde Gerencia General y relacionada con el Plan de Mejora Regulatoria, según lo establecido en el Decreto N°37045 MP-MEIC, con fecha de corte 16-12-2016, se tiene un avance acumulado de esta meta en 100% que corresponde a la realización de 10 etapas implementadas de 10 (10 etapas implementadas/10 etapas por implementar) . La misma no ha representado ningún costo ni gasto económico para esta unidad.

*Esta meta no tiene asignación presupuestaria.*

### Auditoría Interna:

Esta Unidad formuló dos metas, y como se observa en el Gráfico No.8, esta unidad presenta un cumplimiento físico promedio de 100%, con una ejecución presupuestaria de 94,3%.

## Informe de Evaluación del PAO 2016



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>8</sup> de las metas de la Auditoría General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Auditoría General</b>	<b>15,520,900,00</b>	<b>14,642,967,00</b>	<b>94,3%</b>
2.2.2.1 A diciembre 2016, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de Auditoría el 100% de los procesos de auditoría cumplan oportunamente con la normativa y los estándares profesionales. (100% cumplimiento físico)	<b>1,552,090,00</b>	<b>1,464,297,00</b>	<b>94,3%</b>
2.2.2.2 A diciembre 2016, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, el 100% de las recomendaciones/sugerencias emitidas estén dirigidas a mejorar los procesos institucionales. (100% cumplimiento físico)	<b>4,656,270,00</b>	<b>4,392,890,00</b>	<b>94,3%</b>

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



<p>2.2.2.3 A diciembre 2016, mediante la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría, evaluar el 90% de los procesos identificados en el universo auditable con riesgo alto incluidos en el plan anual de trabajo. (100% cumplimiento físico)</p>	<p><b>9,312,540,00</b></p>	<p><b>8,785,780,00</b></p>	<p><b>94,3%</b></p>
--	----------------------------	----------------------------	---------------------

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.2.2.1, con la elaboración total de 32,68 procesos de auditoría realizados dentro del plazo y de acuerdo a la normativa y los estándares, se alcanzaron los objetivos propuestos para la meta 1 del presente período con una ejecución del 100%.

Retos a considerar en presupuesto 2017:

Cumplir con nuestra propuesta de valor que es la siguiente: "La Auditoría Interna proporcionará seguridad razonable sobre la calidad, oportunidad y valor agregado de sus servicios, a través de la mejora continua, la innovación y la pasión por la excelencia."

A continuación se detallan los retos a cumplir (2017-2020) que se han considerado para lograr la propuesta de valor: 1. El desarrollo y retención del talento humano. / 2. Fortalecimiento del clima organizacional. / 3. La Gestión de la Calidad (Brechas entre lo planeado y lo ejecutado y sus causas, autoevaluación de la calidad interna/externa)/ 4.Oportunidad de la comunicación/ 5.Expectativa del cliente. / 6. Otros.

En cuanto a la meta 2.2.2.2, Con la emisión total de 103 recomendaciones que mejoran los proceso, se alcanzaron los objetivos propuestos para la meta 2 del presente período, con una ejecución del 100%

Oficios que documentan el cumplimiento:

AI-D-01-2016/ AI-S-02-2016 / AI-E-03-2016/ AI-E-04-2016/ AI-C-05-2016/ AI-O-06-2016/ AI-Ad-08-2016/ AI-O-08-2016/ AI-F-09-2016/ AI-C-10-2016/ AI-C-11-2016/ AI-C-12-2016/ AI-C-14-2016/ AI-RH-15-2016/ AI-C-16-2016/ AI-C-17-2016/ AI-RH-19-2017/ AI-O-20-2016/ AI-C-21-2016/ AI-C-22-2016/ AI-C-23-2016/ AI-Ad-24-2016/ AI-C-25-2016/ AI-Ad-23-2016/ AI-Ad-25-2016/ AI-RH-28-2016/ AI-O-29-2016/ AI-C-30-2016/ AI-C-31-2016/ AI-C-33-2016/ AI-C-34-2016/ AI-C-35-2016/ AI-C-36-2016/ AI-C-37-2016/ AI-C-38-2016

Con respecto a la meta 2.2.2.3, Con la elaboración total de 25,68 servicios de Auditoría, identificados con riesgo alto, se alcanzaron los objetivos propuestos para la meta 3 del presente período con una ejecución del 100%.

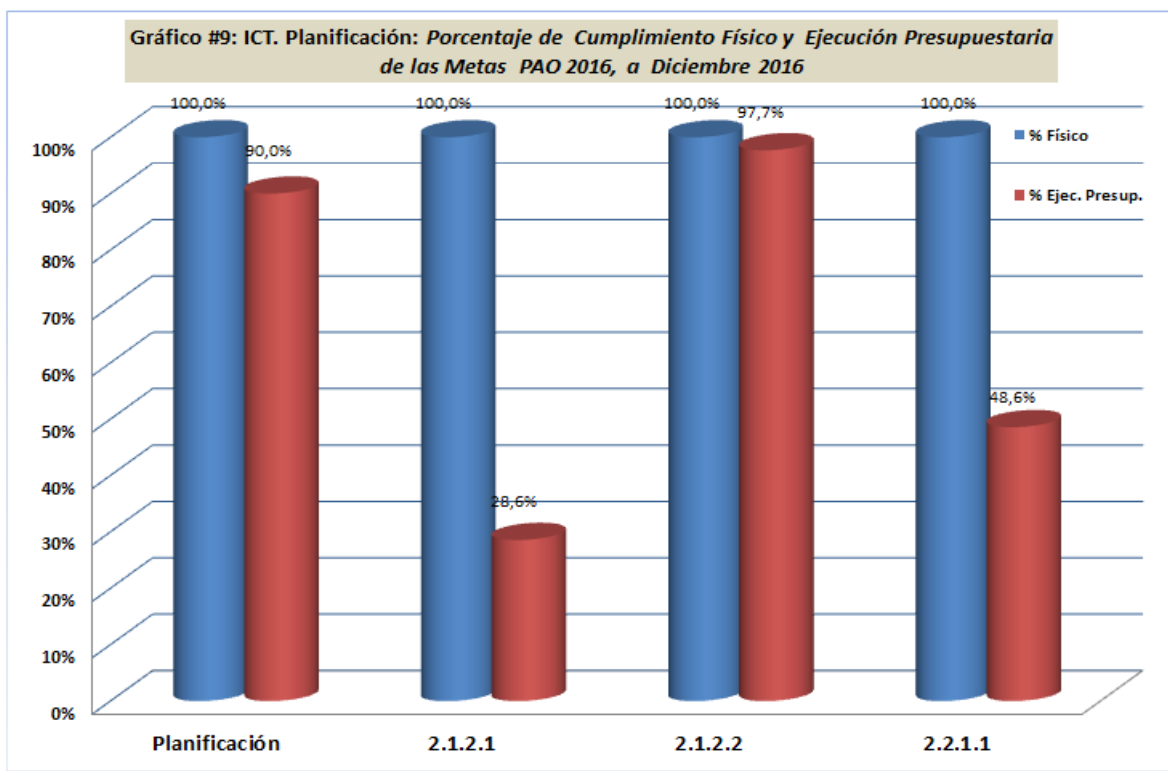
Logros y beneficios alcanzados con el cumplimiento de la meta:

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo. Se realizaron 31 Servicios de Auditoría, 18 Servicios Preventivos y se atendieron 4 denuncias, entre otros. Mejorando por medio de las recomendaciones y sugerencias emitidas la gestión de riesgo y el control interno institucional de los procesos críticas incluidos en el Plan Anual de Trabajo. No se generaron aspectos negativos ya que las metas fueron alcanzadas en un 100%

*En la ejecución presupuestaria, la Auditoría muestra un comportamiento sano y de manera uniforme en todas sus metas, pues en todas ha ejecutado una proporción de 94,3%.*

## Planificación:

Dicha Unidad cuenta con 3 metas cuyo porcentaje de cumplimiento físico reportado fue de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria<sup>9</sup> total de las metas de 90%.



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Planificación</b>	<b>57,532,173,00</b>	<b>51,788,055,00</b>	<b>90,0%</b>
2.1.2.1 Coordinar los procesos institucionales y sectoriales de formulación y evaluación del POI y PND del ICT, y demás requerimientos de entes externos competencia de la UPI,	<b>3,300,000,00</b>	<b>942,834,00</b>	<b>28,6%</b>

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

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

conforme a Lineamientos Técnicos, a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)			
2.1.2.2 Atender el 100% de solicitudes internas y externas de cooperación internacional y temas relacionados, para apoyar el cumplimiento del interés institucional, a diciembre de 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>49,869,143,00</b>	<b>48,725,221,00</b>	<b>97,7%</b>
2.2.1.1 Coordinar una autoevaluación del sistema de Control Interno (SCI) y SEVRI, según los lineamientos y en cumplimiento de LGCI, a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>4,363,030,00</b>	<b>2,120,000,00</b>	<b>48,6%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Para la meta 2.1.2.1, se realizó un FODA institucional, que ya avaló la Gerencia. Se hizo la evaluación del I, II y III Trimestre del PAO y PND y se remitió a los entes correspondientes. Se formuló un Plan 2017 en la Política Nacional para personas con Discapacidad. Se elaboró el Plan de Inversión 2017 y POI y PND 2017 según SJD-291-2016 y se coordinó con MIDEPLAN la reprogramación del PND concerniente al Centro Nacional de Convenciones u Congresos (CNCC).

En cuanto a la meta 2.1.2.2, se apoyó la Cooperación Costa Rica/Uruguay, la cual se ejecutó en el IV trimestre 2016.

Se ha participado en la Cooperación Triangular Costa Rica/Alemania/Túnez, según el cronograma.

Se han atendido consultas e informes especiales de MIDEPLAN (Corea, Turquía, Uruguay y Argentina)

Respecto a la meta 2.2.1.1, se presentaron tanto el Informe de SEVRI como el de Control Interno ante la Junta Directiva, fueron debidamente avalados y se divulgaron entre las jefaturas para el seguimiento correspondiente de cada uno.

Se presentó a Gerencia el Informe de Seguimiento del SEVRI, el cual está en Agenda para ser visto por la Junta Directiva. Se llevó a cabo una reunión de retroalimentación de Control Interno y SEVRI con el Departamento de Investigación y Evaluación. Se estructuró un Plan de Capacitación en SEVRI y CI que se llevará a cabo entre enero y febrero 2017 el cual cuenta con el visto bueno de la Gerencia.

Se elaboró propuesta de Actualización de Lineamientos ASCI y SEVRI, los cuales se presentaron ante la Gerencia.

En el 2016 se recibieron 18 solicitudes de revisión de manuales de procedimientos, de los cuales se emitieron 12 **criterios positivos**:

Manual de la Oficina Regional de Puntarenas (4 procedimientos), Departamento de Oficinas Regionales, (8 procedimientos), Proyecto Golfo Papagayo (1 procedimiento), Departamento de Certificaciones y RST (15 procedimientos), Mercadeo (2 procedimientos)

## Informe de Evaluación del PAO 2016

y Unidad de Inspección de la ZMT (2 procedimientos), Recursos Humanos (121 procedimientos).

**Reorganizaciones parciales:** Informe de implementación de la Reorganización del Depto. de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, elaboración de Propuesta de Visualización en la Estructura del ICT de Unidades Funcionales Subordinadas a Niveles Departamentales y otras reguladas por Normas Específicas, Revisión de Propuesta de Creación de la Unidad de Atracción de Inversiones.

Asimismo, se realizó una actividad de acompañamiento técnico para la realización de un análisis FODA del Departamento de Oficinas Regionales.

*De manera general, la UPI muestra una ejecución presupuestaria alta con un 90%, debido a que el 85% del presupuesto de la unidad se destina al pago de membresías de organismos internacionales, OMT y SITCA, cuyo pago se realizó oportunamente.*

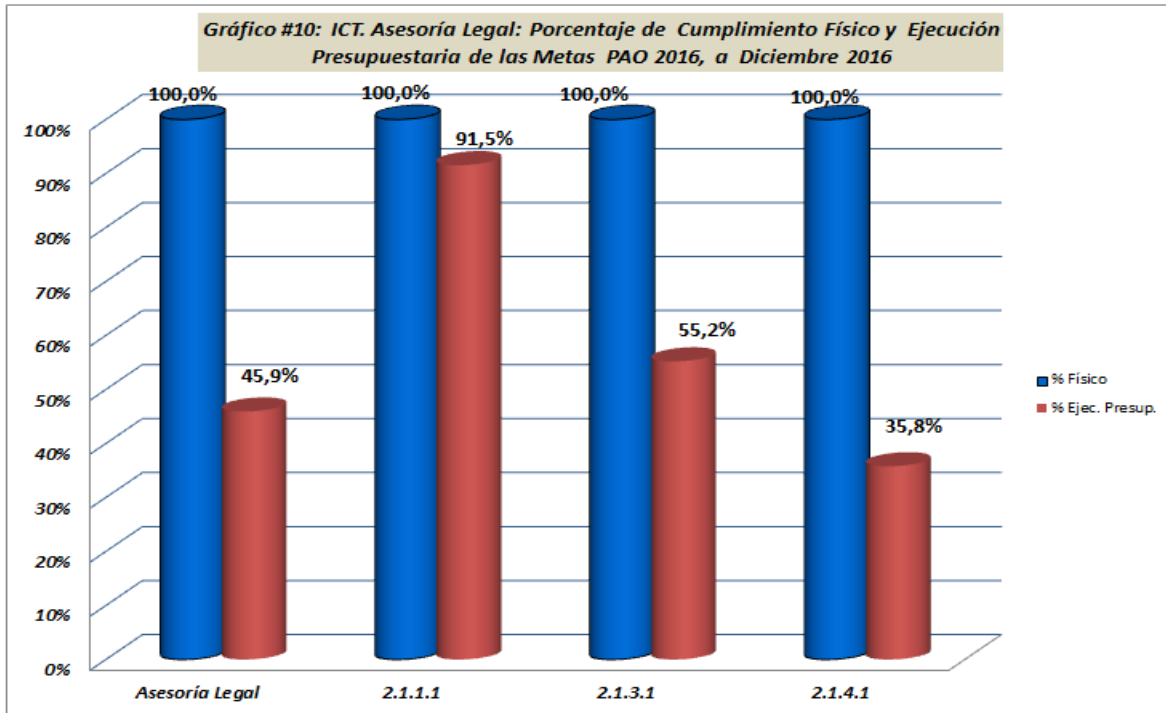
*En la tercera meta no se ejecutó todo el presupuesto porque deben reservarse recursos para el eventual mantenimiento del sistema de control interno y SEVRI, recursos que se utilizan solo si requieren mantenimientos del sistema.*

*En la primera meta también hay una ejecución muy baja (28%), dado que se trató de renovar el contrato para el alquiler de un equipo de fotocopiadora e impresora multifuncional, pero la SMS fue rechazada por la DAF para incorporar a la UPI a los centros de impresión por piso; consecuentemente se intentó devolver los fondos para uso de otra Dependencia, pero la gestión realizada mediante oficio PL-068-2016 no fue admitida.*

### **Asesoría Legal.**

Esta Unidad tiene 3 metas cuyo cumplimiento se presenta en el siguiente gráfico. Se resalta que el cumplimiento físico promedio fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total fue de 45,9%, de las metas de esta Unidad. Cabe señalar que los resultados indican la situación al momento de la evaluación y no constituyen metas cuyo avance sea acumulativo, pues están en función de la demanda de casos que se presenten (consultas o juicios, respectivamente).

## Informe de Evaluación del PAO 2016



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>11</sup> de las metas de la Asesoría Legal:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Asesoría Legal</b>	<b>8,200,000,00</b>	<b>3,766,488,00</b>	<b>45,9%</b>
2.1.1.1 Redactar 4 proyectos de modificación a la normativa turística, a Diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>500,000,00</b>	<b>457,732,00</b>	<b>91,5%</b>
2.1.3.1 Atender el 85% de las consultas y gestiones que se plantean a la Asesoría Legal, a Diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>2,850,000,00</b>	<b>1,573,476,00</b>	<b>55,2%</b>
2.1.4.1 Tramitar el 100% de los procesos judiciales y administrativos en los que el ICT sea parte, a Diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>4,850,000,00</b>	<b>1,735,280,00</b>	<b>35,8%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre la meta 2.1.1.1, durante el I trimestre se han elaborado un proyecto de modificación a la normativa turística: 1) Reglamento a la Ley Programa de Apoyo y Reactivación de las MIPYMES del Sector Turismo Costarricense, Ley Número 9339 del 23 de noviembre del 2015.

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Durante II trimestre se elaboró un proyecto de modificación normativa turística: 1) Adición al Artículo 10 Decreto Ejecutivo N°36223-Mopt-Tur, "Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo"

Durante III trimestre se elaboró un proyecto de Modificación Normativa Turística: 1) "Reforma al Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo", para un total de 3 proyecto durante el I, II y III trimestre año 2016.

Durante último trimestre se elaboró un proyecto de modificación normativa turística: 1) "Reforma al Reglamento de Guías de Turismo ", para un total de 4 proyectos durante todo el año 2016.

Por su parte la 2.1.3.1, durante el año 2016 se han atendido el 85% de las 2026 consultas planteadas en la Asesoría Legal, para un total de 1723 atendidas, de las cuales el 15% restante corresponde a consultas que se encuentran en trámite, asimismo las llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Respecto a la meta 2.1.4.1, durante todo el año 2016 se han iniciado un total de 11 procesos de Cobro Judicial, 6 Procedimientos Administrativos, y una Acción de Inconstitucionalidad, de los cuales se han tramitado el 100% de los procesos.

*La ejecución presupuestaria de la Asesoría Legal es muy baja con un 45,9%, aunque el presupuesto es pequeño, pero quedaron remanentes en partidas de capacitación alquileres de equipo y mobiliario que no fueron contratados, así como servicios de gestión y apoyo que se presupuestan por si hay requerimientos en procesos legales. Además, la unidad ha señalado reiteradamente, que los recursos se mueven de acuerdo a la demanda de acciones requeridas en la Asesoría Legal y muchas de ellas dependen de factores externos tales como Tribunales de Justicia y Administrativos, entre otros.*

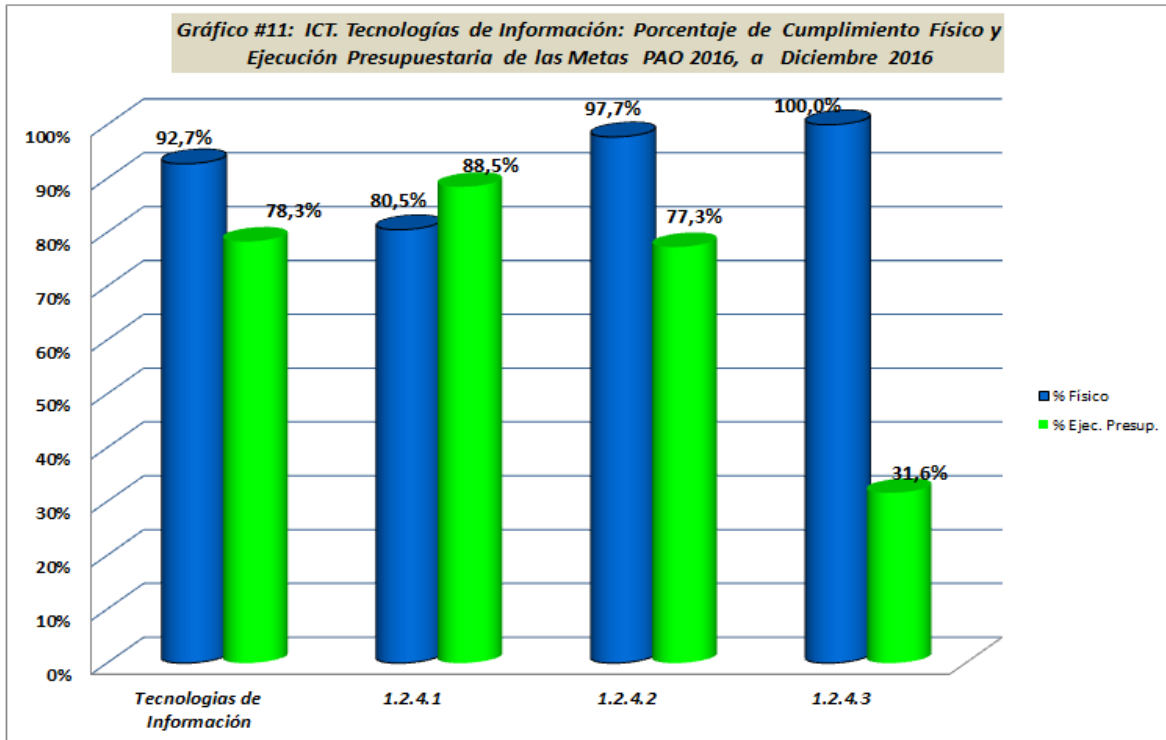
### **Tecnologías de Información (T.I.):**

Esta Unidad presenta 3 metas con un promedio de avance de cumplimiento de 92,7%, como puede apreciarse en el siguiente gráfico y la ejecución presupuestaria<sup>12</sup> total de las metas fue del 78,3%.

---

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>13</sup> de las metas de la Unidad de Tecnologías de Información:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Tecnologías de Información</b>	<b>267,960,000,00</b>	<b>209,830,280,00</b>	<b>78,3%</b>
1.2.4.1 Atender al menos el 95% de los mantenimientos solicitados por los usuarios para los sistemas en producción con apoyo interno y externo, así como el desarrollo de nuevos sistemas y aplicaciones, a Diciembre de 2016. (80,5% cumplimiento físico)	<b>34,700,000,00</b>	<b>30,695,769,00</b>	<b>88,5%</b>
1.2.4.2 Mantener en óptimas condiciones de operación la plataforma tecnológica existente en al menos un 97% del tiempo total anual en horas, a Diciembre 2016. (97,7% cumplimiento físico)	<b>230,760,000,00</b>	<b>178,344,037,00</b>	<b>77,3%</b>

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Tecnologías de Información</b>	<b>267,960,000,00</b>	<b>209,830,280,00</b>	<b>78,3%</b>
1.2.4.3 Capacitar al menos 3 funcionarios en áreas como: administración de proyectos, bases de datos, desarrollo sistemas, redes, seguridad, correo y sistemas operativos, a Diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>2,500,000,00</b>	<b>790,474,00</b>	<b>31,6%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 1.2.4.1, en el año se recibieron 36 solicitudes de mantenimiento de sistemas, y se atendieron 28, incluyendo 2 del año pasado que estaban pendientes para un porcentaje de avance del 80.5%. Además, se continúa trabajando en la implementación de las NICSP, lo cual contempla varios de estos mantenimientos recibidos. Las labores realizadas se han atendido tanto con personal interno como mediante la contratación de servicios de outsourcing.

En cuanto a la meta 1.2.4.2, al cuarto trimestre del 2016, la plataforma tecnológica ha estado en operación el 97.74% del tiempo (uptime en horas) según lo programado, y se han realizado las gestiones necesarias para la adquisición de tecnología que permita mantener los servicios de TI en correcto funcionamiento, incluyendo los mantenimientos preventivos y correctivos de equipos, por lo que la meta se cumplió de acuerdo con lo establecido. La ejecución presupuestaria a la fecha es de ₡178.344.037 para un porcentaje de ejecución presupuestaria del 77.3%. Es importante indicar que varias de las contrataciones que se tramitaron no se pudieron terminar dado que fueron declaradas infructuosas, a pesar de que se tramitaron varias veces, lo cual nos afectó la ejecución presupuestaria.

En relación con la meta 1.2.4.3, se capacitaron 4 funcionarios por lo que se cumplió con lo establecido en la meta. No se pudo capacitar más funcionarios debido a que se presentaron otras labores y actividades de mayor prioridad y atención por parte del personal, por lo que no se pudo continuar con más capacitación y así aprovechar los recursos económicos disponibles.

*Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente alta, y las dos primeras metas quedaron remanentes principalmente en las partidas de mantenimiento o desarrollo de sistemas, que se utilizan de acuerdo a la demanda. En la tercera se dio una ejecución muy baja, dado que las actividades de capacitación dadas a los funcionarios costaron menos de lo presupuestado.*

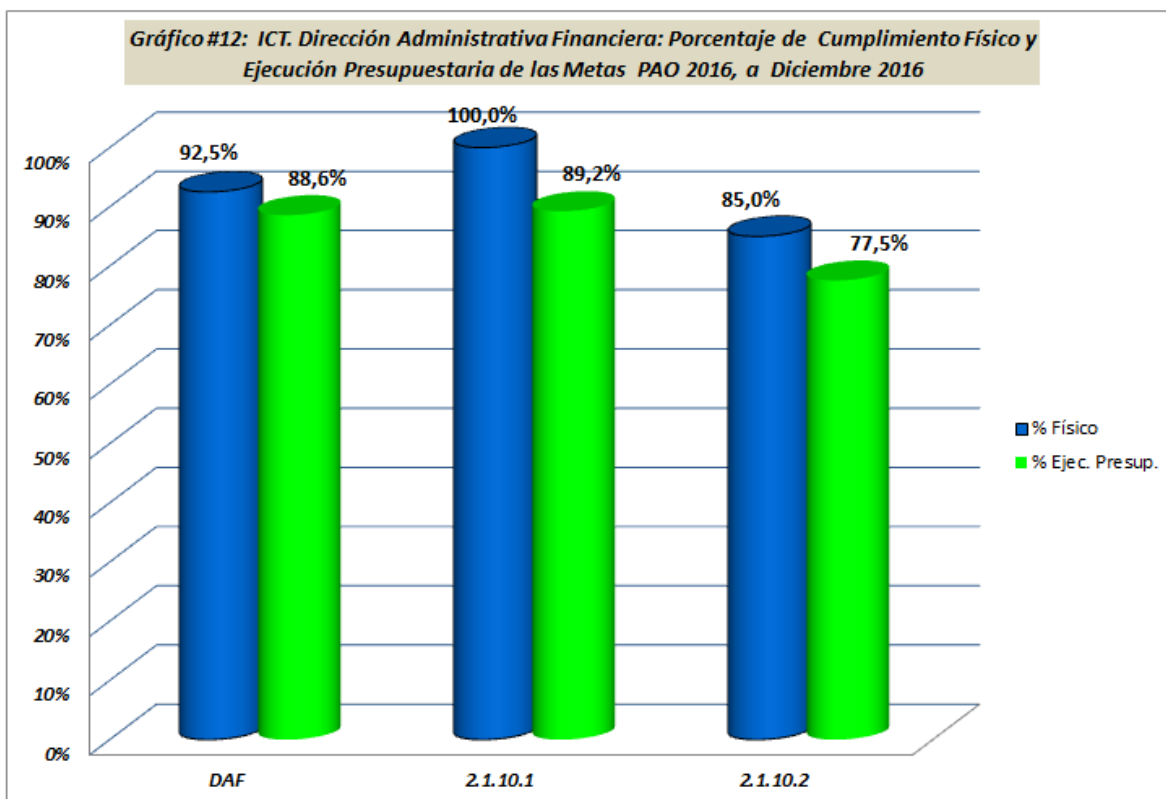


### Dirección Administrativa-Financiera:

A continuación se presentan las Unidades agrupadas bajo la Dirección Administrativa Financiera (DAF), el cual en su conjunto presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 89,2% para sus 11 metas.

#### Dirección Administrativa Financiera:

Esta unidad cuenta con tres metas, el cumplimiento físico promedio alcanzó el 92,5% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas fue de 88,6%. En el Gráfico #12 se observan dichos porcentajes para cada una de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>14</sup> de las metas de la Dirección Administrativo Financiero:

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total DAF</b>	<b>281,731,897,00</b>	<b>249,534,517,00</b>	<b>88,6%</b>
2.1.10.1 Atender los trámites internos, tanto de Oficinas Centrales como Oficinas Regionales, para proveer la mejor satisfacción de los requerimientos de los clientes internos y externos, ofreciendo los mismos de una maneraa eficaz y eficiente, a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>265,786,568,00</b>	<b>237,170,000,00</b>	<b>89,2%</b>
2.1.10.2 Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas y operativas de la Institución, mediante la capacitación del personal de la Dirección Administrativa Financiera, durante todo el año 2016. (85% cumplimiento físico)	<b>15,945,329,00</b>	<b>12,364,517,00</b>	<b>77,5%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

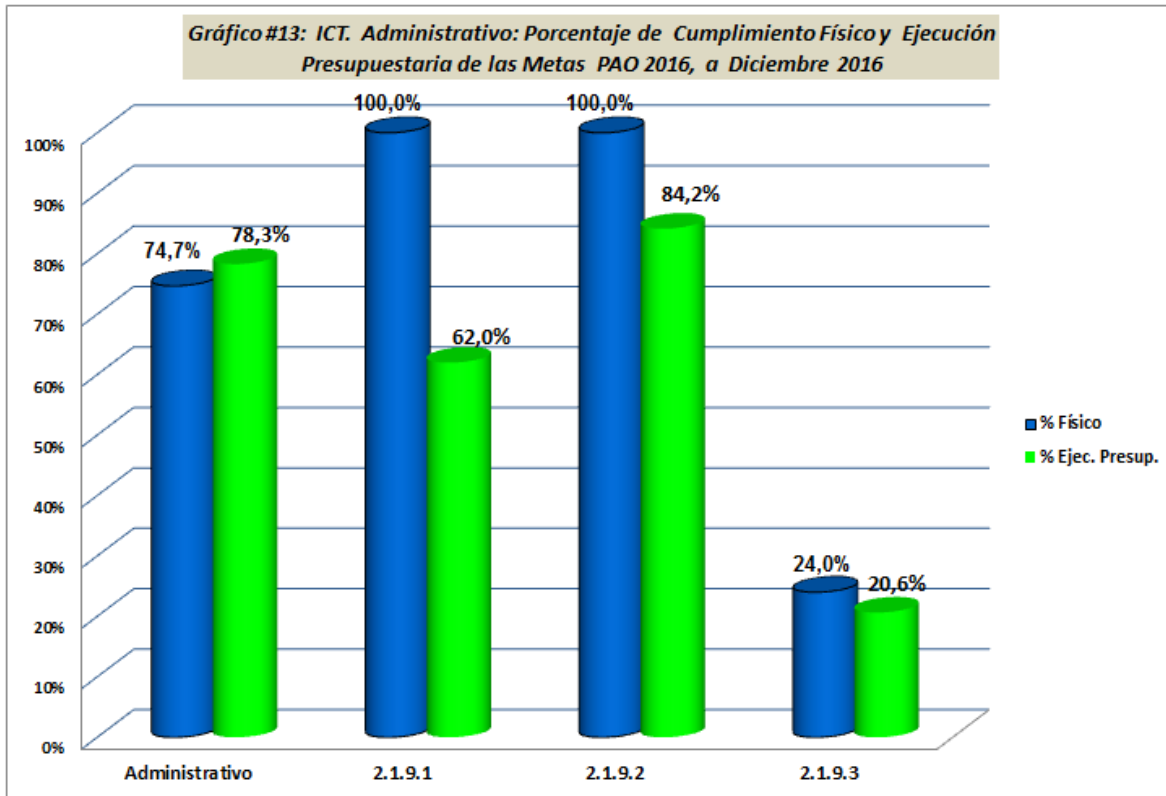
En la meta 2.1.10.1, la ejecución del presupuesto es cercana a un 89,2% del total, no obstante lo anterior la mayor parte de las partidas presupuestadas son reservas para contingencias y de naturaleza incierta las cuales dependen de factores externos al ICT y no de nuestro control directo. En lo que corresponde al avance de la meta en un 100% se estima en esa suma porque la Dirección destina de forma directa cantidad de tiempo a supervisar las unidades subordinadas atendiendo los temas de riesgos, planes de ejecución de sus metas y en la atención de actividades para coordinar temas de modernización y actualización. El total de trámites atendidos durante el año fue de 1007.

En la meta 2.1.10.2, en total, durante el año, se realizaron 43 capacitaciones, en toda la Dirección. Corresponde a una ejecución del 77,5% del presupuesto total aprobado. No obstante lo anterior, de acuerdo con el plan de capacitación aprobado previamente por la Gerencia General y sobre los temas que se definieron necesarios con antelación, se han realizado las capacitaciones requeridas, por esa razón, es razonable establecer el porcentaje asignado de cumplimiento de la meta en un 85%

*En general, esta Dirección tiene una ejecución presupuestaria alta con un 88,6% pero tiene remanentes en partidas de mantenimiento de equipo de cómputo y sistemas, que se utilizan de acuerdo a las necesidades, así como actividades de capacitación y servicios de gestión y apoyo, de contrataciones que no se finiquitaron. Además, cuenta con recursos que se reservan para contingencias que se usan poco, pero deben considerarse y mantener su contenido presupuestario.*

## Administrativo:

Las metas del Proceso Administrativo son 3 y alcanzaron porcentajes de cumplimiento físico que se muestran en el gráfico #13. El cumplimiento físico promedio fue de 74,7% y el porcentaje de ejecución presupuestaria fue de 78,3%, de las metas de esta Unidad.



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Administrativo</b>	<b>1,510,816,506,00</b>	<b>1,182,770,721,00</b>	<b>78,3%</b>
2.1.9.1 Disponer de instalaciones mejoradas en el ICT, a través de al menos dos intervenciones de mantenimiento en la infraestructura, a diciembre 2016 y dotar de equipo a las áreas comunes del ICT. (100% cumplimiento físico)	<b>313,650,000,00</b>	<b>194,374,162,00</b>	<b>62,0%</b>

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

2.1.9.2 Proveer el Instituto de los servicios generales, así como de una planta física acorde con las necesidades, para apoyar las labores sustantivas del ICT, por medio de contrataciones oportunas y eficaces que garanticen los servicios durante todo el año. (100% cumplimiento físico)	<b>1,167,166,506,00</b>	<b>982,205,174,00</b>	<b>84,2%</b>
2.1.9.3 Atender situaciones de emergencia y gestión del riesgo tanto a nivel institucional como nacional durante todo el 2016. (24% cumplimiento físico)	<b>30,000,000,00</b>	<b>6,191,385,00</b>	<b>20,6%</b>

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.9.1, se han presentado las SMS programadas para todo el año. Incluye la adquisición de equipos de aire acondicionado, que había quedado pendiente el trimestre anterior por razones presupuestarias.

Se aclara que la disponibilidad de presupuesto no tiene relación alguna con el cumplimiento del PAO pues el indicador está relacionado con la presentación de SMS. Hay contrataciones que resultan más baratas que lo estimado por distintas razones. El TC del dólar es otra de las razones que justifican la disponibilidad de presupuesto, así como los mantenimientos y/o contratos que están ejecutándose y que se cancelan mes a mes. Tómese en consideración que se instruyó priorizar acciones institucionales, por lo que el monto de 70.000.000.00 de colones que originalmente se habían presupuestado en la 5.02.01 para atender la remodelación de TI, no se ejecutó. Existe otro disponible presupuestario en esta meta, el cual se encuentra concentrado en la partida 1.08.01, la cual corresponde al mantenimiento del edificio por un tema de prevención.

Respecto a la meta 2.1.9.2, Se han presentado las SMS programadas para todo el año. Entiéndase los trámites de contratación en este último trimestre de servicios generales (limpieza y seguridad) tanto en el edificio principal como en los sitios turísticos que son administrados por ICT. Por ello, se asigna un 100% de cumplimiento en este 4to trimestre.

*Se aclara que la disponibilidad de presupuesto no tiene relación alguna con el cumplimiento del PAO pues el indicador está relacionado con la presentación de SMS. Hay contrataciones que resultan más baratas que lo estimado por distintas razones. El TC del dólar es otra de las razones que justifican la disponibilidad de presupuesto, así como los mantenimientos y/o contratos que están ejecutándose y que se cancelan mes a mes.*

Sobre la meta 2.1.9.3, se aclara que ésta es de Emergencias, por lo que no es posible programar su ejecución. Sin embargo, en el último trimestre del 2016, a raíz del Huracán Otto, se hizo uso del presupuesto para atender varias necesidades. Estos desembolsos no

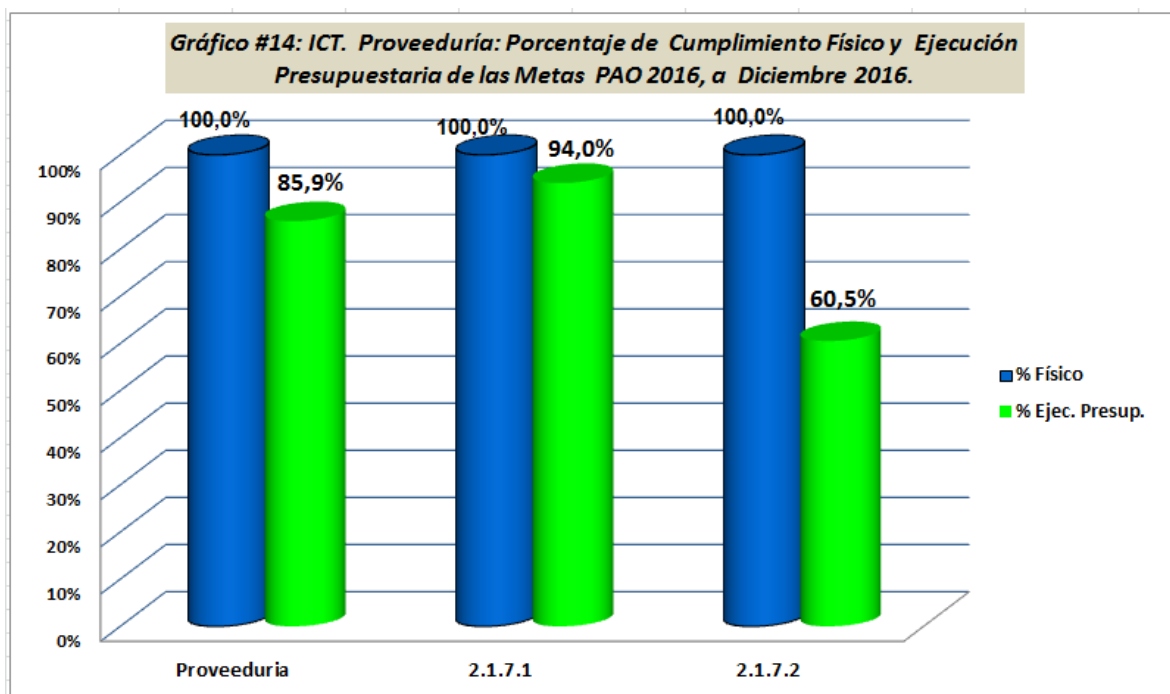
## Informe de Evaluación del PAO 2016

se realizaron por medio de SMS, sino que fueron por Vale de caja chica y por adelanto de viáticos (así lo definió la GG por un tema de agilidad dada la urgencia que existió para el uso del dinero).

Por lo anterior, en el último trimestre se ha utilizado parte del presupuesto asignado por lo que considera que el avance de la meta es de un 26%.

### Proveeduría:

La Proveeduría cuenta con 2 metas, las cuales alcanzaron un porcentaje de cumplimiento físico total de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de la meta de 85,9%. Seguidamente, se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>16</sup> de las metas de esta Unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>17</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Proveeduría</b>	<b>112,171,212,00</b>	<b>96,399,179,00</b>	<b>85,9%</b>
2.1.7.1 Tramitar oportunamente el 100% de las solicitudes presentadas por las unidades y admitidas por la Proveeduría, durante el año 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>85,085,842,00</b>	<b>80,007,935,00</b>	<b>94,0%</b>

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

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

2.1.7.2 Continuar con las contrataciones bajo la modalidad de compras según demanda, para: tinta y tóner, productos de limpieza, útiles y materiales de oficina, durante el año 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>27,085,370,00</b>	<b>16,391,244,00</b>	<b>60,5%</b>
---	----------------------	----------------------	--------------

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 2.1.7.1, se recibieron 505 SMS, las cuales fueron tramitadas en su totalidad. Con base en dichas solicitudes se tramitaron 273 procedimientos de contratación administrativa, 166 prórrogas o continuación y la aplicación de 37 modificaciones de contratos.

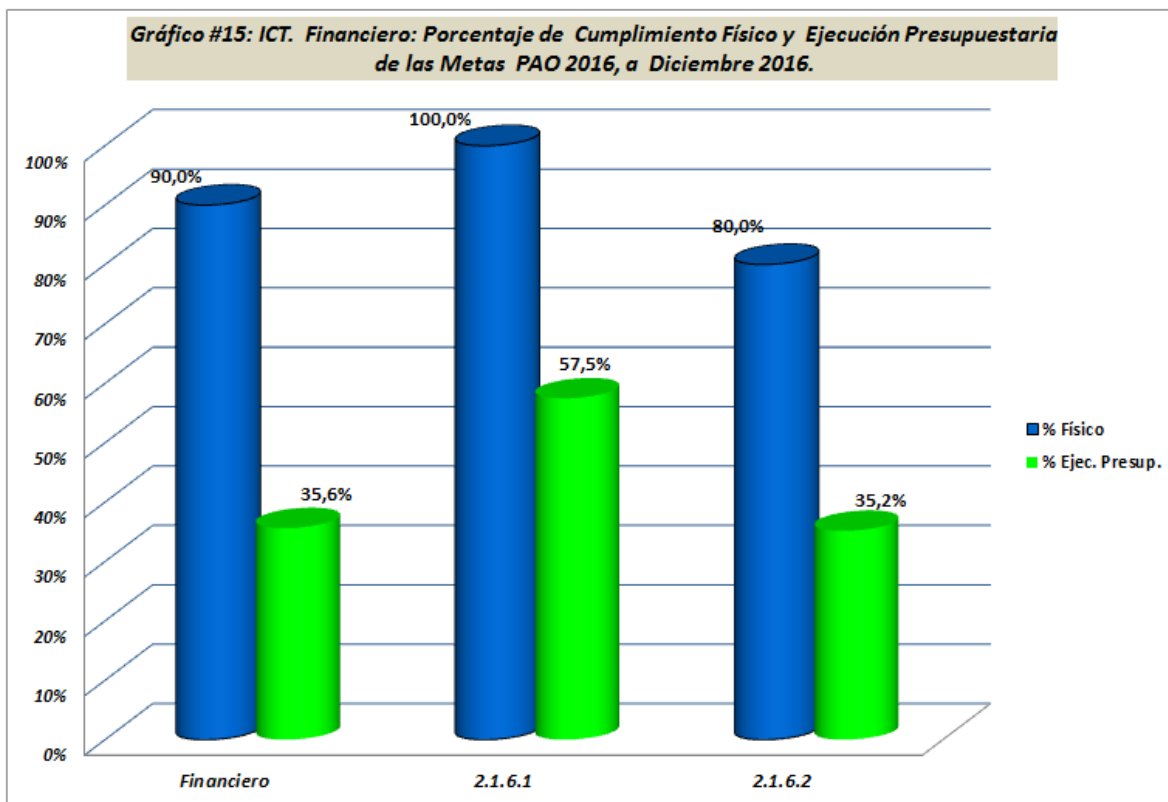
En cuanto a la ejecución presupuestaria es importante señalar que en esta meta se ha ejecutado el 94%. El avance de ejecución depende de las contrataciones que se realicen a nivel institucional, lo que afecta tanto la partida de servicio de comunicaciones (pago MERLINK y las especies fiscales) y de las publicaciones solicitadas por las diferentes unidades, en el Diario Oficial La Gaceta.

Respecto a la meta 2.1.7.2, se continuó con la adquisición de suministros y materiales de oficina y limpieza, tanto para oficinas centrales como para Regionales; sin embargo, el consumo de tintas, toners, papel y otros útiles de oficina, ha disminuido significativamente.

*La Unidad en general muestra una ejecución presupuestaria relativamente sana, con más de un 85% del presupuesto ejecutado, presenta algunos remanentes en partidas como información y servicio de telecomunicaciones que se requieren para llevar a cabo los procesos de contratación de la Institución y la plataforma de Merlink, que utilizan según necesidades, así como los recursos de la contratación de suministros según demanda.*

### **Financiero:**

El porcentaje de cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 90% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas de 35,6%.



Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>18</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Financiero</b>	<b>368,738,783,00</b>	<b>131,358,239,00</b>	<b>35,6%</b>
2.1.6.1 Elaborar 12 informes contables de conformidad con la normativa vigente, por medio de los datos obtenidos en los sistemas de información a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>7,600,000,00</b>	<b>4,367,437,00</b>	<b>57,5%</b>
2.1.6.2 Registrar y controlar los recursos financieros asegurando la disponibilidad de fondos para enfrentar las obligaciones e invertir el 80% de los excedentes de recursos financieros, así como fiscalizar y evaluar la ejecución del presupuesto ordinario, durante el año 2016. (80% cumplimiento físico)	<b>361,138,783,00</b>	<b>126,990,802,00</b>	<b>35,2%</b>

<sup>18</sup> No considera remuneraciones.

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.6.1, durante el año 2016 se elaboraron 12 informes: uno referente a la ejecución de diciembre 2015, un informe de ejecución al 30 de junio del 2016, 10 informes de Ejecución Presupuestaria del 2016 para la toma de decisiones Junta Directiva. El monto presupuestado es de ₡7.6 millones, se han ejecutado ₡4,36 millones, lo que representa un porcentaje de ejecución presupuestaria del 57,5%. Cabe mencionar que ₡6.00 millones se presupuestaron para la contratación de la auditoría externa, se ejecutaron ₡3.39 millones, lo que representa el cumplimiento del objetivo con un costo menor a lo estimado. En cuanto a la partida de servicios generales, se ejecutó ₡385 mil. Lo referente a Impresión y Encuadernación, se gastaron ₡590.75 mil.

La meta 2.1.6.2 comprende a las partidas referentes a la transferencia a la CNE, Diferencias por tipo de Cambio y Comisiones. El monto presupuestado en esta meta es de ₡361.13 millones, se ejecutado ₡126.99 millones, lo que representa una ejecución presupuestaria del 35,2%. Cabe señalar que en la subpartida de comisiones se ejecutó ₡77.9 millones, Se realizó la transferencia a la CNE, quedando un disponible de ₡117,0 millones por rectificativas sobre el cálculo del superávit específico de \$15; este monto es un sobrante, que no se puede utilizar para otros fines según la STAP en la directriz sobre límite de gasto. En cuanto a la partida por diferencial cambiario, su ejecución depende de las variaciones del tipo de cambio de dólar y euro con respecto al colón, situación fuera del control de la institución. Esta se actualizará al final del cierre.

*Este Departamento muestra una ejecución presupuestaria baja, dado que se ve afectada por partidas que no se ejecutan por requerimientos de ellos mismos, como el diferencial por tipo de cambio, cuyo movimiento se da de acuerdo al comportamiento de la ejecución presupuestaria institucional en pagos, compras o contrataciones en moneda extranjera.*

### Recursos Humanos:

El cumplimiento físico promedio fue de 94,73% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de 26,8% de las metas de Recursos Humanos.

En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>19</sup> de las metas de esta Unidad:

---

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



## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Recursos Humanos</b>	<b>14,357,630,00</b>	<b>3,852,245,00</b>	<b>26,8%</b>
1.7.3.1 Contar con instrumentos que permitan que permitan encausar las acciones necesarias, para lograr implementar un modelo gerencial de gestión por competencias a diciembre del 2016. <sup>20</sup> (89,99 cumplimiento físico)	<b>14,357,630,00</b>	<b>3,852,245,00</b>	<b>26,8%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

La meta 1.7.3.1 de este Departamento se presenta el avance de las 5 actividades:

- 1) Plan de Capacitación: Se atendieron el 100% de las solicitudes presentadas, autorizando las que estaban incluidas en el PIC 2016 y se rechazó solamente una.
- 2) Trámites: se cumplió con el 100% de las solicitudes que requerían de un trámite interno.
- 3) Mantenimiento de sistema: se presentaron las solicitudes con los requerimientos identificados, haciendo las gestiones con Grupo Asesor para que se solventarán y se cumplió con los mantenimientos proyectados.
- 4) Ley 7600: se realizaron actividades informativas para promover ese tema.
- 5) Modelo de Gestión por Competencias: Se inició con el proyecto, definiendo las competencias cardinales y realizando entrevistas con diferentes funcionarios para levantar perfiles, esta primera etapa estará concluida en febrero 2017.

*La unidad muestra una ejecución presupuestaria muy baja, dado que no se liquidaron los recursos reservados en servicios de ciencias económicas y sociales, para la consultoría del Modelo de Gestión por Competencias porque la contratación no se terminó de ejecutar.*

### Ingresos:

Esta Unidad formuló una meta (2.1.11.1), la cual presenta un cumplimiento físico de 98%, con una ejecución presupuestaria de 45,6%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>21</sup> de las metas del Proceso de Gestión de Ingresos<sup>22</sup>:

<sup>20</sup> El presupuesto operativo no incluye las partidas Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y Otras prestaciones que sí habían sido consideradas en los reportes del Departamento Financiero.

<sup>21</sup> No considera remuneraciones.

<sup>22</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Ingresos</b>	<b>13,634,568,00</b>	<b>6,212,296,00</b>	<b>45,6%</b>
2.1.11.1 Alcanzar la totalidad de las estimaciones presupuestarias en los ingresos tributarios y no tributarios del período, para ello se consideran un crecimiento del 4% promedio los ingresos, respecto a los percibidos en el período 2016. (75% cumplimiento físico)	<b>13,634,568,00</b>	<b>6,212,296,00</b>	<b>45,6%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.11.1, al 31 de noviembre 2016, el avance en la meta del periodo alcanza el 108%. La estimación considera un crecimiento del 4% sobre la recaudación obtenida en el período 2015. El porcentaje alcanzado se obtiene sobre la recuperación en las siguientes partidas en millones de colones: ¢6.674,41 en el impuesto del 5%A, ¢4.641,16 en el impuesto del 5%B, ¢15.276,72 en el impuesto de \$15 y recuperación en las cuentas por cobrar del impuesto de 3% sobre hospedaje por ¢18,73. Sobre los ingresos NO tributarios se recaudó: ¢22,20 por alquiler de instalaciones (alquileres y entradas de Paradero Doña Ana), ¢33,63 en intereses moratorios y ¢216.30 por otros ingresos.

EGRESOS: Del presupuesto actual por la suma de ¢13.634.568.00 que incluye las modificaciones a la fecha, se ha ejecutado la suma de ¢6.212.296, que representa un 45,6% de ejecución. Esto obedece a que se dejaron de realizar algunas de las fiscalizaciones programadas para atender el avance en los sistemas SIT ICT y NIC's SP. *Fuente: oficio DI-887-2016 del Departamento de Gestión de Ingresos.*

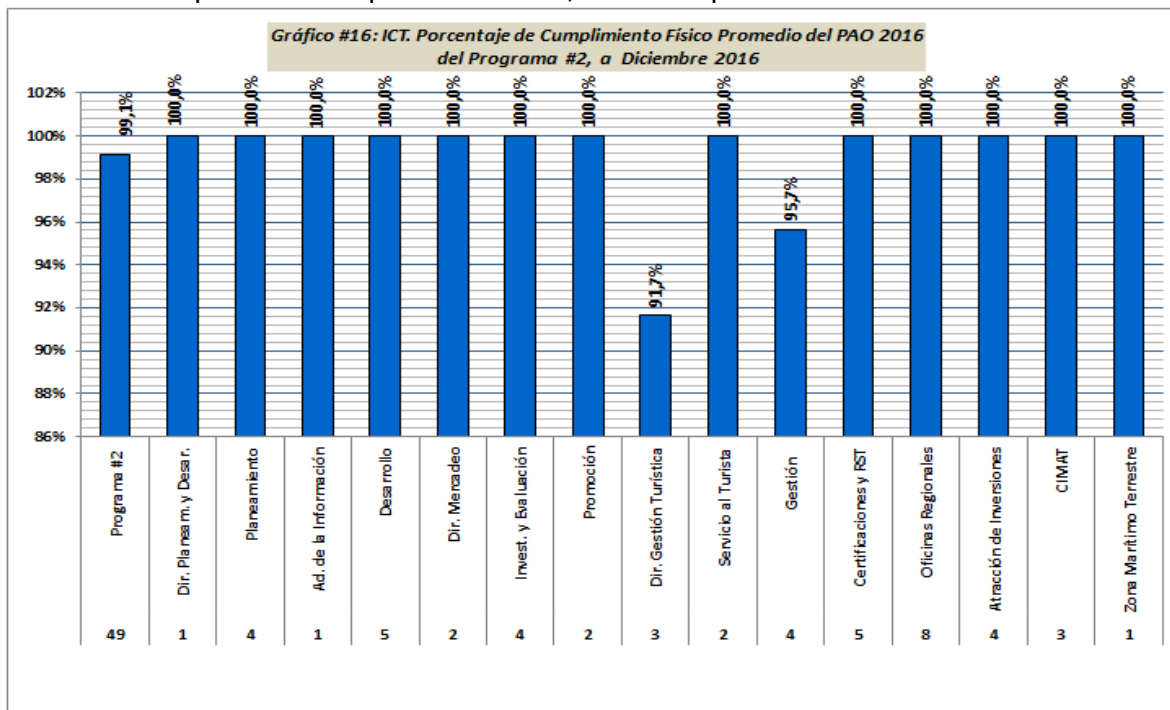
## Informe de Evaluación del PAO 2016

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

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

<i>Nombre de la Dirección / Unidad</i>	<i>% de Cumplimiento Físico Promedio</i> <sup>23</sup>	<i>N° de metas</i>
Planeamiento y Desarrollo	100,0	12
Mercadeo Turístico	100,0	8
Gestión y Asesoría Turística	98,3	26
CIMAT	100,0	3
<b>TOTAL</b>	<b>99,1%</b>	<b>49</b>

En el Gráfico #16 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 15 Unidades del Programa #2, incluidas las tres Direcciones y la CIMAT. Este Programa alcanzó un porcentaje de avance físico promedio de metas<sup>24</sup> de 99,1%. Por otra parte, de las 15 Unidades del programa N°2, 14 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas igual o superior al porcentaje de cumplimiento promedio del instituto y solo una presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (94%). Todas las unidades muestran cumplimientos superiores al 90%, lo cual se puede considerar satisfactorio.



<sup>23</sup>Se calcula el promedio con base 100%, pues las metas que exceden el cumplimiento programado se considera como 100%.

<sup>24</sup> Total de metas del programa #2 es de 49 metas.

### Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

#### Dirección de Planeamiento y Desarrollo:

La Dirección de Planeamiento y Desarrollo cuenta con dos Departamentos y dos Unidades en uno de ellos; en general promedio un cumplimiento físico de metas del 100%.

#### Unidad de Dirección de Planeamiento y Desarrollo

Esta Dirección, como sección presupuestal, cuenta con una única meta y al cierre del semestre registra un avance físico del 100%, con una ejecución presupuestaria del 82%. Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>25</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Dirección de Planeamiento y Desarrollo</b>	<b>10,500,000,00</b>	<b>8,613,557,00</b>	<b>82,0%</b>
1.5.2.1 Mantener actualizado el Plan de Turismo mediante una reunión, a Diciembre del 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>10,500,000,00</b>	<b>8,613,557,00</b>	<b>82,0%</b>

#### Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.5.2.1, se culmina la reunión de consulta programada, se preparó un borrador final con la propuesta de Plan Nacional de turismo 2017-2021, se remitió a Junta Directiva y actualmente está en estudio por parte de los Directores para su próxima aprobación.

*Esta Dirección agrega que se programaron tres talleres adicionales (uno interno al ICT y otro para sector privado y otro para municipalidades) y una serie de al menos dos consultas (cada consulta se realizó entre las cámaras empresariales y otras instituciones sobre la propuesta de proyectos y acciones para incluir en el plan. Se desarrollaron los talleres y las consultas entre agosto y octubre y en noviembre se completó la propuesta de Plan Nacional.*

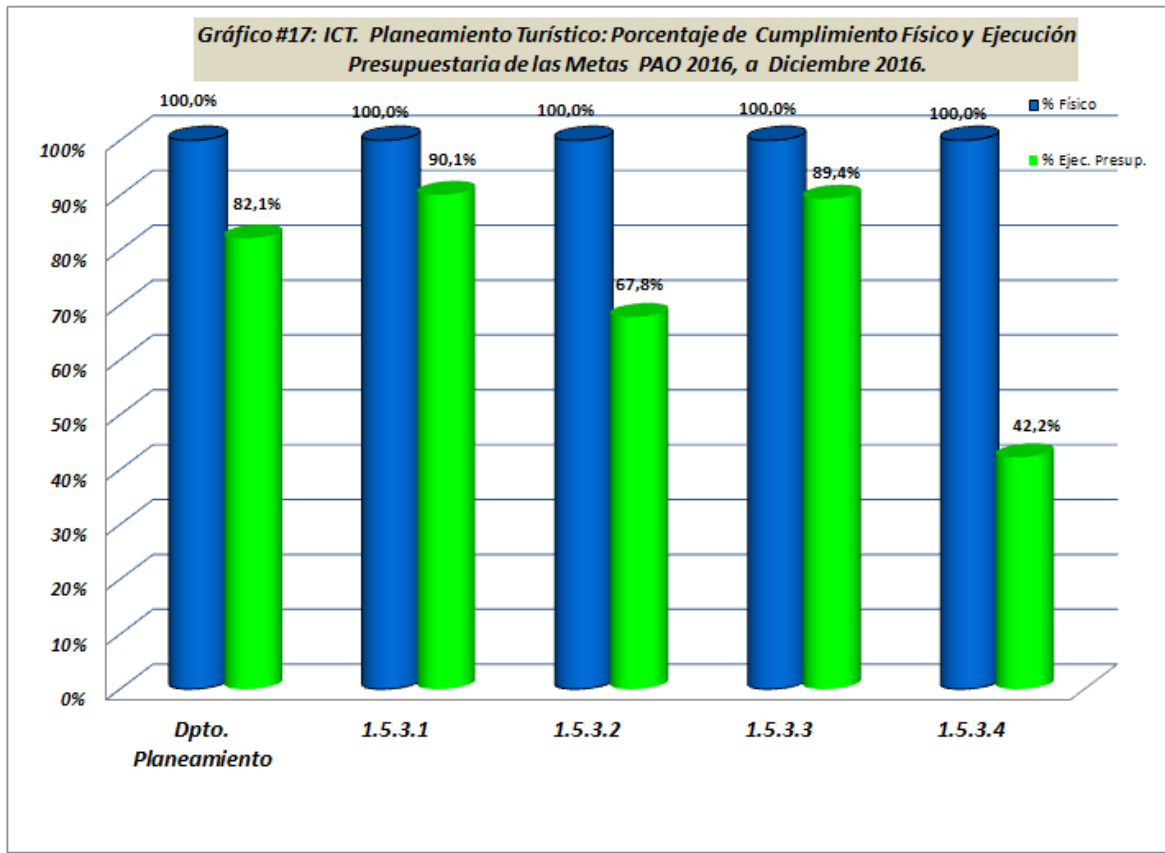
*Respecto a la ejecución presupuestaria, la Dirección informa que de lo dispuesto originalmente para la compra de los GPS (10.5 millones) ha quedado un remanente debido a la adjudicación de la oferta que resultó menos onerosa de lo previsto. El sobrante representa un ahorro sobre la previsión inicial del costo estimado para la adquisición del bien.*

#### Planeamiento:

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Esta Unidad tiene 4 metas y presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de la unidad de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 82,1%.



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Depto. Planeamiento Turístico</b>	<b>12,462,034,00</b>	<b>10,235,305,00</b>	<b>82,1%</b>
1.5.3.1 Brindar apoyo técnico a las municipalidades en procesos de revisar, rectificar y ajustar planes reguladores vigentes que remiten las municipalidades con jurisdicción costera, mediante la atención de al menos cuatro solicitudes, a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	5,212,034,00	4,693,570,00	90,1%
1.5.3.2 Elaborar planes de monitoreo turístico en cuatro centros de desarrollo a	2,050,000,00	1,390,040,00	67,8%

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

Diciembre 2016, mediante el levantamiento de información y la generación de propuestas estratégicas. (100% cumplimiento físico)			
1.5.3.3 Atender las solicitudes de las municipalidades para elaborar propuestas de planes reguladores integrales en la zona marítimo terrestre, de conformidad con el manual de elaboración de planes reguladores costeros en la ZMT. (las propuestas iniciales serán elaboradas por ICT y la información complementaria será suministrada y financiada por la respectiva municipalidad) (Meta vinculada al PND, ME 10) (100% cumplimiento físico)	<b>4,150,000,00</b>	<b>3,708,315,00</b>	<b>89,4%</b>
1.5.3.4 Diseñar un circuito o ruta turística a diciembre 2016, según el PND 2015-2018 del sector turismo. (Meta vinculada al PND, ME 5.5) (100% cumplimiento físico)	<b>1,050,000,00</b>	<b>443,380,00</b>	<b>42,2%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.5.3.1, se da por cumplida la meta brindando el apoyo técnico a las Municipalidades según el procedimiento establecido para rectificar y ajustar Planes Reguladores Vigentes. Al finalizar el año se atendió solicitudes de las Municipalidades de Nandayure, Esparza, Garabito y Pococí. Se trabajó conjuntamente con INVU y SETENA para dar cumplimiento a una Disposición de la Contraloría General de la República de contar con mejoras al Manual de Elaboración de Planes Reguladores en la ZMT que permitan facilitar la tramitología de modificar planes reguladores en ZMT ya aprobados. Este nuevo Manual cumple el objetivo trazado.

En cuanto a la meta 1.5.3.2, se logró el cumplimiento de la meta con la elaboración de los cuatro Planes de Monitoreo de Centros de Desarrollo, se elaboraron los planes en los Centros de Tamarindo en el cantón de Santa Cruz, Puerto Viejo en el cantón de Talamanca, San Gerardo de Dota cubriendo el sector Intermontano de Tarrazú, Dota y León Cortés, La Fortuna en San Carlos. Los documentos forman parte de la documentación disponible para la toma de decisiones a nivel de planificación del espacio turístico.

Sobre la meta 1.5.3.3, se mantiene el seguimiento con la Municipalidad de Nicoya en el proceso de formulación del Plan Regulador Integral de Playa Garza hasta Playa Buena Vista, facilitando información de atractivos y oferta en los distritos que abarca el plan. Se ha dado atención a la solicitud de la Municipalidad de Esparza para elaborar el plan regulador del frente costero del cantón, esta municipalidad está a la espera de que el SINAC realice la

## Informe de Evaluación del PAO 2016

labor de clasificar y certificar el Patrimonio Natural del Estado para determinar las áreas de zona marítimo terrestre sujetas a planificación. Se atendió gestión solicitada por la Municipalidad de Osa en la formulación de una Propuesta de Plan Regulador entre Barú y Playa Hermosa. Se atendió solicitud de la Municipalidad de Matina. Se han realizado giras de reconocimiento de la ZMT de ambos litorales para recabar información que nos permita documentar la situación y estado, mejoras realizadas año con año en la ZMT.

En cuanto a la meta 1.5.3.4, la propuesta inicial de trabajar sobre el tema de "Sitios Patrimoniales" fue variada para trabajar sobre el tema "Energías Limpias", los temas considerados fueron las energías hidroeléctricas, eólicas, geotérmicas, solar y algunos proyectos de biomasa.

Se trabajó en el tema de Energías Limpias, en donde el ICE es un actor clave para la estructuración de una temática de este tipo. Se realizaron giras coordinadas con el ICE a las provincias de Guanacaste, Limón, y San José (Sector Los Santos), para analizar y conocer sobre las plantas generadoras de electricidad, tanto hidráulica, eólica, termal y biomasa. Se cuenta con un documento inicial que contempla la descripción del tema para la segunda Ruta o Circuito Turístico. Como parte del trabajo se han realizado presentaciones de avance de la propuesta de diseño de la Ruta a entes técnicos de la Dirección de Producción del ICE. Además, se analizaron algunas propuestas privadas de energía eólica en la zona de los Santos.

*La unidad informa que el sobrante de presupuesto corresponde principalmente remanentes en las partidas de viáticos y transporte dentro del país, que estaban asignadas a una programación de giras de campo. Agrega la unidad que las giras programadas para el logro de las metas, fueron realizadas oportunamente dando los resultados esperados para el logro de las metas. Si bien se presupuesta un monto determinado para cubrir viáticos, estos no se utilizaron del todo por dos motivos:*

- 1. La eficiencia del trabajo de campo realizado, logrando que en cada una de las giras se pudiera obtener la información indispensable para la meta. Esta eficiencia repercute en que las giras sean más cortas de lo previsto inicialmente dando como consecuencia que no se utilice todo el presupuesto. Esto es muy difícil de preverlo al momento de establecer el presupuesto (desde el año pasado), solo es posible cuando la gira se calendariza y está programada las acciones de campo.*
- 2. Otro aspecto es que algunas de las giras en materia de apoyo al Proyecto BID/TURISMO no se pudieron hacer a final de año por las razones climáticas indicadas (huracán OTTO) que declaró días de asueto en fechas que estaban previstas giras de campo y luego las consecuencias ocasionadas por ésta impidieron que se realizaran luego ya que algunas de las instituciones con las que coordinamos giras (SINAC) estaban dedicadas a atender las emergencias en sus áreas. No obstante, también se acude a la realización del trabajo de campo por parte de los colaboradores de las Oficinas Regionales, lo cual permite que en algunos casos, los colaboradores de la sede central se tengan que estar trasladando a las zonas.*

## Informe de Evaluación del PAO 2016

La única meta de esta Unidad presentó porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 94%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>27</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Unidad Administración de la Información</b>	<b>134,098,944,00</b>	<b>126,118,500,00</b>	<b>94,0%</b>
1.2.1.1 Realizar al menos 6 encuestas o estudios estadísticos y espaciales para cuantificar y caracterizar la demanda turística nacional e internacional y la oferta a diciembre 2016. (60% cumplimiento físico)	<b>134,098,944,00</b>	<b>126,118,500,00</b>	<b>94,0%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

En la meta 1.2.1.1, este año se continuó con las encuestas en la vía aérea, marítima y terrestre, con la realización de más de 11.000 entrevistas cara a cara en diversos idiomas. Se llevaron a cabo de acuerdo con los cronogramas establecidos permitiendo un cumplimiento de metas a cabalidad.

Se incorporaron nuevas y novedosas mediciones como el cálculo del Índice de Progreso Social (IPS) en centros de desarrollo turístico, se calculan nuevos indicadores económicos y de percepción de la calidad.

*La unidad informa que el remanente presupuestario en esta unidad corresponde a un atraso administrativo en la contratación de la suscripción de la base de datos BLOOMBERG. La previsión presupuestaria para la adquisición de esta base de datos incluía el costo para los 12 meses del 2017; sin embargo, el contrato pudo finiquitarse a partir del segundo semestre. El remanente corresponde a lo no cancelado por esos primeros 6 meses del año en los que no contamos con la suscripción activa de esta base de información.*

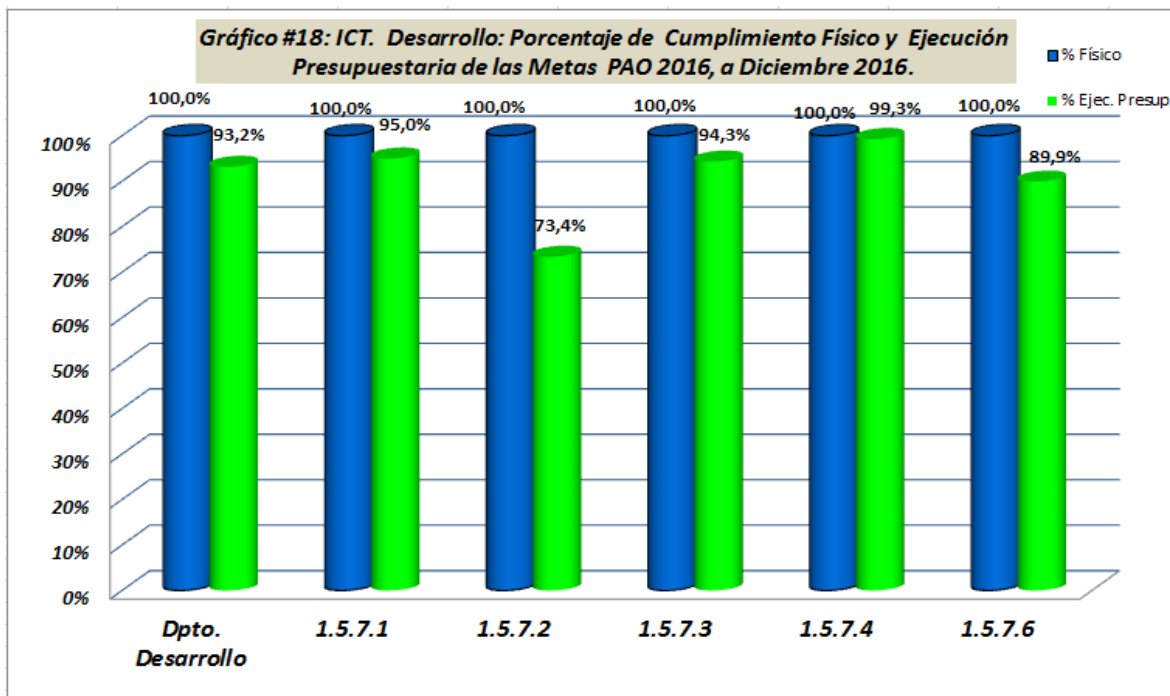
### Desarrollo:

Esta Unidad tiene 5 metas y presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 93,2%.

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



## Informe de Evaluación del PAO 2016



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Depto. Desarrollo Turístico</b>	<b>200,179,480,00</b>	<b>186,474,017,00</b>	<b>93,2%</b>
1.5.7.1 Fomentar competitividad del destino turístico, mediante el desarrollo de dos programas para el fortalecimiento de la industria turística en diferentes unidades de planeamiento del país, a dic. del 2016 (100% cumplimiento físico)	<b>84,229,109,00</b>	<b>79,999,157,00</b>	<b>95,0%</b>
1.5.7.2 Desarrollo de la propuesta para la atención de las MIPYMES turísticas en diferentes unidades de planeamiento a dic. 2016. (Meta vinculada al PND, ME 5.1) (100% cumplimiento físico)	<b>27,633,463,00</b>	<b>20,276,876,00</b>	<b>73,4%</b>
1.5.7.3 Desarrollo del programa de capacitación en Gastronomía costarricense en diferentes unidades de	<b>15,896,123,00</b>	<b>14,990,488,00</b>	<b>94,3%</b>

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

planeamiento del país, a Dic. 2016. (Meta vinculada al PND, ME 5.2) (100% cumplimiento físico)			
1.5.7.4 Desarrollo del programa de Artesanías con Identidad en un destino turístico del país, a Diciembre de 2016, (Meta vinculada al PND, ME 5.3) (100% cumplimiento físico)	<b>65,125,395,00</b>	<b>64,648,798,00</b>	<b>99,3%</b>
1.5.7.6 Formulación de una nueva propuesta de circuito o rutas turísticas en diferentes unidades de planeamiento del país, a Diciembre 2016. (Meta vinculada al PND, ME 5.5) (100% cumplimiento físico)	<b>7,295,390,00</b>	<b>6,558,698,00</b>	<b>89,9%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

#### Respecto a la meta 1.5.7.1, se ejecutaron las siguientes acciones:

Se capacitaron 79 miembros de cámaras de turismo capacitación en Gestión y fortalecimiento de cámaras de Puerto Viejo-Limón, Puerto Jiménez y Coto Brus. Se realizó capacitación en Gestión Municipal para el Desarrollo Turístico a 60 técnicos de las 21 municipalidades de Guanacaste, Pacífico Central y Sur y Limón. Se efectúa proceso de investigación sobre demanda de clientes del segmento de Adulto mayor, se establecen alianzas, información y acuerdos con aliados para el desarrollo del programa de turismo social. Se formula la propuesta de Turismo Social para aprobación de Junta Directiva. Se efectúa el encuentro con cámaras de turismo de todo el país en alianza con el INA, Se efectúa la capacitación a empresarios de la Ruta Nacional de las aves en los Santos y Tapantí. Se realiza el festival de Rapaces en Puesto Viejo de Limón. El total de participantes en estos temas son 552 personas.

#### En cuanto a la meta 1.5.7.2 (MIPYMES), se ejecutaron las siguientes acciones:

Se efectúan las siguientes capacitaciones a representantes de MIPYMES: I Encuentro de Cámaras de Turismo del país en alianza con el INA (32 participantes), Mercadeo Turístico-Sarapiquí (15 participantes), Servicio al Cliente en Tortuguero, Puntarenas, Santa María de Dota, Golfito (300 participantes), Actualización Turística en Jacó, Sarapiquí y San José (90 participantes), Avistamiento de Aves en San Vito, La Cruz, Guápiles, Cahuita, Tapantí (140 personas), Primeros Auxilios en Sarapiquí, San José (90 personas), Ruta de Aves en Santos y Tapantí (112 personas), 4 cursos de Barismo en Charrara, Puerto Jiménez, Santa Cruz, San Marcos de León Cortés,( 80 personas),CR aventuras (600 niños), 4 cursos de Inglés básico a artesanos( 100 personas)

Con Empresarios de pequeños Hoteles del país se efectúan los siguientes eventos: Trabajo en Equipo y Coaching (15 participantes), Etiqueta y Protocolo (25 participantes).

## Informe de Evaluación del PAO 2016

MIPYMES Turísticas, relacionado con empresas capacitadas durante el 2016: Se logró atender 230 MYPIMES, de las cuales 121 correspondió a empresas y 109 empresas de TR y TRC. En conjunto se logró capacitar un total de 867 colaboradores de dichas empresas.

### **Sobre la meta 1.5.7.3 (Programa de Gastronomía):**

Se efectuaron 4 cursos de gastronomía tradicional en Upala, Tortuguero, Cartago y Liberia en el que se capacitaron 300 personas que laboran en el tema en restaurantes y sodas de los lugares señalados. Este curso se desarrolla en alianza con el INA y el MCJD, en el marco del Programa de Gastronomía y coctelería tradicional.

Gastronomía personas capacitadas durante el 2016: 300

### **Con respecto a la meta 1.5.7.4 (Programa de Artesanos), acciones desarrolladas:**

Se concluye el programa de Artesanías con Identidad en Upala, Los Chiles y Guatuso en el que se capacitaron a 52 artesanos de la zona, que hicieron el curso completo con una duración de 7 meses, periodo durante el cual 3 personas no lograron terminar el curso.

### **En cuanto a la meta 1.5.7.6 (Rutas turísticas), actividades realizadas:**

Se efectuaron 6 eventos de capacitación para 200 empresarios en temas de la Ruta de las aves, Turismo Rural, CST, Declaratoria Turística, Bandera Azul en Cahuita, Sarapiquí, Caño negro, Upala, Fortuna y Dota.

Se elabora la propuesta del nuevo circuito denominado " Circuito de Energías Limpias".

*La unidad agrega que la información se da con base en 100%. Es importante señalar que las metas se sobrepasan debido a que si bien es cierto existe solicitudes que efectúan las organizaciones o empresarios el año anterior y que se incluyen en el PAO del año siguiente; existe una serie de necesidades que se plantean o se determinan durante el año, con base en ello se establecen alianzas o articulación con diferentes entidades del Estado, universidades u otros actores para poder responder a los nuevos requerimientos planteados por el sector, esto hace que el número de actividades sean mayores.*

*Este Departamento muestra en general una ejecución presupuestaria sana con un 93,2%; a excepción de la segunda meta que muestra una sobre estimación de los gastos y al final no se utilizó el recurso. El remanente corresponde a presupuesto asignado a contrataciones programadas que fueron declaradas desiertas o infructuosas. Las razones básicas incluyen la no participaron ofertas o a la falta de requisitos mínimos en las ofertas presentadas y comprendieron temas de: (i) Capacitación de primeros auxilios; (ii) Empresa para el diseño, impresión, encuadernación, serigrafía, fotocopiado, escaneo material impreso, digital y merchandising.*

Esta Unidad tiene una única meta 1.5.4.1, con un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 76,6%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>29</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Zona Marítimo Terrestre</b>	<b>1,454,526,00</b>	<b>1,113,690,00</b>	<b>76,6%</b>
1.5.4.1 resolver el 100 % de los expedientes de concesiones remitidos por las municipalidades al ict, atendiendo las disposiciones de la ley 6043 y su reglamento y resolver los trámites de valoración técnica de los planos constructivos de la ZMT, atendiendo las disposiciones establecidas en el reglamento para el trámite de visado de planos para la construcción de edificaciones en la ZMT y Reglamento para el Trámite de Revisión de Planos para la Construcción. (100% cumplimiento físico)	<b>1,454,526,00</b>	<b>1,113,690,00</b>	<b>76,6%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

Al 31 de diciembre se recibieron 97 expedientes y se realizaron 116 revisiones de expedientes de trámites relacionados con gestiones de concesionarios en la Zonon Marítimo Terrestre, remitidos por parte de las Municipalidades respectivas.

*La unidad informa que el sobrante del presupuesto en esta unidad corresponde principalmente remanentes en las partidas de viáticos y transporte dentro del país que estaban asignadas a una programación de giras de campo que se vio afectada por condiciones adversas incluidas principalmente las de orden climático. Cabe señalar que también se acude a la realización del trabajo de campo por parte de los colaboradores de las Oficinas Regionales, lo cual permite que en algunos casos, los colaboradores de la sede central se tengan que estar trasladando a las zonas.*

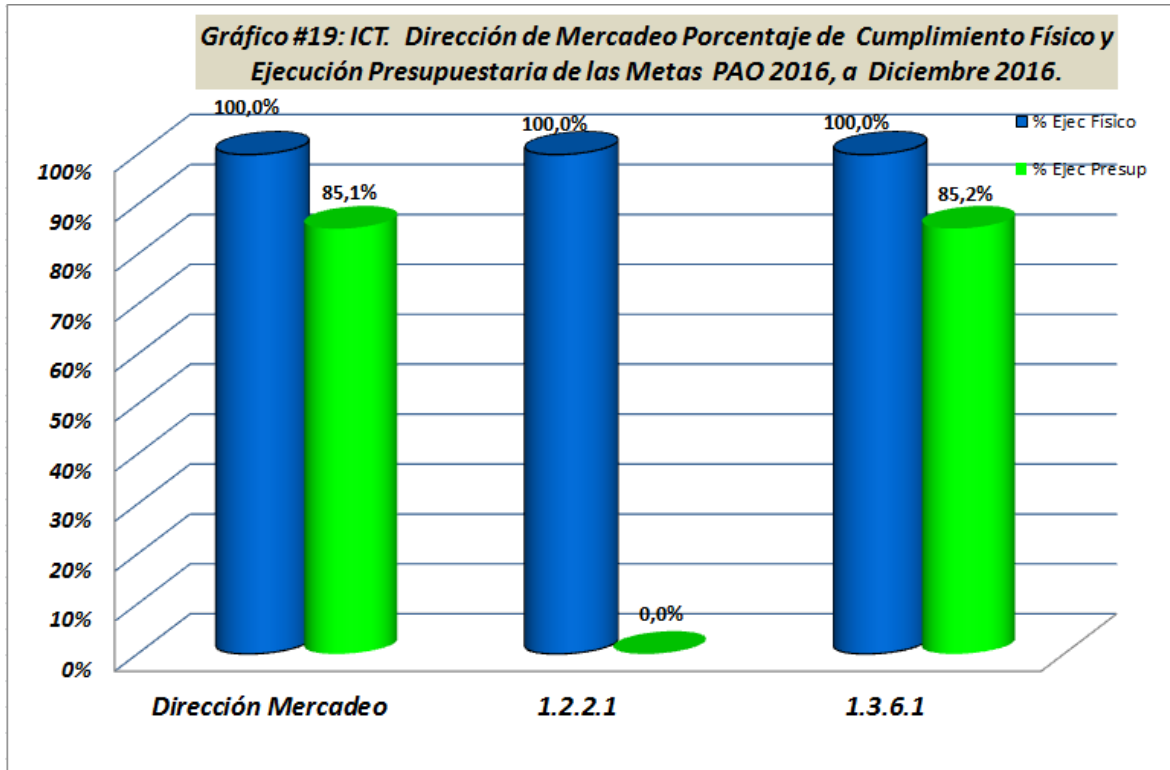
### Dirección de Mercadeo.

Esta Dirección cuenta con 8 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 78,9%. A continuación se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

#### Dirección de Mercadeo:

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

Dirección de Mercadeo tiene dos metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 85,1%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>30</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dirección Mercadeo</b>	<b>247,638,309,00</b>	<b>210,858,151,00</b>	<b>85,1%</b>
1.2.2.1 Desarrollar 1 acción que coadyuve al fortalecimiento del sistema de control interno, a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	100,000,00	-	0,0%
1.3.6.1 Realizar al menos 24 actividades de control y seguimiento de la Dirección con las jefaturas de Mercadeo para la dirección, coordinación y seguimiento de temas estratégicos, administrativos y de logística de mercadeo, a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	247,538,309,00	210,858,151,00	85,2%

**Principales logros reportados por la Unidad:**

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

Sobre la meta 1.2.2.1, Avance al IV trimestre: 100%. Se realizó la evaluación de la expoferia del Gustico Costarricense durante el mes de abril en la Antigua Aduana. Cifras preliminares estimadas al 12 dic. Presupuesto.

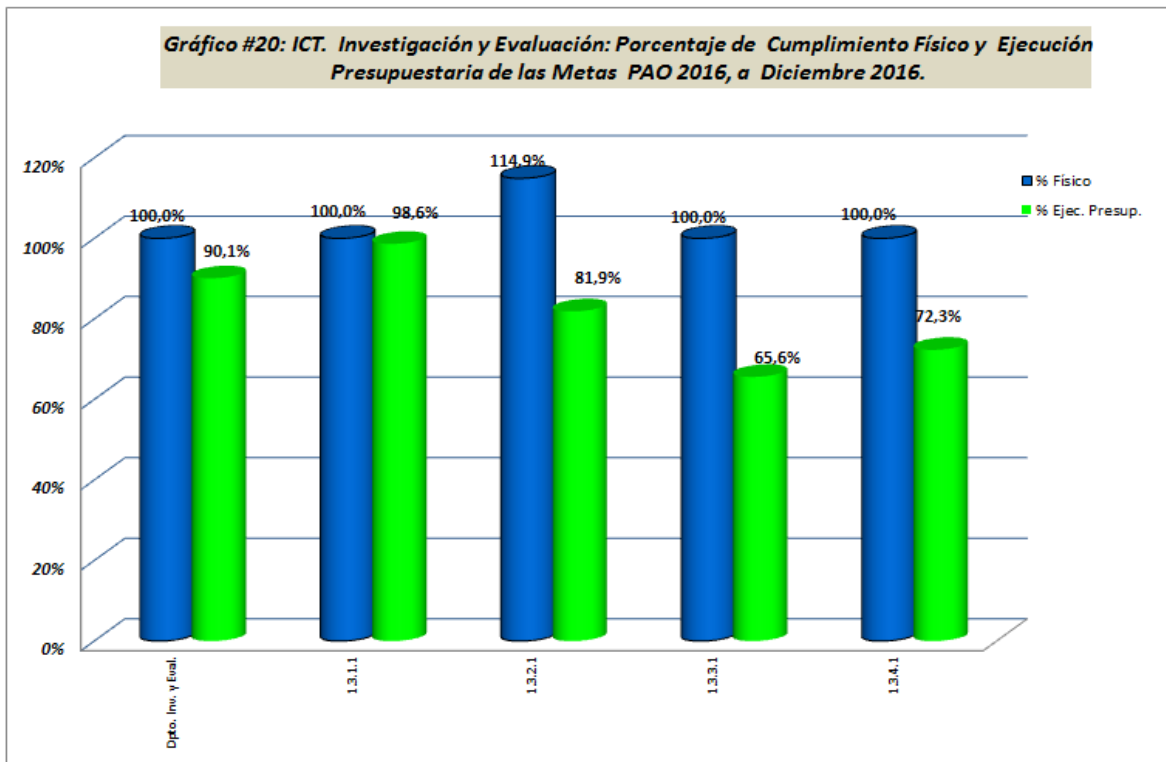
*No se consideró necesario el uso de recursos económicos para hacer la evaluación.*

Respecto a la meta 1.3.6.1, Avance al IV trimestre: 100%. El Director realizó al menos 24 reuniones con las jefaturas (individuales y grupales). Se llevaron a cabo dos sesiones de trabajo con todos los jefes para Plan de Mercadeo. Además se atendieron y se coordinaron los procesos de tipo administrativo de la Dirección de Mercadeo.

*Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria relativamente sana, dado que presenta sumas importantes como remanente en las partidas de gastos para el exterior como transporte en y al exterior, viáticos y trasportes de bienes. Lo anterior, debido a que no se presentaron giras al exterior que debiera atender el Director.*

### Investigación y Evaluación:

El cumplimiento físico promedio de las 4 metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 90,1%. En el siguiente Gráfico #20 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>31</sup> de las metas de esta Unidad.

<sup>31</sup> No considera remuneraciones.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total. Investigación y Evaluación</b>	<b>4,200,848,791,00</b>	<b>3,784,788,967,00</b>	<b>90,1%</b>
1.3.1.1 Ejecutar 16 proyectos publicitarios en el ámbito internacional, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica, en mercados prioritarios de estados unidos, Canadá y otros, a diciembre 2016.(Meta vinculada al PND, ME 1) (100% cumplimiento físico).	<b>2,391,382,979,00</b>	<b>2,358,911,846,00</b>	<b>98,6%</b>
1.3.2.1 Implementar 57 acciones de mercadeo para promover el desarrollo del turismo interno, a diciembre 2016.(Meta vinculada al PND, ME 2) (114% cumplimiento físico)	<b>1,263,162,816,00</b>	<b>1,034,226,777,00</b>	<b>81,9%</b>
1.3.3.1 Realizar 3 investigaciones nacionales para medir hábitos vacacionales e incidencia de las vacaciones respecto al turismo interno a Dic. 2016. (Meta vinculada al PND, ME 2) 100% cumplimiento físico)	<b>51,078,510,00</b>	<b>33,510,367,00</b>	<b>65,6%</b>
1.3.4.1 Desarrollar 15 investigaciones para conocer el comportamiento de los principales mercados internacionales a Diciembre 2016.(Meta vinculada al PND, ME 1) (100% cumplimiento físico)	<b>495,224,486,00</b>	<b>358,139,977,00</b>	<b>72,3%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:<sup>32</sup>

Respecto a la meta 1.3.1.1, 16 proyectos publicitarios en el ámbito internacional, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica: de los 16 proyectos planteados de publicidad internacional, enfocados hacia los mercados de Estados Unidos y Canadá, se tiene un **cumplimiento general de un 100%**.

<sup>32</sup>Por las limitaciones de espacio en el Sistema de Planificación (SPLAF) la unidad amplía el análisis de resultados en el oficio SM-353-2016.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

1. Una campaña publicitaria: Avance al IV trimestre 100%: Se ha realizado una serie de pauta en medios digitales de enero a junio respectivamente correspondiente al seguimiento de la campaña STA. Dichos medios han sido aprobados por rendimiento de los mismos. En este momento se está pautando una inversión de 70% en temporada baja y 30% en temporada alta, así como la pauta en Canadá para meses de octubre a enero, lo cual fue planteado a la Junta directiva y estuvo de acuerdo con el cambio de estrategia. Se está realizando además una compra de fotos a proveedores costarricenses para renovar un poco el stock del ICT.
2. 12 Acciones estratégicas con la agencia de publicidad de USA: Avance al III Trimestre 100%: Se han recibido a satisfacción los servicios del año 2016, por parte de la Agencia 22squared. Pago por obligación que se dio a la agencia, por 9 meses de tarifa (Fee).
3. Ejecutar 2 acciones de publicidad internacional para el segmento de Turismo de Reuniones, en Estados Unidos-Canadá y Latinoamérica: Avance al IV Trimestre 100%: 1-Se lleva a la Junta Directiva el plan de medios recomendado y valorado por el grupo de expertos contratados para el segmento de Turismo de reuniones MICE CONSULTING. La Junta Directiva dio por recibido y aprueba seguir con la gestión. Se ejecutan los medios propuestos para la Campaña de Turismo de Reuniones 2016-2017. Adicional durante las ferias de turismo de reuniones en las que se participó este año se tuvo una importante presencia con la empresa SITE, la cual nos brindó un servicio muy personalizado en la cual se pudo llegar directamente a las personas claves de la industria MICE fortaleciendo el networking entre los empresarios del sector privado y el ICT. Se realizaron actividades tales como por ejemplo presencia de marca en eventos, backpanels, charlas, RSE, web, entre otros; en ferias de IMEX América y Europa, EITBM y en la Conferencia Anual realizada en Panamá.
4. Fortalecer y comunicar la marca país: Avance al IV Trimestre 10%: 1-Se han logrado 24 licenciamientos a lo largo del año 2016 y están en proceso 5 empresas por ser licenciadas. 2-se ha participado de las reuniones de la unidad técnica las cuales suman 10 al año.

*En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria muy alta con un 98,6%, lo que muestra una utilización sana de los recursos respecto al logro del 100% de las acciones.*

En cuanto a la meta 1.3.2.1, 57 acciones de mercadeo para promover el desarrollo del turismo interno. De las 57 acciones de mercadeo, para promover el desarrollo del turismo interno, mediante el desarrollo de actividades estratégicas planteadas se tiene un **avance general de un 114,9%**, dado que se realizaron 65 acciones.

1. Acciones estratégicas a realizar con la Agencia de Publicidad localizada en Costa Rica, enfocadas al mercado interno: Avance IV Trimestre 100%: la contratación se finiquitó en el I trimestre. - Se contrató material promocional, como desplegable de información general en español e inglés, rótulos para Puerto Limón, mapa turístico, banners institucionales, material informativo/preventivo sobre el ZIKA, así como el diseño y elaboración de la carroza para el festival de la luz.  
-Se llevó a cabo gestión publicitaria de apoyo a los patrocinios "Mundial de Surf ISA" y "QS 3000 essential Costa Rica Open Pro de la WSL".



## Informe de Evaluación del PAO 2016

- Ejecución a través de la Agencia de la campaña en medios para Turismo de Reuniones.
  - Elaboración de los siguientes planes para proyectos como: ejecución de la campaña para los EEUU-Canadá durante el I semestre 2016; elaboración de las páginas web de Turismo de Reuniones y Vamos a Turistear.
2. Apoyar el patrocinio y/o la publicidad de actividades específicas que se ejecuten en las diferentes regiones turísticas del país: Avance III Trimestre 181,8%. Se apoyó de la siguiente forma:
- A) Contratación de publicidad en el Periódico La Nación / La Teja para cubrir actividades turísticas, culturales o deportivas y expoferias:
    - 1-Expoferias: del Agua y la Vida, del Clima, del Aguacate, del Chayote, del Gustico, del Río Tulín, Expo marimba, del agua y la Vida, Expo Oro y Plata
    - 2- Día del guía de turismo
    - 3- Festival de Ballenas y Delfines
    - 4- Festival de Arte Tamarindo
    - 5- Frontera a Frontera, Unidos por el Agua
    - 6- Apoyo a la Cámara de turismo de Monteverde
    - 7- Fiestas Patronales Playa Panamá
    - 8- Festival de Arte Tamarindo
    - 9- Guanacastearte
    - 10- Festival de Poesía
    - 11- Bingotur
    - 12- Ballenas y Delfines
    - 13- Baile de la Polilla
    - 14- Paraderos Turísticos
  - B) Patrocinios y Publicidad
    - 15-II Reunión de Signatarios del Memorando de Entendimiento de Conservación de los Tiburones Migratorios
    - 16-Conferencia de la Tierra organizada por CATURGUA
    - 17-Libro Volcanes de Costa Rica
    - 18-Laboratorio Gastronómico CACORE
    - 19- Evento Aguas Abiertas
    - 20- Juegos Nacionales
- 3) Acciones de carácter publicitario y/o el patrocinio que permitan apoyar actividades realizadas en Costa Rica con proyección internacional (Turismo de Reuniones, Mundial de Pesca, entre otros): Avance al IV Trimestre 100%:
- 1-Sesiones de grupo en Estados Unidos y Canadá para testear el nuevo Portal Web
  - 2- Sesiones de grupo en Europa para testear el nuevo Portal Web
  - 3- Publicidad en los X Knights, pauta y transmisión del evento en el programa Motociclismo Extremo de Fox Sports 3 Latinoamérica, Estadio Nacional.
  - 4- Patrocinio del evento deportivo de trail run y triatlón Costa Rica X Terra.
  - 5- Patrocinio del Mundial de Pesca 2016.
  - 6- Publicidad en el “Foro Mundial de Recursos para América Latina y el Caribe, III Expo Verde & Congreso Internacional de Construcción Sostenible 2016”
  - 7- Lanzamiento oficial del Patrocinio del Ironman 70.3 Costa Rica 2017.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- 8- Patrocinio del Concierto de Yanni.
  - 9- Publicidad en el torneo de pesca Presidential Flamingo Fishing Rodeo
  - 10- Patrocinio Mundial de Surf ISA playa Jacó
  - 11- Publicidad Cumbre Mundial de Turismo de Aventura de ATTA
  - 12- Patrocinio del torneo QS 3000 Essential Costa Rica Open Pro de la WSL
  - 13- Patrocinio del Congreso IEEE Concapan 2016
  - 14- Lanzamiento/Patrocinio del torneo de golf Essential Costa Rica Classic de la PGA 2017 en Guanacaste, inicio de acciones.
  - 15- Costa Rica Ultra Trail.
  - 16- La Ruta de los Conquistadores.
- 4) Implementar acciones de carácter publicitario y/o patrocinio que permitan apoyar actividades realizadas a través de las Cámaras, Asociaciones:  
Avance IV Trimestre 84,6%.
- 1-Ejecución del Patrocinio de Expotur 2016, del 11 al 14 de mayo 2016 Parque Viva, organizado por Acoprot.
  - 2- CACORE (publicidad en la revista)
  - 3- CANATUR (Publicidad en pantallas en el AEROPUERTO)
  - 4- CANATUR (PAGINA WEB)
  - 5- CCH (Apoyo en la GUIA OFICIAL DE VIAJES Y HOTELES)
  - 5- FUTUROPA (Publicidad en el mapa turístico)
  - 6- FUTUROPA (banner en el SITIO WEB)
  - 7- Publicidad FUTUROPA en folletos para la feria Bird Fair Inglaterra
  - 8- ICODER Juegos Nacionales.
  - 9- Patrocinio del Congreso Nacional de Turismo (CANATUR)
  - 10- Evento CATURGUA (Conferencia de la Tierra).
  - 11- CACORE (Laboratorio Gastronómico)
- 5) Producción y/o adaptación y/o compra de al menos 5 tipos de material promocional, artículos y/o audiovisual y/o impreso:  
Avance al IV Trimestre 140%.
- 1- Elaboración de 3500 posters de Zika en coordinación con el Ministerio de Salud y Casa presidencial.
  - 2- 100 mil Mapas Turísticos
  - 3- Folletos de Información General 6 mil en español y 13 mil en inglés
  - 4- Souvenirs (llaveros, lapiceros, carretas, ponchos, imanes y cosmetiqueras)
  - 5- 5 Banners
  - 6- Compra de fotografías para la promoción de Costa Rica
  - 7- Videos y pietaje que se obtuvieron de la publicidad en sitio web y redes sociales exploring Costa Rica
- 6) Contratación de empresa traductora para textos y demás de Web Site, brochures, otros: Avance IV Trimestre 100%. Desde el pasado martes 07 de junio se cuenta con la empresa para prestar este servicio.
- 7) 2 acciones (optimización e indexación del web site), que contribuyan al incremento del número de visitas al sitio Web: Avance IV Trimestre 100%.A partir del 24 de junio se cuenta con la empresa que brinda los servicios de optimización e indexación para los sitios web.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

8) Contratación de una empresa que brinde el servicio de call center: Avance III Trimestre 100%. Se cuenta con el servicio contratado por el resto del año 2016, prorrogable seis meses más.

9) Contratación de una empresa que brinde el hospedaje y mantenimiento del Web Site: Avance IV Trimestre 100%. Se debió ampliar por el resto del 2016, la contratación por estos servicios dado que el lanzamiento del nuevo sitio promocional aún no se va a realizar.

10) 1 acción publicitaria que permita apoyar los esfuerzos de Turismo Social: Avance IV Trimestre 50%. Acciones del área de publicidad para apoyar los esfuerzos de Turismo de Social:

Participación en reuniones de la Comisión Institucional para elaboración del plan de trabajo, enfoque y prioridades

Se inicia proceso de contratación para la ejecución del plan piloto con tours para adultos mayores en el IV trimestre

Se realiza Investigación de mercado de tours dirigido a Adultos Mayores con los resultados para fundamentar un Plan Piloto de Turismo Social para Adultos Mayores.

11) 5 acciones publicitarias, atención, impresión de material, de publicidad y mercadeo para la atracción del segmento de cruceros: Avance al IV Trimestre 100%.

1- Se realizó una atención en conjunto con la Presidencia Ejecutiva a representantes de JAPDEVA, INCOOP, empresa privada y las comunidades portuarias.

2- Elaboración del arte final del folleto de cruceros.

3- Apoyo del área de publicidad: Reunión de coordinación con Susana Orozco para el apoyo de elaboración de rótulos para muelle de Limón y Reunión de coordinación del proyecto de panfleto informativo referente a cruceros.

4- Apoyo en el convenio JAPDEVA-INCOOP para inspecciones en puertos en México.

5- Elaboración de diseño, arte final e instalación de rótulos para muelle de Limón.

*En esta meta se da una ejecución presupuestaria relativamente alta con un 81,9%; porque presenta remanentes en publicidad y propaganda, así como mantenimiento y reparación de equipo y sistemas, y en otros servicios de gestión y apoyo, cuyos recursos no fueron necesarios porque se realizaron las acciones a menor costo de lo estimado y los mantenimientos se da de acuerdo a las necesidades.*

Sobre la meta 1.3.3.1, **Avance al IV Trimestre 100%**. Se finalizaron los dos estudios respecto a la percepción de los empresarios con respecto al turismo interno y el de percepción de las familias costarricenses como turistas en su propio país. El tercer estudio de orden cuantitativo inició en el último trimestre del 2016, se refiere al estudio de Hábitos vacacionales de los costarricenses, que implicó la selección de una muestra de 2000 hogares en el GAMSJ y las respectivas entrevistas.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

*Esta meta muestra ejecución presupuestaria relativamente baja con un 66%, y presenta remanentes en Servicios de ciencias económicas y sociales para la realización de estudios, dado que se realizaron los estudios a menor costo de lo estimado.*

En cuanto a la meta 1.3.4.1, **Avance al IV trimestre 100%**: Ya se encuentran totalmente concluidos los estudios de los mejores prospectos para 10 países: Estados Unidos, Alemania, Francia, España, Reino Unido, México, Brasil, Argentina, Perú Colombia. Se realizaron los pretesteos del futuro sitio web promocional del ICT en 6 mercados: EE.UU., Canadá, Alemania, Francia, España e Italia. En el último trimestre iniciaron los trabajos de campo de las encuestas 2016-2017 que contemplan selección e muestras aleatorias o estadísticas para los estudios de perfil, expectativas y percepciones y satisfacción de los turistas de 6 mercados prioritarios para Costa Rica. Los resultados finales de estas encuestas estarán en el último trimestre del 2017.

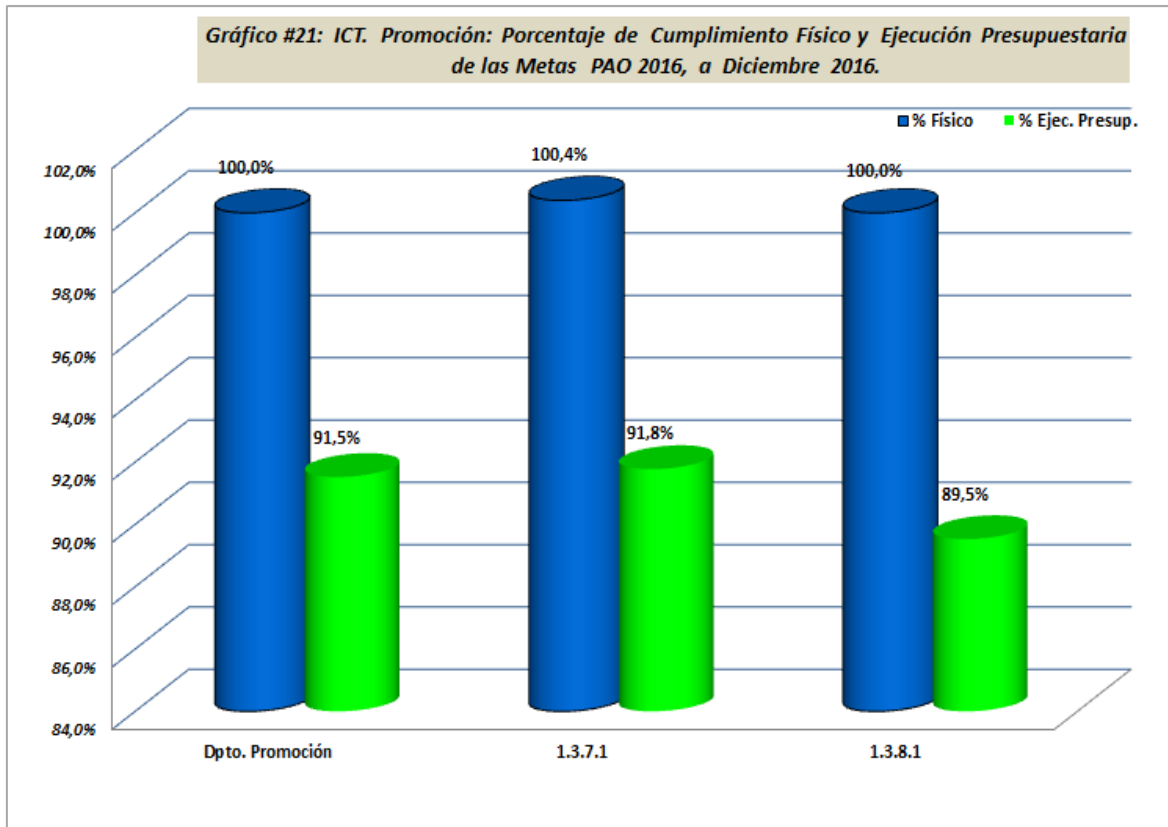
*Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente baja con un 72% %, y presenta remanentes en Servicios de ciencias económicas y sociales para la realización de estudios, dado que se realizaron los estudios a menor costo de lo estimado. Asimismo, no fue necesaria la utilización de todos los recursos de la partida de servicios de transferencia electrónica para actualización de datos estadísticos.*

*Cabe señalar que para las acciones del Plan Nacional de Desarrollo de este Departamento, se ha invertido un 85% de lo presupuestado para las acciones a nivel nacional y un 94% de lo presupuestado a nivel internacional, para un total de inversión del 92% del total presupuestado para las acciones del PND. Lo cual muestra una ejecución sana respecto al logro de las metas propuestas para el 2016.*

### **Promoción:**

El cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 91,5%. El porcentaje de Promoción reportado por cada meta se muestra en el Gráfico #21.

## Informe de Evaluación del PAO 2016



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>33</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Promoción</b>	<b>7,203,852,181,00</b>	<b>6,593,045,541,00</b>	<b>91,5%</b>
1.3.7.1 Realizar 224 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, a Diciembre 2016. (Meta vinculada al PND, Me1) (100,4% cumplimiento físico)	<b>6,387,001,735,00</b>	<b>5,861,733,006,00</b>	<b>91,8%</b>
1.3.8.1 Implementar 79 acciones de mercadeo en el mercado nacional, a Diciembre 2016. (Meta vinculada al PND, ME 2) (100% cumplimiento físico)	<b>816,850,446,00</b>	<b>731,312,535,00</b>	<b>89,5%</b>

<sup>33</sup>No considera remuneraciones.

### Principales logros reportados por la Unidad:<sup>34</sup>

Respecto a la meta 1.3.7.1, 224 acciones de mercadeo en los mercados internacionales: de las 224 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, mediante el desarrollo de actividades estratégicas planteadas, se tiene un **cumplimiento general de un 100,4%**.

- 1) 20 grupos de prensa internacional de Estados Unidos-Canadá, para exposición del producto turístico en medios de comunicación con publicidad no pagada: Avance al IV trimestre 100% :

1-Grupo de marzo general: Twin Cities, Make Magazine.

2- Grupo marzo aventura: ST Paul Pioneer Sunday Press, LA Travel Magazine.

3- Grupo bodas Estados Unidos: Just Luxe, Matador Network.

4-Grupo de marzo Canadá: Wedding Bells y Mariage.

5-Grupo abril redes sociales: Digital News.

6- Grupo abril lujo: Forber Life.

7-Grupo de mayo MICE: Travelink Publishing, Elite Meeting, Tourism Plus, Facilites Media Group y Prevue.

8-Grupo junio familia: Mom Evendeavors.

9- Grupo junio MICE: North Star Travel.

10- Julio general: Islands Magazine.

11- Julio familiar: Macaroni Kid, Le Journal (Montreal), Vero, Orbitz Upscala, Npr Podcast Journays Of discovery, Family Vacation.

12-Agosto familiar: Traveling Mom, Mama spot.

13- Setiembre general: Life Is Short so live big.

14- Setiembre sostenibilidad: Je suis une maman, Active Planet Travels, About.com,

15- Setiembre general: Tourism plus, Bel Age, Paste Magazine.

16- Octubre general: Air Canada, Huffington Post Canada, CBS LA.

17- Octubre gastronomía: Dcouvertteculinaire, Taste of the Seacoast.

18- Octubre lujo: Luxury Magazine.

19- Noviembre bienestar: Longevity, Yoganonomus, Lake and Sumter Style, Ottawa Life.

20 -Noviembre general: Global Traveler Magazine, Creators Syndicate, Virage, Le Bel Age, Alyssa Schwartz.

- 2) 40 grupos de prensa internacional de Europa-Latinoamérica y otros mercados de interés, para exposición del producto turístico en medios de comunicación en publicidad no pagada: Avance al IV Trimestre 100%:

1-Grupo Chile enero: TV Chile,

2- Grupo Chile marzo: Paula.

3-Grupo, otros Europa marzo: Czech TV,

4-Grupo Alemania Europa febrero: Vogue, Geiss TV,

5- Grupo Francia marzo, Telematin.

6-Grupo otros mercados febrero: BS Asahi TV (Japon).

7-Grupo abril Chile: Cable X,

8- Grupo Chile mayo: Ladevi.

<sup>34</sup> Por las limitaciones de espacio del sistema SPLAF, la unidad amplía el análisis de resultado en el Oficio SM-353-2016.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- 9-Grupo Argentina mayo: Travel 2 LATAM, Travel Magazine, Mundo Visual.
- 10-Grupo mayo Panamá: Excelencias Turísticas, Caribbean News,
- 11-Grupo México mayo: Reforma de Viajes, El Economista.
- 12-Grupo Brasil mayo: O Globo, Viajem, Redescobriendo.
- 13-Grupo, otros Europa abril: Irish TV (Irlanda).
- 14-Grupo Alemania abril: Die Tagespost, B& L Medien, Gesellschaft, ECOS, Markischer Markt, Touristik Aktuell, Flying Media, Hamburger Abendblatt, Madsack Medienagentur, BILD, Deutsches Ärzteblatt.
- 15-Grupo España abril: Oxígeno.
- 16- Grupo Inglaterra abril: Good to know, Woman Magazine, Go eat do, Ruwild Media. Grasia Magazine, Talter Magazine, Marie Claire, City A.M, The Sunday Mirror, Brides Honeymoon Guide, City Magazine.
- 17- Grupo Francia abril: Maxi.
- 18-Grupo España mayo: Viajar, El Mundo, ABC, ICON, Viajeros, Euskadi Irratia, Euskal Televista TV, ON, El Economista, Mas Viajes, Puerta de Embarque.
- 19-Grupo Inglaterra mayo: Woman Magazine, London Economic, London Glossy, Glass Magazine, Irisch New, Square Media.
- 20- Grupo Alemania mayo: andrea-morgenstern.com, i-ref.de, viel-unterwegs.de, breitengrad53.de, Reisedepeschen.de.
- 21-Grupo Francia mayo: Dandi.
- 22-Grupo España junio: Editorial Anaya, el País, Conde Nast traveler.
- 23-Grupo Italia junio: Dove.it, Viaggi24, L'Uomo Vogue, GQ.
- 24-Grupo Francia junio: La Tribune, BIBA, Télé 7 Jours, La Provence, O, La Voix du Nord, Madame Le Figaro.fr.
- 25-Grupo Alemania junio: FUR SIE.
- 26- Grupo julio Francia: Hotel & Lodge.
- 27-Grupo julio España: Mujer de hoy y Terra Incognita.
- 28- Grupo Alemania julio: City Media TV.
- 29- Grupo Chile agosto: Revista Chef & Hotel, TELL Magazine, Diario El Mercurio, Diario El Financiero, Diario La Tercera, Revista Caras, Revista INN LATAM, Revista Rusticae.
- 30-Grupo Francia agosto: Best Jobers.
- 31- Grupo agosto Inglaterra: National Geographic Traveller.
- 32- Grupo septiembre Alemania: Nick Garbutt, Bruderleichtfuss.
- 33-Grupo septiembre Holanda: NDC Media, Reishonger.nl, Reizop Pad, De Telegraaf/VRJ Magazine, NSMBL.nl.
- 34- Octubre General: Idonna, Globo, Il Messaggero, Tourisme Board, Travel Quotidiano, George Turner, Globalhelpswap, AR Magazine, Radio Euskadi-Euskal Telebista.
- 35- Octubre Gastronomía: Papilles & Pupilles.
- 36- Octubre Lujo: Ukrainian Glossy Magazine, the Luxonomist / Hola, Revista Elle.
- 37- Octubre Aventura: Intrepid Escape, Lonely Planet, Frock Me I am famous, Vicky Flip Flop Travels, Espíritu Viajero.
- 38- Noviembre General: Revista DT, Brigitte, SRT Journalistenpartnerschaft, Freundin, Blick Reisen, 29 Grad und Sonnenschein, 3 OP Reis, Displacement pro, Le Figaro.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- 39- Noviembre Lujo: Reisen Exclusiv, Gala Magazine, ARIMVIDEO SRL -RAI, Tourmag, Echo Touristique.
- 40- Noviembre Aventura: Silence ca Pousse, Canal Once, Tour Hebdo, DG CILA.
- 3)** 5 viajes de familiarización de mayoristas y/o agentes de Estados Unidos-Canadá, en coordinación con tour operadores y asociaciones: Avance al IV trimestre 100%:
- 1-grupo: ID Travel Group (EEUU).
  - 2- Amerilife Chief Distribution.
  - 3- AIG VP /Consultant.
  - 4- Mass Fidelity.
  - 5- Cardiovascular System
- 4)** 5 viajes de familiarización de mayoristas y/o agentes de Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés en coordinación con tour operadores y asociaciones: Avance al IV Trimestre 120%:
- 1-Grupo de Europa I trimestre: Agencia Asís,
  - 2- Grupo Europa II trimestre: Agentes de España AA, Agentes de Inglaterra BA,
  - 3-Grupo de Latinoamérica II trimestre: Copa EXPOTUR.
  - 4- Grupo III trimestre Europa: Agentes Holanda CATA.
  - 5-Grupo Francia: Terres de Adventure, Air France, Cactus, Cast, Virtuoso.
  - 6- Grupo: Agentes Italia, Alemania y España Viva Tour.
- NOTA: Se aumentó el número de agentes debido a las estrategias con la Agencia de Relaciones Públicas de Europa.
- 5)** 3 acciones estratégicas mensuales con la Agencia de Relaciones Públicas en USA y Canadá: Avance al IV trimestre 100%.
1. Gestión y Comunicados de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación) (18 comunicados de prensa: Turista un millón de los Estados Unidos, Crecimiento de CR en Turismo y Semana Santa en Costa Rica, Hot Springs, Monteverde carbono neutral, Global meetings, Earth Day, 48 hours in CR, Weddings & Honeymoons in CR, What's new in CR, Father's Day, Extreme Adventure, Gallo Pinto y Ballenas y Delfines en Costa Rica, Octoberfest y Imex. 9 declaraciones reactivas: 2 sobre Zika, 1 Violencia en Costa Rica, FAQ's de Zika, Tema de Tortugas para redes sociales), ataque de un cocodrilo en Tamarindo, Volcán Turrialba, paso de Huracán OTTO y sobre los daños del Huracán. Artículos generados 6.802 por nicho (Culinario, Adventure, Family, Wellness, Weddings, Meetings and Incentives, Overall Travel.
  2. Acciones varias de Relaciones Públicas (apoyo a otras áreas de RP: ferias, relaciones públicas nacionales, press Trips, alianzas, eventos especiales, generación de contenido). Apoyo a otras áreas del ICT; 6 press Trips grupales uno enfocado en MICE en el marco de Expotur (Mayo), Bodas (Marzo), Familia (Julio), Aventura (Septiembre), Gastronomía (Octubre) y Wellness (Noviembre) y 11 viajes individuales de LA Travel Magazine, ForbesLife, Mom Endeavors, NorthStar Travel, Island Magazine, Life's Short So Live Big, Air Canada, Mama's Spot, Blackcard Luxury Magazine, Longevity y Global Traveler Magazine. Apoyo de crisis, eventos Especiales. Alianzas estratégicas: Matador Network y Southwest.
  3. Monitoreo y acompañamiento: Monitoreo: más de 183 y Acompañamiento permanente de voceros.



## Informe de Evaluación del PAO 2016

*Nota: (Datos a octubre 2016)*

- 6) 2 proyectos especiales de Relaciones Públicas en Estados Unidos-Canadá con la Agencia de Relaciones Pública:  
Avance al IV trimestre 100%. New York Travel Show: en donde se realizaron varias actividades: almuerzo con periodistas, patrocinio del coffee break y del coctel del día de apertura del Show; por este patrocinio se obtuvo un anuncio en la edición dominical de The New York Times. Redes sociales: se están trabajando un proyecto de redes sociales para medios de comunicación en el mercado norteamericano por medio de Facebook, Instagram y Twitter.
- 7) 3 acciones estratégicas mensuales con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa:  
Avance al I trimestre
- 1) Gestión y Notas de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación).  
Se realizaron 10 notas de prensa:
    - 1-Nota de prensa de la feria FITUR, 2-feria ITB.
    - 3-sobre el vuelo de Condor (Alemania).
    - 4-sobre cifras turísticas réplica de ICT en los 4 mercados.
    - 5-sobre las playas de CR (Francia).
    - 6-sobre chocolate (Francia).
    - 7- mejores razones para viajar a CR (Alemania).
    - 8-Conferencia de prensa en el marco de ITB presentación sobre CR presencia de 70 periodistas alemanes e internacionales.
    - 9-Gestión con medios de comunicación durante la feria ITB 2016 entrevistas con FVW, Travel One, Antenne Mainz.
    - 10-Desarrollo de newsletter (boletín electrónico) y generación de contenido para los 4 mercados.
      - Quote (Cita textual) de Alejandro Castro en Selling Travel publication (UK).
  - 2) Acciones varias RP (apoyo otras áreas: ferias, relaciones públicas nacionales, viajes de prensa, alianzas, eventos especiales, generación de contenido).
    - Desarrollo y presentación Estrategia de Europa para CR.
    - Desarrollo y presentación Campaña promocional de Keylor Navas.
    - Desarrollo y presentación Campaña RP para BA (UK).
    - Acompañamiento en FITUR 2016.
    - Organización y ejecución de evento con prensa española en FITUR
    - Nominación de Costa Rica en concurso Al mejor Producto de Turismo Activo 2016, premio obtenido para Caminos de Osa.
    - Visita de Keylor Navas al stand de ICT.
    - Acompañamiento en ITB 2016.
    - Realización de la guía especializada para prensa y RP de Alemania: Touristik Aktuell.
    - Gestión para contraportada de la revista Lonely Planet Traveller España con Publicidad de CR.
    - Gestión para contraportada del periódico Destinos de España.
  - 3) Monitoreo y acompañamiento:
    - Se realizó monitoreo especial sobre el ZIKA en Francia, Alemania, España y UK.
    - Monitoreo diario de los 4 mercados.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- Estrategia reactiva con relación a Zika, por cuanto en Europa Costa Rica no fue mencionado directamente con Zika.
- Entrevistas uno a uno con el Ministro de Turismo y Director de Mercado, con acompañamiento de la agencia para las ferias FITUR e ITB.
- Entrevista publicada en la revista Ejecutivos de España: información sobre Costa Rica.
- Entrevista revista Ecos Ministro de Turismo.
- Entrevista agencia EFE Ministro de Turismo.
- Adaptación de dossier de prensa en alemán.
- Desarrollo de mensajes claves para Alemania y España.

### Avance del II Trimestre

1- Gestión y Notas de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación) 13 notas de prensa.

- Nota de Prensa sobre Campaña Costa Rica (Keylor Navas).
- Sobre Ecolodges.
- Sobre El día de la Tierra.
- Ruta de las Aves.
- Sobre Zonas Azules.
- Costa Rica un país de volcanes.
- Air France nuevo vuelo a Costa Rica.
- 3 expresiones esenciales en Costa Rica.
- Sobre nuevo miembro de COTAL.
- Costa Rica Romántica enfoque Lunas de miel.
- Costa Rica se prepara para recibir Mundial de Surf.
- Costa Rica refuerza su posicionamiento en la industria de reuniones. 13-E-newsletter con contenido para emitirse en los 4 mercados.

2- Acciones varias de RP:

- Evento con prensa: Nuevo vuelo de Air France a Costa Rica evento realizado en embajada de Costa Rica en París. (participación y organización).
- Evento Un día sobre Costa Rica en las instalaciones de Air France. (participación y organización).
- Evento Un día sobre Costa Rica en las instalaciones de British Airways. (participación y organización).
- Lanzamiento campaña “El Portero más feliz del mundo”.
- Emisión de Monográfico Lonely Planet España “Costa Rica El Jardín del Edén”. –Desarrollo Campaña 360 Reino Unido.
- Presentación de Destino Costa Rica en un evento de capacitación para agentes en Reino Unido: “Cox & Kings Agent Training”.
- Inicia Concurso gané un viaje a Costa Rica con las radios Europe 1 / RFM Francia.
- Desarrollo de proyecto: Revista Hotel & Lodges sobre Costa Rica. (número especial de la revista sobre el destino).
- Evento Presentación de Destino Costa Rica en COTAL (Confederación de Asociaciones de Turismo de América Latina).

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- Desarrollo de proyecto: Alianza con La Maison des Ameriques Latines, evento B2C.
- Traducción y adaptación de textos y contenido del nuevo website promocional de Costa Rica.
- Desarrollo de imagen y marca “Pura Vida University”.
- Evento Telva Novias promoción de Costa Rica como destino de lunas de miel.
- Desarrollo Proyecto Lonely Planet, Condor y GoPro Alemania.
- Proyecto Revista digital LuxusInsider sobre El Lujo en Costa Rica.
- Inscripción de 4 productos turísticos sostenibles en “Ecotrophea 2017” de la asociación de la industria de turismo de Alemania.

### 3- Monitoreo y acompañamiento:

- Monitoreo diario de los 4 mercados.
- Monitoreo y estrategia reactiva sobre Volcán Turrialba.
- Comunicado reactivo sobre Volcán Turrialba.
- 3 Entrevistas: 1-agencia EFE sobre Zonas azules y bienestar en Costa Rica. 2–Sobre campaña “El Portero más feliz del mundo” "Late Motiv" Andreu Buenafuente. 3–Cope Barcelona sobre bienestar y zonas azules en Costa Rica.
- Vista de 6 blogueros Alemanes.
- 3 Gestiones: 1-para visita de El Blog de Paco Nadal, periodista de El País España a Costa Rica.2 –Rodaje de videos con drones El País Paco Nadal. 3–Viajes de prensa de El Mundo, Viajar del ABC, Viajar.es, Fur Sie revista de mujeres, Golf revista de viajes y lujo, blogueros alemanes, Maxi, DANDY, Madame Figaro, Biba, Tele 7 jour, La Provence, La Tribune, Le Progrés, La voix du Nord, Square Meal Lifestyle, grupo prensa vuelo inaugural British Airways, Revista Oxígeno.

#### Avance del III Trimestre

#### 12 notas de prensa:

#### 4- Gestión y notas de prensa:

- 1 Nota de prensa sobre lunas de miel,
- Sobre cifras semestrales llegada de turistas a CR,
- Cadena Volcánica más grande en CR.
- CR llevará el concepto de sostenibilidad a la gastronomía.
- CR Named the happiest place in the world.
- Nueva Ruta de las Aves.
- Nuevo vuelo Edelwiss.
- Bienestar.
- Iron Man.
- Costa Rica nuevo miembro de COTAL.
- Lunas de miel diferentes en Costa Rica.
- CR se prepara para mundiales de Surf.
- 5 newsletters: 4 con el mismo tema para todos los mercados que se llama: Paneuropeo
- Y 1 por más de UK. 4-Newsletter Paneuropeo sobre CR pone al alcance de un click toda su biodiversidad, Keylor Navas el Portero más feliz del mundo, Aventura y cultura, Sostenibilidad y naturaleza, festivales y eventos, bienestar,

## Informe de Evaluación del PAO 2016

destino del mes. y 1-Newsletter UK sobre CR New activities for nature lovers in CR.

Avance al V Trimestre 2016:

Notas de prensa 5:

- Vuelo Inaugural Condor Munich-SJO,
- Costa Rica estimula los 5 sentidos,
- Navidades en Costa Rica, tan lejos, tan cerca,
- Costa Rica acoge en noviembre Ruta de los conquistadores,
- Costa Rica consigue producir 100% de su electricidad con fuentes renovables.

4 newsletters:

- Promoción del elearning en Francia,
- Newsletter en cooperación con COTAL,
- What's new in Costa Rica,
- Newsletter Paneuropeo: sobre temas: Noticias, novedades, aventura, cultura, sostenibilidad, naturaleza, festivales, eventos, bienestar, destino del mes. Apoyo en la Feria WTM, Londres.

Acciones en el mercado Suizo:

- Art und reise espacio publicitario/promoción sobre el destino revista distribuida en aeropuertos, agencias de viajes, hoteles y consultorios médicos.
- Fernweh, revista de viajes 8 págs de contenido editorial sobre CR, un anuncio de 1/3 de página, se entregará en la feria FESPO Suiza Zurich enero 2017.
- Wedding Styles 1 anuncio de 1 página tamaño 4A + 1 advertorial disponible durante 12 meses en su sitio web (acciones online y print).
- Annabelle revista de mujeres publicidad de 1/2 página sobre el multideestino Costa Rica con su gran diversidad en el suplemento de viajes en la revista de mujeres.
- Magazine FERIENTRENDS 1 página de publicidad + contenido editorial de 1/2 página sobre CR multideestino. Es una revista para inspiración para nuevos destinos de vacaciones. Se publicará en la feria FESPO Suiza Zurich enero 2017.
- Travel Inside suplemento educativo, 2 págs para informar e inspirar al sector trade, aumentar interés, crear visibilidad sobre Costa Rica.
- Honeymoon Tip aviso publicitario con contenido editorial de 2 págs.
- Bolero Life Style Magazin 2 págs advertorial dar a conocer Costa Rica como destino de alta calidad: sostenible y responsable, de aventura, naturaleza, bienestar. Aprovechar para mencionar el nuevo vuelo Zurich – SJO. Acciones online y offline. Art und reise (artes y viajes) 1 página de aviso/publireportaje y 2 páginas de contenido editorial en la edición de diciembre con las prioridades temáticas del destino, América Latina, viajes de golf y lujo. □20 Minuten Reisespecial im 20 Minuten, diario del viajero gratis, que se distribuye en Zurich, Berna, Lucerna, Basilea y St. Gallen. Que incluye un suplemento especial de viaje. 1/3 página publicidad en suplemento de noviembre y ½ página con contenido editorial sobre Costa Rica en noviembre/enero.
- NZZ - Suplemento especial para viajes 1 pag de suplemento, 1 páginas con contenido editorial sobre Costa Rica.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- FESPO feria más importante de turismo para público en Zurich, participación de CR como país anfitrión.
- 8)** 4 presentaciones promocionales del destino Costa Rica, dirigidas a agentes de viaje de diferentes ciudades de Estados Unidos y Canadá: Avance IV Trimestre 225%.
- 1- 3 en marzo: en San Francisco, Los Ángeles y San Diego (295 agentes).
  - 2- 2 en abril: en Houston y Dallas (135 agentes).
  - 3- 2 en setiembre: en Boston y Philadelphia (125 agentes).
  - 4- 2 en octubre: en Montreal y Toronto (124 agentes).
- Total presentaciones: 9 y total agentes: 679
- 9)** 12 presentaciones promocionales del destino Costa Rica, dirigidas a agentes de viaje de diferentes países de Europa y Latinoamérica y/o otros mercados de interés: Avance IV Trimestre 92%. Presentaciones promocionales de destino realizadas:
- 1- ENERO: Se realizaron tres presentaciones de destino en Europa: Madrid asistieron: 178 agentes. Bilbao asistieron: 99 agentes y en Barcelona: 185 agentes. Total: 462 agentes de viaje.
  - 2- MAYO: Se realizaron 4 presentaciones de destino en México D.F Norte y Sur, Guadalajara y Monterrey: 244 agentes. TOTAL AGENTES : 706
  - 3- Noviembre: Zurich, Berna, Colonia y Frankfurt, (total 294 agentes y tomadores de decisión).
- Total presentaciones: 11 y total agentes 1000.
- 10)** Participar en 8 eventos internacionales en Estados Unidos-Canadá para fortalecer la imagen, posicionamiento y efectuar negociaciones con el fin de incorporar el destino en la cadena de distribución: Avance IV Trimestre 88%. Se participó en los siguientes eventos:
- 1- New York Times Travel Show 2016,
  - 2- 2- ETC, Educational Travel Conference.
  - 3- 3- PASSPORT WASHINGTON DC.
  - 4- IMEX, AMERICA, Las Vegas 2016.
  - 5- International Tourism and Travel Show, Montreal, Canadá.
  - 6- USTOA- Arizona- USA
  - 7- Travel Mart Latin América, Brasil
- 11)** Participar en 10 eventos internacionales en Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés para fortalecer la imagen y posicionamiento y efectuar negociaciones con el fin de incorporar el destino en la cadena de distribución: Avance IV Trimestre 100%. Se participó en los siguientes eventos:
- 1- Vakantiebeurs, Holanda,
  - 2- FITUR, Madrid. España y
  - 3- ITB, Berlín, Alemania.
  - 4- IMEX, Frankfurt,
  - 5- FIEXPO, Perú.
  - 6- IBTM Latin América en México.
  - 7- IFTM, Paris
  - 8- Termatalia, México
  - 9- WTM, Londres- UK
  - 10- IBTM, Barcelona - España

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- 12)** Participar en 2 eventos especializados en negociación con líneas aéreas: Avance IV Trimestre 100%. Se participó en los siguientes eventos:
- 1- Routes América. San Juan Puerto Rico.
  - 2- Routes América en Chengdu China.
- 13)** 2 acciones estratégicas para promocionar el producto turístico en el mercado de cruceros: Avance IV Trimestre 100%. Se participó en:
- 1- SEA TRADE.
  - 2- Reunión de Miembros Patino de FCCA.
- 14)** Aporte económico para las acciones de promoción CATA: Avance IV Trimestre 100%. Se tramitó en el mes de marzo.
- 15)** 15 campañas cooperativas para socios mayoristas de Estados Unidos y Canadá (programación plurianual): Avance IV Trimestre 33,33%. 1. Apple Leisure Group (EEUU), 2. Pleasant Holidays (EEUU), 3. Collete Travel Service (EEUU).
- 16)** 20 campañas cooperativas para socios mayoristas de Latinoamérica, Europa y otros mercados de interés (programación plurianual): Avance al IV Trimestre 80%.
1. Hayes & Jarvis (UK),
  2. Cox & Kings (UK),
  3. TUI Ambassador (España),
  4. CATAI Tours (España),
  5. Neckermann Thomas Cook Group,
  6. TUI Travel (UK), (Alemania),
  7. FTI Touristik (Alemania),
  8. MCCM Master Cruises (Suiza),
  9. Welcome Surf Trips (Brasil),
  10. Destinos Costa Rica (México),
  11. The Holiday Place,
  12. Explore Worldwide (UK).
  13. Nautalia (España),
  14. Dertour (Alemania),
  15. Latino Travel (Suiza), 16. Profetur (México)
- 17)** campañas cooperativas para líneas aéreas (programación plurianual): Avance III Trimestre 400%.
1. Delta Air Lines (EEUU),
  2. Iberia (España),
  3. British Airways (UK),
  4. Condor Flugdienst (Alemania),
  5. Interjet (México),
  6. COPA (Latinoamérica),
  7. West Jet (Canadá),
  8. Alaska Airlines (EEUU),
  9. Air France (Francia),
  10. Volaris (México).
  11. Air Canada (Canadá),
  12. Edelweiss (Suiza)

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- 18)** 2 acciones de mercadeo para apoyar el desarrollo de los nichos de alto potencial como turismo de bienestar, educativo, aventura, bodas y lunas de miel:

Avance IV Trimestre 150%.

La contratación se realizó durante el 2do trimestre 2016 para ejecutarlos en este mismo periodo. Sin embargo es importante rescatar que la estrategia de RP para Europa se ha desarrollado tomando en cuenta estos nichos de mercados y se han incluido acciones para potencializarlos en el mercado europeo. 1-Notas de prensa: se han realizado 3 notas de prensa para el mercado europeo relacionadas directamente con bienestar y aventura. 2-Además se realizó un evento para promover el destino para lunas de miel. 3- Se realizó una nota de prensa: Lunas de miel diferentes en Costa Rica. IV publicación en Wedding Styles 1 anuncio de 1 pag + 1 advertorial disponible durante 12 meses en su sitio web. □ Bolero Life Style Magazin 2 págs advertorial dar a conocer Costa Rica como destino de alta calidad: sostenible y responsable, de aventura, naturaleza, bienestar. Honeymoon Tip aviso publicitario con contenido editorial de 2 págs.

- 19)** 1 acción para posicionar a CR como destino turístico comprometido con la sostenibilidad: Avance IV Trimestre 200%:

1- Videos: videos de propiedades, rent a car y tour operadores que han seguido prácticas de sostenibilidad (CST). 2- Publicaciones: Se realizó una publicación de hotel and lodge Francia de contenido editorial sobre hoteles boutique con CST y nota de prensa “Costa Rica consigue producir el 100% de su electricidad con fuentes renovables”

*Esta meta muestra una ejecución presupuestaria alta con 91,8%, lo cual muestra un comportamiento sano respecto a logro del 100% de las acciones programadas.*

En cuanto a la meta 1.3.8.1, 79 acciones de mercadeo en el mercado nacional: de las 79 acciones de mercadeo en el mercado nacional, mediante el desarrollo de actividades estratégicas, planteadas se tiene un **cumplimiento general de un 100%**.

- 1) Apoyar a socios comerciales, cámaras, asociaciones y/o empresas privadas en 15 eventos relacionados con la promoción y actividades turísticas en las diferentes zonas: Avance IV Trimestre 100%. Se apoyaron las siguientes acciones:

- 1- Conversatorio programa de compradores EXPOTUR 2016, organizado por ACOPROT.
- 2- Un Día con el Mercado Europeo, organizado por FUTUROPA.
- 3- Apoyo a actividades de Semana Santa Municipalidad de SJ.
- 4- Ciclo de Conferencias gratuitas para Restaurantes y Hoteles, organizado por CACORE
- 5- Actividad de bienvenida para compradores y vendedores de EXPOTUR.
- 6- Lanzamiento Central de Reservas Latinoamericana de Pequeños Hoteles, organizado por la RED NAPH.
- 7- Expo Cartago Turístico.
- 8- Festival de Ballenas.
- 9- V Encuentro de Operadores Turísticos.
- 10-El Efecto WOW, Costa Rica Convention Bureau.
- 11-Charlas de actualización del mercado Europeo, FUTUROPA.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

- 12-Feria Turística de Alajuela, Municipalidad de Alajuela.
- 13- I Congreso Internacional de Profesionales en Turismo, ACOPROT.
- 14-Evento de recibimiento para el vuelo inaugural de Air France a CR.
- 15-Congreso de CANATUR.

2) Fomentar con el apoyo local la promoción de las zonas turísticas, destacando los recursos turísticos, ecológicos, culturales y deportivos, apoyando 14 eventos que incluya expoferias y/o turismo cultural: Avance III Trimestre 78,6%. Se apoyaron las siguientes ferias:

1. Feria del Café en Frailes de Desamparados.
2. Expoferia del Río Tulín en San Antonio de Tulín.
3. Expoferia del Agua y la Vida en el Parque Nacional Quetzales.
4. Feria del Gustico en la Antigua Aduana.
5. Feria del Aguacate en San Jerónimo de Esparza
6. Feria del Chayote en las Ruinas de Ujarrás, Paraíso.
7. Feria de Turismo Rural Comunitario Los Santos en Dota,
8. EXPOMARIMBA en Santa Bárbara de Santa Cruz,
9. Feria del Jocote, La Uruca de Aserrí.
- 10-festejos de San Ramón en San Ramón,
- 11-Festival Ak Kue en Amubri -Talamanca.

3) 10 acciones de Relaciones Públicas por trimestre en ámbito nacional, para la promoción de zonas turísticas o productos específicos: Avance IV Trimestre 100%. Al cuarto trimestre se acumulan un total de 87 comunicados de prensa, 651 gestiones de prensa, 23 conferencias de prensa, 215 notas web, 61 comunicados al sector y 50 comunicados internos. Los monitoreos de redes sociales, especiales y de medios tradicionales se realizaron de manera permanente además del acompañamiento de los voceros y acompañamiento permanente a otras áreas del ICT. Se realizó además la actualización y diseño del Media Kit en inglés y español y se enviaron cuatro ediciones del boletín “Notas Turísticas” (formato NewsLetter) y se presentó la actualización del Manual de Temas Sensibles para Comunicación, entre otros. Entre los meses de Enero a Noviembre (Diciembre aún está en proceso) se acumuló un valor publicitario de \$ 7 323 916, 00; un publicity de \$14 647 832, 00 y un Advertising Value Equivalent AVE: \$ 11 864 297,00.

4) 1 acción por trimestre para soporte de proyectos del Área de Relaciones Públicas: Avance IV Trimestre 100%. Se han desarrollado una serie de proyectos especiales acumulados a inicios de diciembre entre los que destacan la producción del evento del vuelo inaugural de British Airways, rediseño Media Kit en inglés y en español, el desarrollo y mantenimiento de cuatro ediciones del Boletín Notas Turísticas, apoyo en la campaña interna de fumigación como ejemplos de acciones de soporte de proyectos. Complementariamente se desarrolló el proyecto de producción del evento especial de Air France a inicios del mes de noviembre.

5) Una campaña de promoción de turismo interno con acciones de relaciones públicas en el ámbito nacional: Avance IV Trimestre 100%: La campaña se ha mantenido sin interrupciones en Redes Sociales desde enero a diciembre, al igual que en la página web [www.vamosaturistear.com](http://www.vamosaturistear.com). De mayo y hasta el mes de noviembre se realizaron alianzas en Repretel (Canal 11) con la Cámara Viajera y El Mochilero. Con dichas



## Informe de Evaluación del PAO 2016

secciones se han visitado más de 40 destinos de las 7 regiones turísticas. El alcance de personas con alianzas de prensa escrita es de 2.724.458 personas y alcance de la alianzas en televisión es de 1.599.800 personas (ambos al mes con corte a octubre) Con Grupo Nación se ha desarrollado una alianza con 10 reportajes en la Revista Dominical, campaña digital en la página web de nación un reportaje Native en el Día Mundial del Turismo, la colocación de 9 videos de la serie “Costa Rica es un Viaje” en nación.com; así como cuñas de Radio en Bésame y un sección informativa de lunes a viernes durante tres meses de agosto a noviembre. Se realizó la colocación de imágenes de la campaña en 24 rutas de buses a nivel nacional, así como la pauta de comercial de un minuto en cines de la cadena Cinemark y Cinépolis. Pauta de comercial de 15 segundos en programación seleccionada de Repretel, Canal 7 y Canal 13, cuñas de radio y activaciones en emisoras como Zoom y IQ, pauta regular en emisoras como Exa, Disney, Omega, Monumental. Blog “A Turistear” con más de 15 entradas y la generación de "video blogs" de 7 regiones turísticas y videos promocionales de los afiliados. En el programa "La Pensión" de Canal 7 se realizaron dos programas especiales de 30 minutos de las zonas del Pacífico Medio y el Caribe, así como menciones en más de 8 programas. Al corte de este reporte se tienen registradas 218 empresas afiliadas a la campaña y se unieron las Cámaras Nacionales CANAECO y CACORE. Las redes sociales de la campaña mantienen un crecimiento sostenido (corte al 30 de noviembre) Seguidores: Facebook: 226.044, Twitter: 6.870, Instagram: 16.100. YouTube: 89 470 . La página web [www.vamosaturistear.com](http://www.vamosaturistear.com) acumula 262 166 visitas totales. Más de 5 mil reservas reportadas por los afiliados.

- 6) 4 giras, individuales o grupales, con medios de comunicación nacional para promocionar las diferentes regiones turísticas del país e impulsar la promoción de atractivos: Avance IV Trimestre 100%. En el periodo 2016 se realizaron cuatro Giras de Prensa Nacional con un promedio de 15 a 20 periodistas por gira. La primera fue realizada como parte del lanzamiento de la Ruta Nacional de Aves (3 de junio) San Gerardo de Dota. Publicity<sup>35</sup> Obtenido: \$ 146 127,24. La segunda se efectuó con el fin de posicionar a Costa Rica como un país que ofrece diversas opciones en turismo de bienestar, “Wellness Pura Vida” (9 de junio). Publicity Obtenido: \$ 100 970,12 La tercera fue realizada para promocionar el Festival de Ballenas en Uvita, Costa Ballena en el Pacífico Sur (2 de setiembre) Publicity Obtenido: \$ 258.293,72. Se cierra el año con una gira de prensa a Limón a las zonas de Limón Centro, Puerto Viejo y Kekoldi que mezcló el Festival de Aves Rapaces y la llegada del primer crucero "Home Port" (4 y 5 de Noviembre). Publicity Obtenido: \$200.364,00.
- 7) Feria de Turismo Nacional como parte de la promoción de turismo interno: Avance IV Trimestre 100%. Este año se tomó la decisión de realizar dos FERIAS NACIONALES DE TURISMO de menor tamaño. El 11 y 12 de junio se realizó la primera Feria Nacional de Turismo en el City Mall, Alajuela. Participaron 59 empresas afiliadas a la campaña más 4 empresas de artesanía con identidad. La segunda feria se realizó los días 24 y 25 de setiembre en Lincoln Plaza participaron 54 empresas (hoteles, tour operadores, aerolíneas locales, arrendadoras de vehículos y otras). Los empresarios tuvieron la oportunidad de exponer sus servicios en una vitrina en la que circulan

---

<sup>35</sup> Publicity: Gestión de prensa o publicidad no pagada.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

aproximadamente 50 mil personas en promedio en estos centros comerciales en un fin de semana.

*Esta meta muestra una ejecución presupuestaria alta con un 89,5%, pero tiene remanentes partidas de publicidad y propaganda, servicios de gestión y apoyo y actividades protocolarias. Lo cual muestra un comportamiento relativamente sano, pues no fueron necesarios todos los recursos presupuestarios para el logro del 100% de las acciones.*

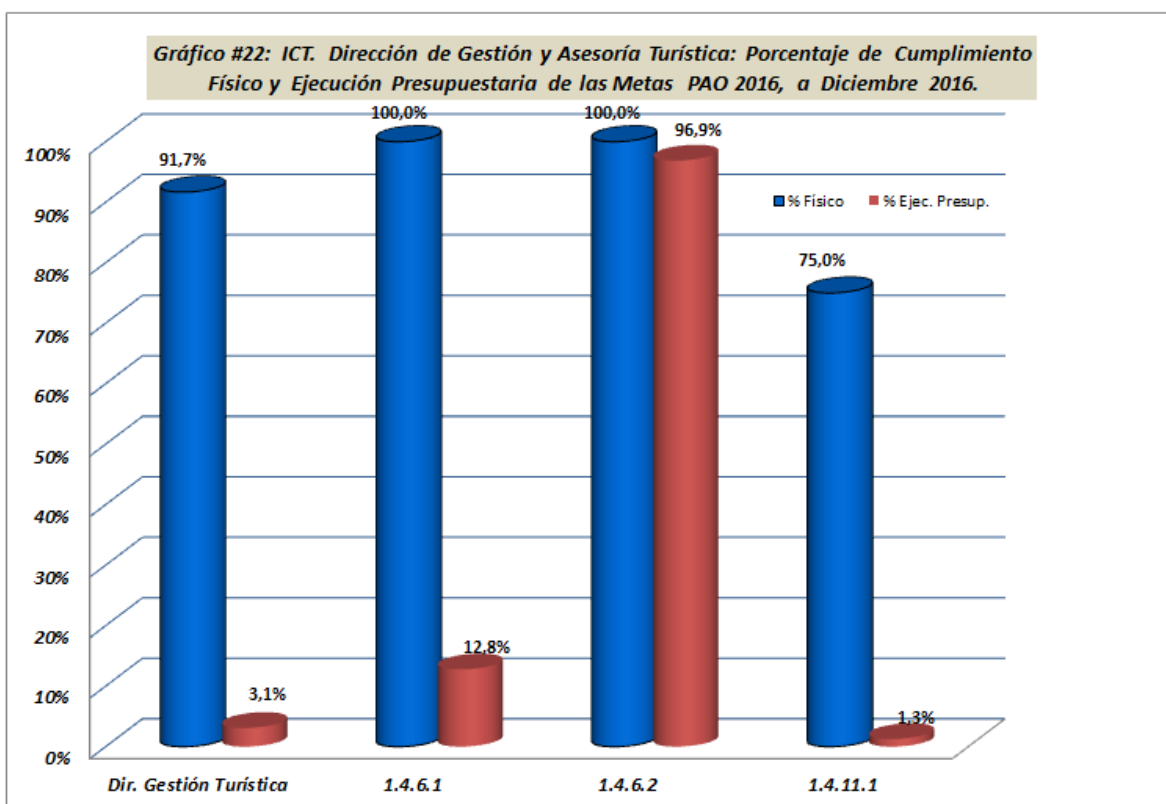
*Cabe señalar que para las acciones del Plan Nacional de Desarrollo de ese te Departamento, se ha invertido un 93% de lo presupuestado para las acciones a nivel nacional y un 92% de lo presupuestado a nivel internacional, para un total de inversión del 92% del total presupuestado para las acciones del PND. Lo cual muestra una ejecución sana respecto al logro de las metas propuestas para el 2016.*

### Dirección de Gestión y Asesoría Turística.

Esta Dirección cuenta con 26 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 83%. A continuación se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

#### **Dirección de Gestión y Asesoría Turística:**

El cumplimiento físico promedio de las 3 metas de esta Unidad fue de 91,7% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 3,1%<sup>36</sup>. En el Gráfico #22 se presentan los porcentajes de avance físico y de ejecución presupuestaria de las 4 metas de esta Unidad.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>37</sup> de las metas de esta Unidad:

<sup>36</sup>El porcentaje de ejecución de toda la unidad se afecta por el presupuesto del Centro de Convenciones que tienen altos rubros para la construcción, dado que es un proyecto de inversión plurianual.

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Dir. Gestión Turística</b>	<b>10,170,514,150,00</b>	<b>314,504,153,00</b>	<b>3,1%</b>
1.4.6.1 Realizar 12 actividades de control y seguimiento del avance programático de la Dirección de Gestión Turística, a Diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>10,400,000,00</b>	<b>1,328,333,00</b>	<b>12,8%</b>
1.4.6.2 Mejorar las condiciones de infraestructura y servicios de al menos un atractivo turístico. (100% cumplimiento físico)	<b>192,600,000,00</b>	<b>186,595,568,00</b>	<b>96,9%</b>
1.4.11.1 Lograr un avance de al menos un 64,64% en la construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC) en el año 2016. (Meta vinculada a ME 3 del PND) (75% cumplimiento físico)	<b>9,967,514,150,00</b>	<b>126,580,252,00</b>	<b>1,3%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.4.6.1, se realizaron reuniones de seguimiento, control y mejoras de acciones ejecutadas con: Dos reuniones los jefes de los Departamentos de Gestión, Certificaciones, Oficinas Regionales, Atracción de Inversiones y Servicio al Turista. Reunión con instancias del ICT. Reunión con instancias Gubernamentales tales como MINAE, SINAC, INCOP y Municipalidad de Talamanca con el fin de coordinar los acuerdos de los nuevos convenios de cooperación entre ambas instituciones para futuros proyectos de inversión de infraestructura en el 2017. Reunión de coordinación, de las inspecciones y recibimiento de obras del proyecto "Centro para actividades turísticas y artesanales en Sarchí, según Convenio de Cooperación entre ICT y la Asociación Cívica y Turística de Valverde Vega". Participación en el Comité Director Proyectos BID, perteneciente al SINAC. Participación Comité de Bandera Azul. Reunión con la Cámara Nacional de Turismo. Reunión con la Cámara de Turismo de Monteverde.

*La Dirección presenta una ejecución presupuestaria muy baja en esta meta, con un 12,8%. Le quedaron sin gastar sumas importantes en partidas para viajes al exterior, dado que no se dieron gastos en los compromisos que se presentaron en el exterior. También hay remanente en actividades protocolarias que no se tuvieron que utilizar, y mobiliario y equipo de oficina, cuya compra no se finiquitó.*

En relación con la meta 1.4.6.2, la Arquitecta Raquel Porras en coordinación con el Arq. Ibo Bonilla, Inspector por parte de la empresa contratada para la supervisión VALDESOL S.A, y los representantes por el Contratista ARCHICONS S.A, Lic. Javier Castrillo y el Ing. Luis Guillermo Chaves, han realizada inspecciones semanales del avance de obras. El día 12 de

## Informe de Evaluación del PAO 2016

agosto de 2016, se da por recibida la entrega final y definitiva de las obras, con recibo conforme. Dado por culminado el proyecto.

Al cerrar el tercer trimestre del 2016 se da el cumplimiento total de la meta con un 100%, El día 12 de agosto se da por recibida la entrega final y definitiva de las obras, dando por cumplido el proyecto. Las obras que se realizaron fue el proyecto de “Centro Para Actividades Turísticas y Artesanales en Sarchí, según Convenio Entre el ICT y la Asociación Cívica y Turística de Valverde Vega”.

*En esta meta, la unidad logra ejecutar los recursos presupuestados de manera sana, con un porcentaje de 97% que se destinó al convenio para construcción del “Centro Para Actividades Turísticas y Artesanales en Sarchí”.*

Respecto a la meta 1.4.11.1, al cerrar el IV Trimestre del 2016, se obtiene un avance del 75% a nivel de PAO, logrando adjudicar la construcción del CNCC, Coordinar las exoneraciones del Colegio Federado y derechos Municipales de Permisos de Construcción, lograr la ampliación de la viabilidad ambiental, contratar la regencia ambiental, refrendar el contrato de construcción y obtención de los permisos del Colegio Federado y Permisos Municipales.

Además, la Dirección agrega:

1. La información ingresada a nivel de PAO corresponde al porcentaje de ejecución de acuerdo a las acciones planteadas para dicho periodo: Logrando alcanzar a Diciembre del 2016 un porcentaje de ejecución del 75%, desglosado de la siguiente forma:

Acciones a Nivel de PAO	% Asignado	% Cumplimiento
Adjudicar la construcción del CNCC	25	25
Coordinar las exoneraciones del colegio federado y derechos municipales de permisos de Construcción	10	10
Lograr la ampliación de la viabilidad ambiental	10	10
Contratar la Regencia Ambiental	10	10
Refrendar el Contrato de Construcción	10	10
Obtención de Permisos del Colegio Federado y permisos Municipales (Municipalidad de Heredia)	10	10
Inicio de Construcción	25	0
<b>Total:</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>

A nivel del sector público y privado a través de la noticia de inicio de Construcción del CNCC, ha generado a la fecha una cantidad de acciones importantes para preparar el país para su

## Informe de Evaluación del PAO 2016

inserción en la industria del turismo de Reuniones y Convenciones, como inversión, mayor participación en ferias y programas de capacitación.

A la fecha no se cuenta con obstáculos o limitaciones, el atraso existente se debió al extenso proceso de refrendo, que fue aprobado el día 09 de diciembre de 2016 por la Contraloría General de la República.

*Detalle de acciones o actividades logradas en el proyecto durante el 2016, el porcentaje de cumplimiento de la meta 2016 en PND según el indicador aprobado en DM-570-2016 y el nivel de avance histórico del Proyecto.*

De acuerdo a la reprogramación de la meta (DM-570-2016), el avance del periodo 2016 es del 2.70%, logrando mantener un total histórico del 55.95%, desglosado de la siguiente forma:

Acciones a Nivel de PND 2016	% Asignado	% Cumplimiento	Departamento Responsable
Aprobación de planos constructivos por el CFIA	0,5	0,5	Dirección de Gestión
Trámite de Permisos Constructivos	0,5	0,5	Dirección de Gestión
Inicio de Etapa Constructiva	1,3	0	Dirección de Gestión
Ejecución del Contrato de Obra (Avance Físico)	6	0	Dirección de Gestión
Ejecución de Contrato de Supervisión	0,55	0	Dirección de Gestión
Ejecución del Contrato de Regencia Ambiental	0,22	0	Dirección de Gestión
Instalación de servicios públicos y/o interconexión con infraestructura existente	0,2	0,2	Dirección de Gestión
Elaboración del Cartel de Etapa Operativa	1,75	1,5	Gerencia General
Trámite de Contratación de Etapa Operativa	2,5	0	Gerencia General
<b>Total:</b>	<b>13,52</b>	<b>2,70</b>	

Actualmente el proyecto se encuentra en estado: **riesgo de incumplimiento**, producto de que el contrato de construcción fue refrendado por parte de la Contraloría General de la República, el día 09 de diciembre de 2016, mediante resolución N° 16353 (DCA-3073), notificado el día 14 de diciembre de 2016, logrando dar inicio a la etapa constructiva con sus respectivas acciones de supervisión en enero del periodo 2017.

Cabe aclarar que dentro del 13.52% de proyección de ejecución para el 2016, se encuentran dos acciones pertenecientes a la Gerencia General.

### Observaciones generales que se consideren pertinentes.

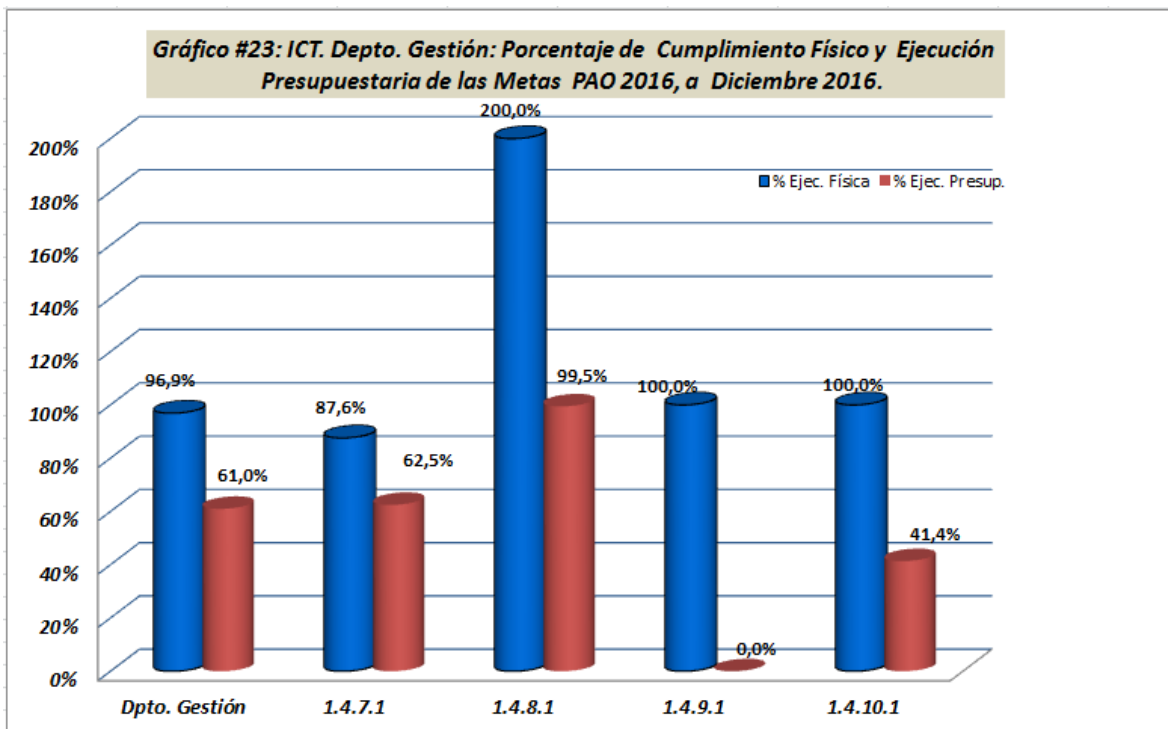
En el contexto del PND originalmente se planteó como meta al 2016 un avance del 60% de la etapa constructiva, sin embargo la construcción contaba como requisito contar con el Referendo del Contrato de Adjudicación de Construcción y Equipamiento por parte de la Contraloría General de la República, el cual se logró obtener a mediados del mes de diciembre de 2016. Por lo que a la literalidad de la meta del PND para el periodo 2016 no se logra alcanzar en su totalidad, sin embargo es evidente que las acciones logradas implican un avance sobresaliente.

- 1) El avance consta de la Construcción adjudicada y contrato de obra refrendado por parte de Contraloría General de la República (sin apelaciones de oferentes). Además, se logró la ampliación de la viabilidad ambiental, la contratación de la regencia ambiental y la obtención de Permisos del Colegio Federado y permisos Municipales (Municipalidad de Heredia).
- 2) Avance acumulado corresponde al desarrollo Global del Proyecto (histórico) es de 55.95%. Es decir, el avance global del proyecto durante el IV Trimestre 2016 fue de 2.70% (superior al estado a diciembre 2015 de 53.2%).

*En esta meta la Dirección tenía recursos reservados por €3.722 millones para la construcción del Centro Nacional de Convenciones, pero no se logró el refrendo del contrato sino hasta el mes de diciembre, por lo tanto, se traslada la ejecución al 2017, dado que es un proyecto plurianual.*

### **Gestión:**

El cumplimiento físico promedio de cumplimiento de las cuatro metas de esta Unidad fue de 96,9% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 61%. En el gráfico #23 se muestra el detalle de cumplimiento de metas de esta unidad:



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Gestión</b>	<b>39,022,482,00</b>	<b>23,805,454,00</b>	<b>61,0%</b>
1.4.7.1 Lograr que el 80% de las empresas en trámite de declaratoria, con declaratoria y contrato, usuarios certificados con el CST, sean supervisados y se ajusten a la normativa vigente a diciembre del 2016. (87,6% cumplimiento físico)	<b>33,522,482,00</b>	<b>20,948,877,00</b>	<b>62,5%</b>
1.4.8.1 Lograr que 50 nuevas empresas sean declaradas turísticas en el año 2016 (Según PND 2015-2018, ME 6) (200% cumplimiento físico)	<b>1,000,000,00</b>	<b>994,750,00</b>	<b>99,5%</b>
1.4.9.1 Lograr que el 100% de las solicitudes de acreditación de guías de turismo se ajusten a la normativa. (100% cumplimiento físico)	-	-	<b>0,0%</b>

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



1.4.10.1 Establecer normas de producto en la categoría de turismo de bienestar que integre la oferta nacional bajo conceptos estandarizados de operación, calidad, responsabilidad y seguridad para los turistas, según el PND 2015-2018. (95% cumplimiento físico)	<b>4,500,000,00</b>	<b>1,861,827,00</b>	<b>41,4%</b>
--	---------------------	---------------------	--------------

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.7.1, al cierre del año 2016 se obtiene un resultado del 87.62% de la meta establecida del 80% de empresas inspeccionadas y que se ajustan a la normativa vigente, en términos absolutos se realizaron 642 inspecciones de las cuales 450 se ajustaron a la normativa actual, por lo que la meta anual se cumplió satisfactoriamente, es más se sobrepasó en un 7.62%.

En cuanto a la meta 1.4.8.1, al cierre del año 2016 se obtiene un resultado de 100 empresas nuevas con declaratoria, cabe indicar que la meta anual estaba establecida en 50 empresas nuevas con declaratoria, por lo que la meta se cumplió muy satisfactoriamente, es más la misma se sobrepasó en un 100%.

La meta cuenta con un sobrecumplimiento, debido que se trata de un programa voluntario, donde se requiere del interés con el que cuentan las empresas en la obtención de la Declaratoria Turística, asimismo las acciones de asesoría y acompañamiento a las empresas por parte del Departamento de Gestión han permitido el crecimiento de la meta. *Fuente DGT-292-2016 de la Dirección de Gestión Turística.*

Sobre la meta 1.4.9.1, al cierre del año 2016 se tramitaron un total de 581 credenciales de guías de turismo, de las cuales 226 eran por primera vez y 355 eran renovaciones. Todas cumplen con la normativa vigente, por lo que se puede indicar que la meta se está cumpliendo en un 100%, no se omite manifestar que esta meta no tiene presupuesto asignado.

Con respecto a la meta 1.4.10.1, Al cierre del año 2016 la meta se cumplió en un 95%, ya que el manual solicitado para turismo bienestar se completó en su totalidad, pero el mismo quedó pendiente para aprobación por parte de la Junta Directiva del ICT.

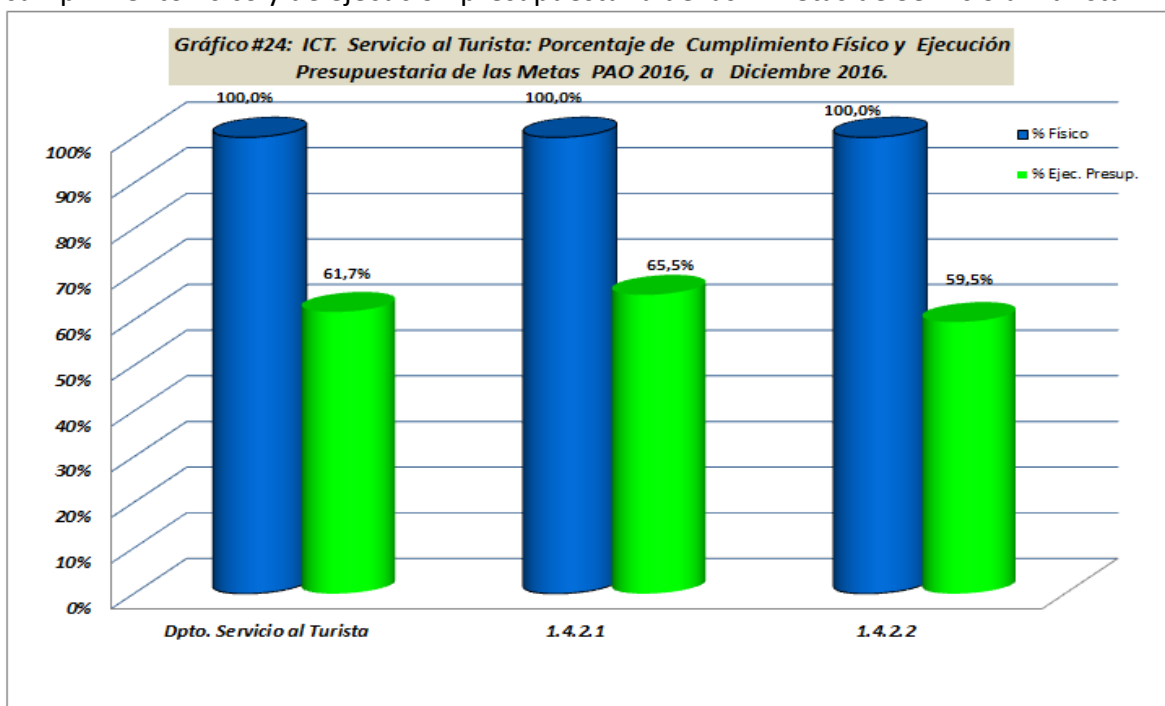
Este Departamento señala que la principal limitación, corresponde a la falta de capacitación en materia de Turismo Bienestar y todo lo relacionado con el concepto Wellness, donde gran parte del tiempo de elaboración de la herramienta consistió en investigar el mercado nacional en cuanto a lo que ofrecen para así realizar un manual conforme a los ofertado en el mercado y a su vez, investigar el mercado internacional, tratando de conocer tendencias y normativas que regulen el tema como guía.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria baja con un 61%, porque resultó con remanentes en la partida para publicidad y propaganda por otros medios, así como en capacitación y servicios de transferencia electrónica de información, para el control de las exoneraciones de empresas con contrato turístico, partida que se utiliza de acuerdo a las necesidades que se presenten. El presupuesto de la segunda meta sí se ejecutó casi por completo. El remanente de gastos de viaje al interior, se debe a que las inspecciones también son realizadas por los colaboradores de Oficinas Regionales, lo que permite que el técnico de la sede central no tenga que estarse desplazando tan seguido a las diferentes zonas del país.

### Servicio al Turista:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 61,7%. En el siguiente Gráfico #24 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 2 metas de Servicio al Turista.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>39</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Servicio al Turista</b>	<b>220,500,000,00</b>	<b>136,124,260,00</b>	<b>61,7%</b>
1.4.2.1 Desarrollar al menos 2 programas relacionados con la información y la calidad del servicio que se brinda al turista nacional y extranjero. (100% cumplimiento físico)	<b>82,042,000,00</b>	<b>53,724,640,00</b>	<b>65,5%</b>

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

1.4.2.2 Ejecutar al menos cinco programas orientados a la promoción de la seguridad al turista a través de comités locales, charlas de capacitación, prevención y asistencia al turista a diciembre del 2016. (de acuerdo con el PND 2014-2018, ME 5.4) (100% cumplimiento físico)	<b>138,458,000,00</b>	<b>82,399,620,00</b>	<b>59,5%</b>
--	-----------------------	----------------------	--------------

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.2.1, se imprimieron los folletos que estaban pendientes, excepto el mapa turístico de Costa Rica, que por cambios en los artes no dio tiempo para su impresión con presupuesto del 2016. Estos artes se recibirán en enero 2017. Se hicieron 8 capacitaciones a transportistas turísticos para un total de alrededor de 400 personas capacitadas. Se realizó la campaña radiofónica sobre la importancia de no tirar basura, el Zika, Protección de las tortugas y Prevención para bañistas. Se abasteció con material de información y prevención, las oficinas de información habilitadas por el ICT y a los empresarios y público que lo solicitaron. Actualmente, se encuentran en trámite las facturas de pago de las cuñas de radio, call center, impresión, capacitación. La remodelación del Aeropuerto se suspendió hasta la aceptación de los planos presentados por parte de AERIS.

En relación con la meta 1.4.2.2, se realizaron las siguientes acciones:

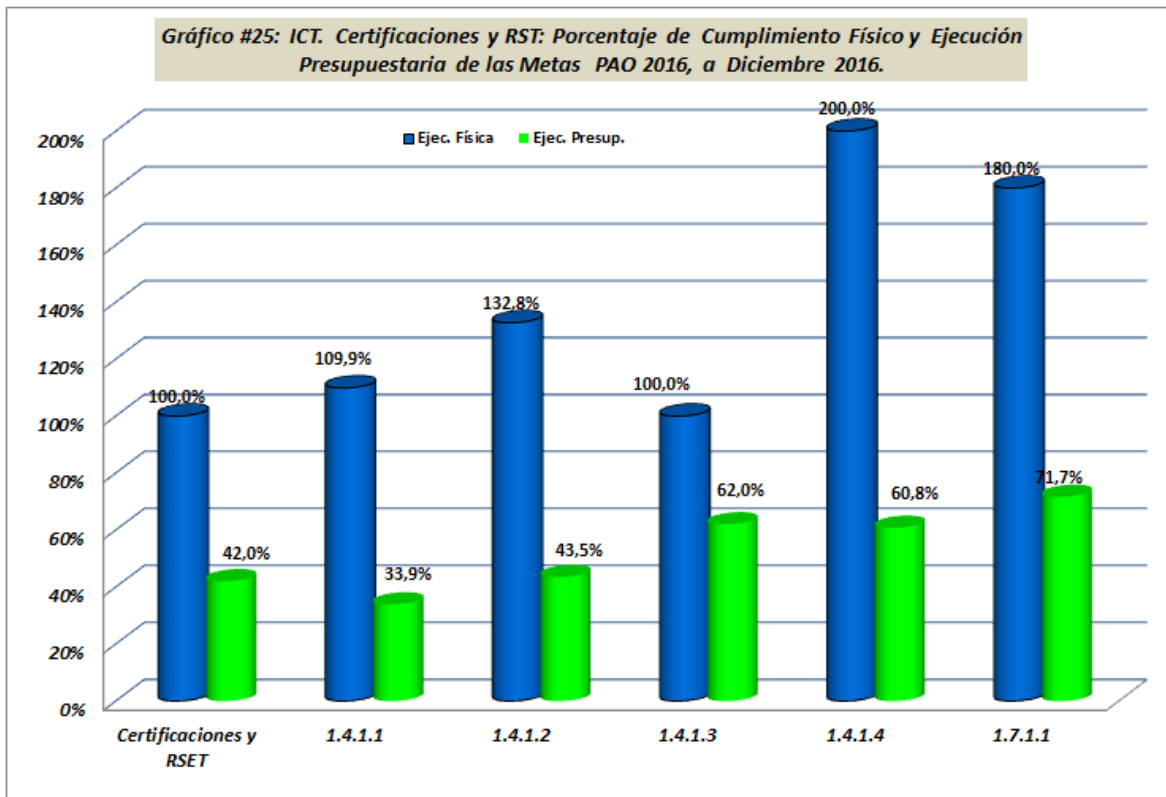
- 1- Programa de capacitación en Seguridad Turística: Se logró capacitar a alrededor de 350 personas en seguridad turística. (Alianza entre ICT-OIJ y Fiscalía, DIS y UPD).
- 2- Convenio ICT-UNA: Se colocaron 70 señales de prevención en zonas costeras y se avanzó en el mapeo de riesgos que se espera finalizar a mediados de 2017.
- 3- Convenio ICT/CRUZ ROJA. Se incrementó la presencia de rescatistas en playas de interés turístico. Se realizaron las transferencias para compra de equipo de acuerdo con lo programado.
- 4-Convenio ICT-MOPT: Se realizó la compra de los materiales para la confección de las señales. La licitación para la colocación de las señales se declaró infructuosa.
- 5- Atención de quejas: Se recibieron 160 quejas, 5 están en trámite y 155 fueron tramitadas o archivadas; 8 expedientes abiertos contra empresas declaradas turísticas, 27 en trámite ante la Defensoría del Consumidor y uno en trámite ante la SUTEL.

Esta meta reviste especial importancia porque sensibiliza al sector turístico privado sobre un tema tan trascendental como lo es la seguridad turística. Esto permite establecer alianzas público-privadas para prevenir y repeler la actividad delictiva, especialmente en zonas de interés turístico.

*Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja con un 61,7%, y presenta remanentes en partidas para obras de construcción; textiles y vestuarios, así como servicios de gestión y apoyo, a fin de cubrir las acciones en materia de seguridad y el convenio con el Ministerio de Seguridad Pública. No obstante, parece haberse sobre estimado las metas dado que no se utilizaron todos los recursos a pesar de lograr un 100 de las acciones.*

## Certificaciones y Responsabilidad Social Turística:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 42%. A continuación, en el Gráfico #25 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 4 metas del Departamento.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>40</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Certificaciones y Responsabilidad Social Turística</b>	<b>207,140,065,00</b>	<b>87,094,685,00</b>	<b>42,0%</b>
1.4.1.1 Alcanzar un registro de al menos 425 empresas certificadas con la norma CST, conforme a PND 2015-2018, a diciembre 2016. (Meta vinculada al PND, ME 4) (109% cumplimiento físico)	<b>146,213,061,00</b>	<b>49,597,397,00</b>	<b>33,9%</b>

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.4.1.2 Brindar sensibilización al menos a 1200 personas en materia de sostenibilidad en el 2016. (Meta vinculada al PND, ME 4) (132% cumplimiento físico)	<b>1,587,004,00</b>	<b>690,319,00</b>	<b>43,5%</b>
1.4.1.3 Evaluar las playas que se inscriben por medio de los comités costeros en el Programa Bandera Azul Ecológica categoría playas, a diciembre 2016. (100% cumplimiento físico)	<b>8,620,000,00</b>	<b>5,347,445,00</b>	<b>62,0%</b>
1.4.1.4 Ejecutar al menos 10 actividades de sensibilización a empresas en distintas regiones turísticas del sector turístico en prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (Código de Conducta). (Meta vinculada al PND, ME 4) (200% cumplimiento físico)	<b>45,000,000,00</b>	<b>27,358,504,00</b>	<b>60,8%</b>
1.7.1.1 Realizar al menos 5 acciones con el propósito de desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental Institucional a Diciembre de 2016 en cumplimiento al Decreto Ejecutivo N 36499-S-MINAE. (180% cumplimiento físico)	<b>5,720,000,00</b>	<b>4,101,020,00</b>	<b>71,7%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

En relación con la meta 1.4.1.1, al cierre de esta etapa en fecha 16 de diciembre del 2016, se cuenta con 76 empresas certificadas con la CST, para un total de 467. Dado que la meta del Plan Nacional de Desarrollo es de 425 empresas para el 2016 se ha cumplido un 109,88%.

La unidad agrega que el Programa CST es un programa voluntario, por lo que depende del interés de las empresas de ser parte del mismo. Sin embargo, las acciones ejecutadas por el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística en procura de “convencer” a empresas del sector a que sean parte del Programa o por el contrario que renueven su certificación, ha dado como resultado el sobrecumplimiento de las meta establecida.

Sobre la meta 1.4.1.2, Al cierre de este 2016, se ha brindado sensibilización a 1593 personas, los capacitados son grupos especializados en los temas de sostenibilidad, algunos de ellos fuera del país, pero dentro del país se trabajó con cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, miembros de comités turísticos y sobre todo con universidades que preparan profesionales que a corto y mediano plazo formarán parte de

## Informe de Evaluación del PAO 2016

la actividad turística, lo que representa un 132,75 % del cumplimiento de la meta establecida.

Respecto a la meta 1.4.1.3, al 16 de diciembre de 2016 se logró ejecutar la tercera visita del año, con ello se dieron por finalizadas las evaluaciones de los 141 comités BAE, cumpliendo así con las tres visitas (100%) que se debe realizar a cada uno de los comités mencionados.

Con respecto a la meta 1.4.1.4, durante el año 2016 se ejecutaron 20 actividades de sensibilización (charlas, talleres y conversatorios) en el tema del Código de Conducta, se ejecutaron en distintas zonas del país y diferentes categorías, se logra la participación de 102 empresas.

En cuanto a la meta 1.7.1.1, el sistema de Gestión Ambiental Institucional lo conforman 3 programas: Bandera Azul Ecológica categoría cambio climático (BAE-CC), la norma para demostrar la Carbono Neutralidad (C-Neutral) y el Plan de Gestión Ambiental (PGAI) que comparten criterios de gestión ambiental. Se han desarrollado acciones para ir cumpliendo con los procesos, primero a partir de la entrega del informe BAE-CC 2015, el plan de trabajo 2016 y el informe institucional PGAI y todo esto ligado al inicio del programa para demostrar la Carbono Neutralidad con actividades vinculantes unas de otras.

Se realizaron cuatro actividades según el cronograma de trabajo de la meta de CAMBIO CLIMÁTICO, se basa en la ejecución de una serie de acciones en consonancia con la celebración del MES DEL MEDIO AMBIENTE. La ejecución de las actividades de concientización y sensibilización son: Campaña de Electrónicos, Eléctricos y Llantas, Campaña de reciclaje de papel: Adiós Papel, Feria Ambiental de proveedores de Alimentación, Salud y Hogar, y distribución de información ambiental.

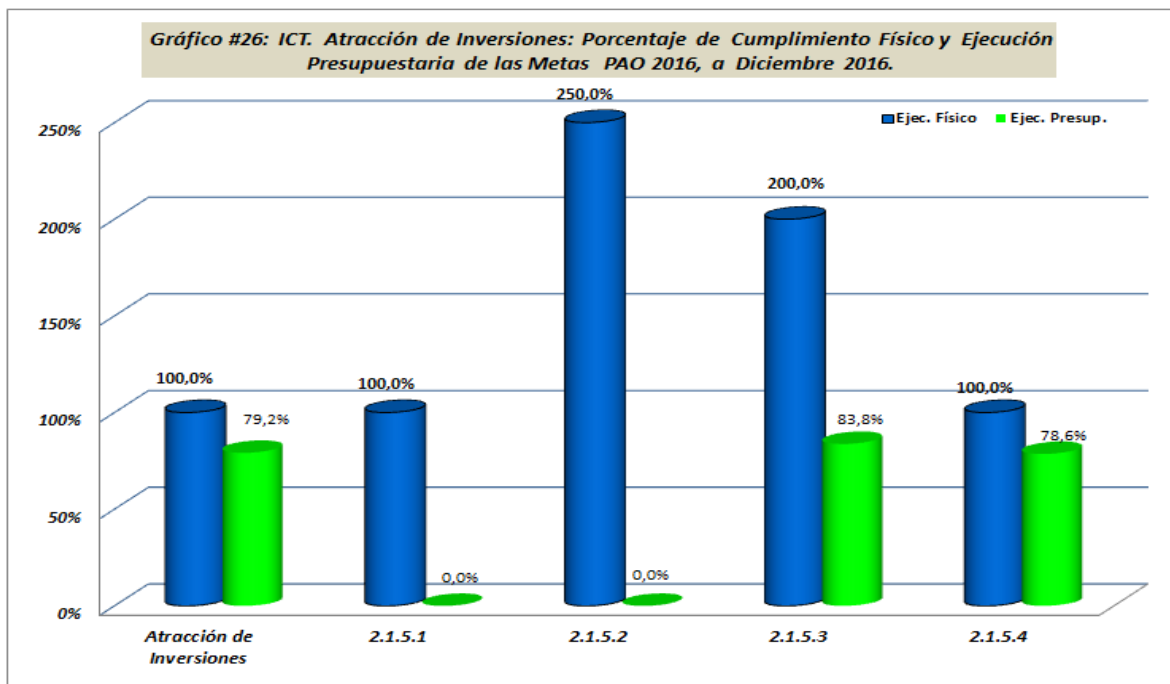
Al 16 de diciembre del año en curso, se elaboró el Manual ICT Sostenible, que cuenta con toda la información ambiental de la institución. Se fortaleció el Plan de Manejo de Desechos con la compra de 6 mobiliarios para separación de desechos, un taller de desechos orgánicos, nuevos procedimientos con la empresa de limpieza para la correcta separación de desechos y el cambio de gestor autorizado para la recolección de los desechos valorizables. Se inició el proceso de Carbono Neutralidad bajo la Norma Nacional, también se realizó la primera medición de gases de efecto invernadero emitido por la institución, nuevos procedimientos de recolección de datos de diferentes fuentes de emisión y coordinación con otras dependencias para la transferencia de información. Se elaboró el documento Compras Ambientalmente Responsables, con los criterios, recomendaciones y observaciones para las compras que realizará la institución en el futuro.

*Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria baja con un 42%; dado que contaba con recursos reservados en la primera meta por la contratación de la consultoría para actualización de la Norma CST que no se terminó, por lo que no se utilizaron más de ¢83 millones en este concepto; asimismo, quedaron recursos sin utilizar para actividades de capacitación, cuyo presupuesto parece haberse sobre estimado porque se sobrepasaron metas físicas; así como servicios de gestión y apoyo, además de publicidad y propaganda por otros medios que no fue necesarios utilizarlos.*

### **Atracción de Inversiones:**

## Informe de Evaluación del PAO 2016

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 79,2%. A continuación, en el Gráfico #26 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 3 metas de Atracción de Inversiones.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>41</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Atracción de Inversiones</b>	<b>176,261,037,00</b>	<b>139,537,983,00</b>	<b>79,2%</b>
2.1.5.1 Elaborar en coordinación con CINDE la guía y preguntas frecuentes del inversionista 2016, en formato electrónico. (100% cumplimiento físico)	-	-	<b>0,0%</b>
2.1.5.2 Atender al menos 20 personas interesadas en invertir en el país en el sector turístico y sostener al menos 10 reuniones con líneas aéreas y de cruceros a diciembre 2016 (250% cumplimiento físico)	<b>1,500,000,00</b>	<b>1,500,000,00</b>	<b>0,0%</b>
2.1.5.3 Asistir al menos a 4 eventos internacionales para incentivar la inversión turística y/o la llegada de más	<b>12,761,038,00</b>	<b>10,691,206,00</b>	<b>83,8%</b>

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
aerolíneas o cruceros a diciembre 2016. (200% cumplimiento físico)			
2.1.5.4 Contratación de empresa asesora al ICT en materia de atracción de líneas aéreas. (100% cumplimiento físico)	<b>161,999,999,00</b>	<b>127,346,777,00</b>	<b>78,6%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 2.1.5.1, la guía se elaboró desde el primer trimestre por lo que esta meta está cumplida. La guía fue elaborada en inglés y español y está disponible de forma electrónica solamente. *Esta meta no tiene presupuesto asignado.*

En relación con la meta 2.1.5.2, se atendieron 56 personas interesadas en invertir en turismo. Asimismo se tuvo reuniones con representantes de líneas aéreas. La meta prevista fue ampliamente superada. Sin embargo, esta Unidad no fue autorizada a participar en la reunión World Routes en China.

Respecto a la meta 2.1.5.3, En total se asistió a 8 eventos:

En el primer trimestre se asistió a la feria Routes Américas en Puerto Rico y a la feria ITB Berlín para tener reuniones con líneas aéreas.

En el II trimestre se asistió también a la feria aeronáutica en Santiago, Chile donde se tuvo reuniones con varias aerolíneas, incluidas LaTam y Air Nostrum. Se asistió a Madrid, España donde se atendieron asuntos propios de la OMT y se aprovechó para tener conversación con Iberia. Se asistió a La Habana, Cuba y Málaga, España para temas de la OMT donde se aprovechó para incentivar la inversión en Costa Rica. Se asistió a la conferencia de prensa para el lanzamiento del vuelo de Air France que tuvo lugar en París, Francia, donde se promocionó el país.

En el tercer trimestre se participó en la octava reunión de expertos encargada de redactar la Convención sobre derechos de pasajeros de la OMT.

La meta prevista fue superada ampliamente, sin embargo, esta Unidad no fue autorizada a participar en el Consejo Ejecutivo de la OMT en Luxor, Egipto y en la feria World Routes en China.

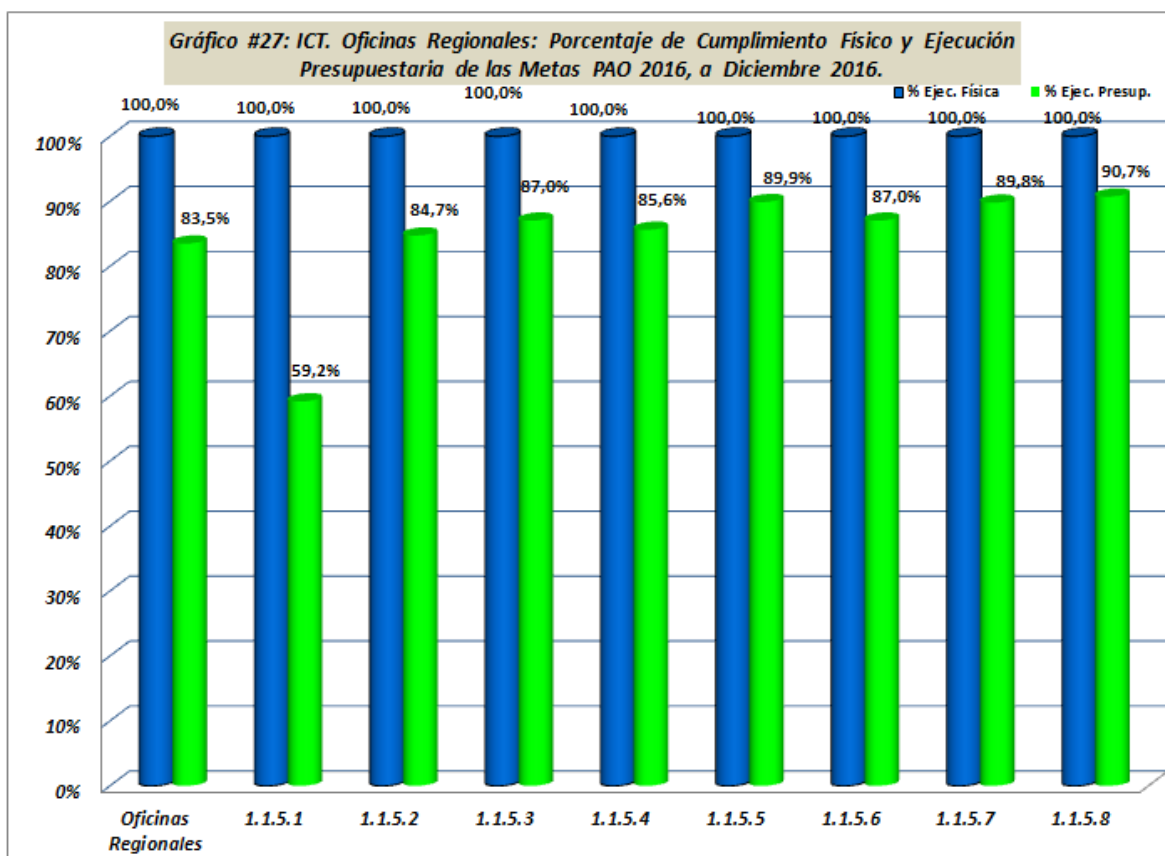
En cuanto a la meta 2.1.5.4, está cumplida en el sentido que se dio la contratación desde el primer trimestre, se está en la etapa de ejecución del contrato el cual era mensual y se cumplió de forma exitosa. El presupuesto remanente se trata de una reserva lógica en caso que el asesor deba acompañar al algún funcionario a viajes específicos de atracción de líneas aéreas.

*Esta meta muestra ejecución presupuestaria relativamente alta, dado que se concluyeron las contrataciones, aunque quedó un remanente en la partida de servicio de ciencias económicas, porque costo del contrato de asesoría en atracción de inversión costo menos de lo presupuestado.*



### Oficinas Regionales:

El Proceso de Oficinas Regionales presenta 8 metas con un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 83,5%. A continuación, en el Gráfico #27 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 8 metas del Departamento de Oficinas Regionales.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>42</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Oficinas Regionales</b>	<b>133,210,000,00</b>	<b>111,210,414,00</b>	<b>83,5%</b>
1.1.5.1 Administrar las Oficinas Regionales, mediante la atención del 100% de las acciones programadas en el año 2016. (75% cumplimiento físico)	21,177,680,00	12,535,510,00	59,2%

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

1.1.5.2 Administrar la Oficina Regional de Puntarenas mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a Diciembre 2016. (75% cumplimiento físico)	<b>8,937,320,00</b>	<b>7,572,629,00</b>	<b>84,7%</b>
1.1.5.3 Administrar la Oficina Regional de Guanacaste Norte mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a Diciembre de 2016. (75% cumplimiento físico)	<b>16,230,000,00</b>	<b>14,123,623,00</b>	<b>87,0%</b>
1.1.5.4 Administrar la Oficina Regional Guanacaste Sur mediante la atención de al menos el 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a Diciembre de 2016. (75% cumplimiento físico)	<b>16,300,000,00</b>	<b>13,954,600,00</b>	<b>85,6%</b>
1.1.5.5 Administrar la Oficina Regional Caribe mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a Diciembre de 2016. (75% cumplimiento físico)	<b>22,063,750,00</b>	<b>19,830,666,00</b>	<b>89,9%</b>
1.1.5.6 Administrar la Oficina Regional Llanuras del Norte mediante la atención de un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a Diciembre de 2016. (80% cumplimiento físico)	<b>18,660,000,00</b>	<b>16,237,213,00</b>	<b>87,0%</b>
1.1.5.7 Administrar la Oficina Regional Pacífico Sur mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a Diciembre de 2016. (75% cumplimiento físico)	<b>12,373,390,00</b>	<b>11,108,550,00</b>	<b>89,8%</b>
1.1.5.8 Administrar la Oficina Regional Pacífico Medio mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a Diciembre de 2016. (75% cumplimiento físico)	<b>17,467,860,00</b>	<b>15,847,623,00</b>	<b>90,7%</b>

**Principales logros reportados por la Unidad:**

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Respecto a la meta 1.1.5.1, se han ejecutado nueve reuniones con los coordinadores de las Oficinas Regionales y se han visitado cinco Oficinas Regionales. Igualmente se han realizado cinco reuniones informativas sobre avance del presupuesto, para un porcentaje de ejecución del 88.2%. en cuanto a la ejecución de presupuesto, en los últimos meses se han adjudicado prácticamente todas contrataciones que permiten llevar una adecuada ejecución del presupuesto y para el día de hoy únicamente una contratación fue declarada infructuosa, dos están por entregar producto y pagarse, una de ellas el producto se entrega en enero y deberá pagarse con presupuesto 2017.

En cuanto a la meta 1.1.5.2, en la Oficina Regional de Puntarenas, se han realizado 53 inspecciones de empresas con Declaratoria Turística, 10 visitas de Asesoría a empresas con Declaratoria Turística, se han realizado 16 inspecciones de Zona Marítimo Terrestre, se han inscrito 44 comités de Programa BAE, 12 charlas de inducción de CST y 14 empresas verificadas y se han atendido 4 cruceros, y se han programado 55 reuniones de coordinación interinstitucional, para una ejecución del 75 % de la meta.

Sobre la meta 1.1.5.3, en la Oficina Regional Guanacaste Norte, se han realizado 50 Inspecciones de empresas con Declaratoria, Se han realizado 24 inspecciones a empresas con CST. Se han realizado 41 inspecciones de ZMT y se han realizado 103 reuniones de coordinación interinstitucional. Por último se han realizado 30 inspecciones de Comités BAE. La meta presenta un 75 % de ejecución.

Con respecto a la meta 1.1.5.4 en la Oficina Regional Guanacaste Sur, se han realizado 50 Inspecciones de empresas con Declaratoria, se han realizado 62 inscripciones de BAE y se 20 inspecciones de empresas con CST. Se han realizado 41 inspecciones de ZMT y se ha sostenido 10 reuniones de coordinación Interinstitucional. Para un cumplimiento de la meta del 75%

Sobre la meta 1.1.5.5 de la Oficina Regional Caribe Sur, se han realizado 5 Inspecciones de empresas con Declaratoria, debido a que no está destacado en la oficina regional el funcionario encargado de los procesos de gestión turística y se recibe el apoyo de compañeros en San José, a pesar de esto, se han asesorado 10 empresas para que opten a la Declaratoria Turística. En cuanto al CST se han visitado 30 empresas y a 10 de ellas se les ha capacitado en la norma, se han inscrito 11 empresas Se han inspeccionado 26 Comités BAE. Se han realizado 50 reuniones de coordinación interinstitucional. La meta presenta un 75 % de ejecución. En esta Meta no se cuenta ZMT por no tener la provincia, en su mayoría, planes reguladores costeros debidamente formalizados y aprobados.

En cuanto a la meta 1.1.5.6, en la Oficina Regional Llanuras del Norte, se han realizado 81 Inspecciones de empresas con Declaratoria. Se han realizado 79 inspecciones a empresas con CST. Se han realizado 103 reuniones de coordinación interinstitucional. La meta presenta un 80 % de ejecución.

Respecto a la meta 1.1.5.7, en la Oficina Regional Pacífico Sur, se han realizado 40 Inspecciones de empresas con Declaratoria, se han realizado 70 inspecciones a empresas

## Informe de Evaluación del PAO 2016

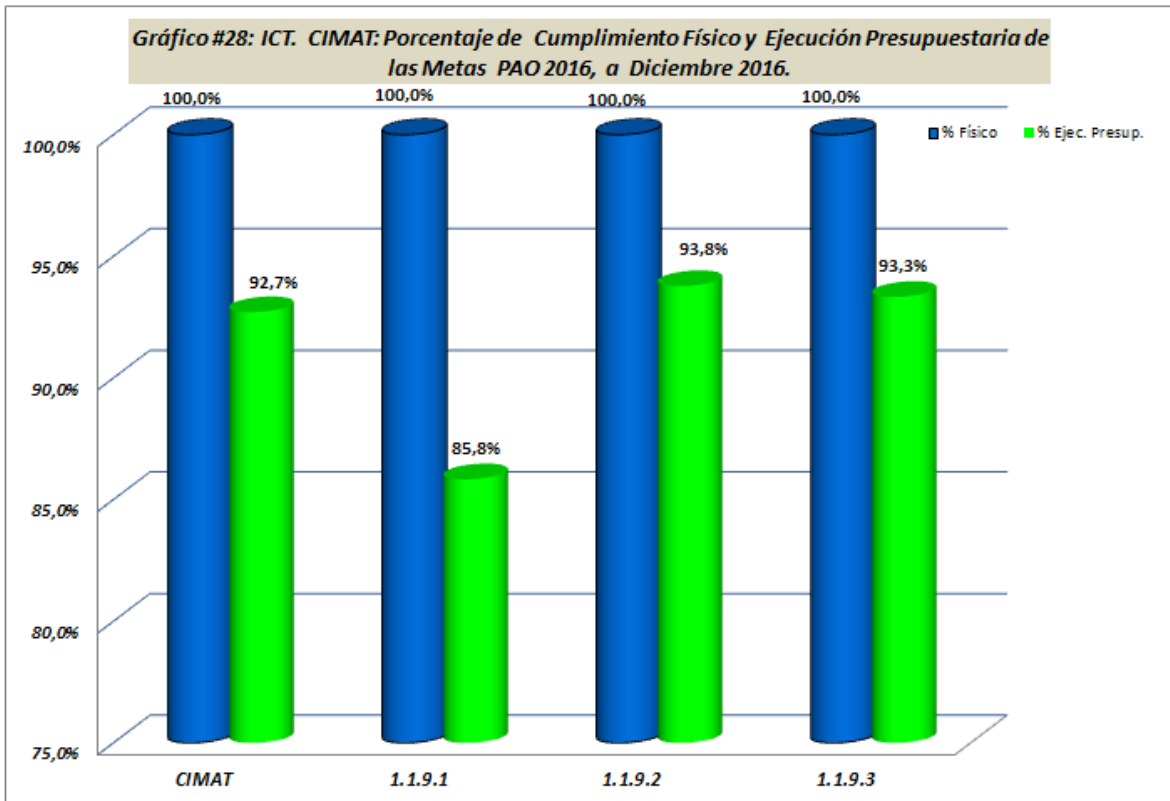
con CST. Se han inscrito 40 comités BAE y se han realizado 39 reuniones de coordinación interinstitucional. La meta presenta un 75 % de ejecución.

Con respecto a la meta 1.1.5.8 en la Oficina Regional Pacífico Medio, se han realizado 50 Inspecciones de empresas con Declaratoria, se han realizado 54 inspecciones a empresas con CST. Se han realizado 71 reuniones de coordinación interinstitucional y se han atendido 29 inspecciones de Zona Marítimo Terrestre. Se han inscrito 48 Comités BAE. La meta presenta un 75 % de ejecución.

*En general este Departamento presenta una ejecución presupuestaria razonable de acuerdo a lo esperado, con lo que se han estado cubriendo los gastos de operación de las diferentes sedes regionales del ICT, como los alquileres de edificios, quedando algunos remanentes. Asimismo, quedaron algunos remanentes en partidas de gastos de viaje y en las de mantenimiento, siendo que estas últimas que deben presupuestarse, pero no siempre se utilizan los recursos y el efecto se dieron principalmente en la primera meta.*

## Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)

El cumplimiento físico promedio de las 3 metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 92,7%. En el siguiente gráfico se muestran el detalle de la Unidad en cuanto a porcentaje de cumplimiento físico así como de ejecución presupuestaria por meta.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>43</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>CIMAT</b>	<b>103,343,400,00</b>	<b>95,805,927,00</b>	<b>92,7%</b>
1.1.9.1 Resolver a diciembre del 2016 el 100% de las solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos constructivos y otros sobre marinas y atracaderos turísticos para que se ajusten a la normativa vigente. (100% cumplimiento físico)	<b>9,750,000,00</b>	<b>8,369,181,00</b>	<b>85,8%</b>

<sup>43</sup> No considera remuneraciones.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.1.9.2 Vigilar, fiscalizar y controlar permanentemente las etapas constructiva y operativa de las obras aprobadas; al menos 4 veces al año en construcción y 2 veces en operación. (100% cumplimiento físico)	<b>18,593,400,00</b>	<b>17,436,750,00</b>	<b>93,8%</b>
1.1.9.3 Estudio que determine los sitios prioritarios para la concesión y operación de atracaderos turísticos en el país, así como conocer las variables y características oceanográficas más importantes para su diseño y construcción. (100% cumplimiento físico)	<b>75,000,000,00</b>	<b>69,999,996,00</b>	<b>93,3%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.1.9.1, se realizaron las siguientes acciones:

En el primer trimestre; se resolvieron las 5 solicitudes presentadas, a saber, consulta inicial del atracadero Nicúa Island Resort en el Golfo de Nicoya y el atracadero turístico Hotel Puerto San Luis en Lago Arenal, los visados de planos constructivos de los muelles de Golfito Marina Village, fase 1 y Marina Pez Vela fase 3, y la modificación menor del sistema de muelles de Marina Pez Vela.

Como parte del trámite de respuesta se realizaron 7 sesiones de Unidad Técnica y 4 del Consejo Director, 6 giras a diferentes sectores, entre ellas al sector de Tortuguero y Uvita de Osa para el desarrollo de un atracadero turístico en el Parque Marino Ballena para el avistamiento de ballenas y delfines. Además, la coordinación con INCOPECA sobre temas de pesca responsable, carnés y licencias de pesca deportiva; el CFIA para trámite de visado digital y la Comisión de Enlace de la Municipalidad de Golfito.

En el segundo trimestre se realizaron las siguientes acciones:

1. Solicitud de Municipalidad de Sarapiquí, asesoría sobre muelle existente y capacitación
2. Consulta Inicial, Atracadero existente Nuevo Arenal, Lago Arenal.
3. Consulta Inicial, Atracadero Ecojunglecruises.
4. Viabilidad Técnica, Atracadero existente.
5. Visado de Planos, Visado de Planos de 2 locales comerciales, Marina Los Sueños, visado por medio del CIMAT 184-2016.
6. Visado de Planos, Solicitud de Visado de Planos de Edificios Comerciales, parqueos y otros de Golfito Marina Village y que se encuentra en análisis de la Unidad Técnica.
7. Gira a Paquera y Santa Cruz, solicitud de capacitación a las Municipalidades.
8. Gira a Barrio El Carmen Puntarenas, muelle del ICT, solicitud del Departamento Administrativo del ICT, fiscalizar los estudios de suelo. Se analizaron y resolvieron 7 de las 8 solicitudes.

En el tercer trimestre se resolvieron todas las solicitudes presentadas, entre ellas, 3 consultas iniciales de los atracaderos Nuevo Arenal en el Lago Arenal, Ecojungle Cruises en

## Informe de Evaluación del PAO 2016

el Río Tárcoles y Muelle Puerto Viejo de Sarapiquí. Adicionalmente, se llevaron a cabo hasta la sesión ordinaria del Consejo Director N°10-2016 y de la Unidad Técnica hasta la N° 24-2016, ejecutando la mayoría de los acuerdos tomados. Se visitó la Municipalidad de Golfito para comentar sobre la Ley de Marinas y Atracaderos y coordinar casos localizados en su cantón. Sobre coordinación con Entes del Estado y sector Privado se llevaron a cabo 7 reuniones. En el tema de capacitación, los 4 funcionarios profesionales del CIMAT participamos en el curso Introducción a la Ingeniería Costera y Gestión Ambiental de Playas.

En el último trimestre se resolvió el 100% de los 3 trámites presentados a CIMAT, por medio de visita de sitio y respuesta con el criterio técnico, entre ellos, solicitud de la Asociación de Pescadores de Paquera para atracadero turístico cerca de la Terminal de Ferry de Paquera, atracadero Roma del Mar en Paquera, modificación del Cronograma de ejecución de obras para Marina Bahía Cocodrilo en Puerto Jiménez.

En total se atendieron 19 solicitudes durante todo el año 2016. Adicionalmente se asesoró a Municipalidad de Golfito y se llevó a cabo reunión con Capitanía de Puerto de Golfito a fin de coordinar acciones sobre la entrada en operación de la nueva Golfito Marina Village. Se contrató, digitalización de expedientes de CIMAT, se ejecutó trabajo y se canceló a conformidad.

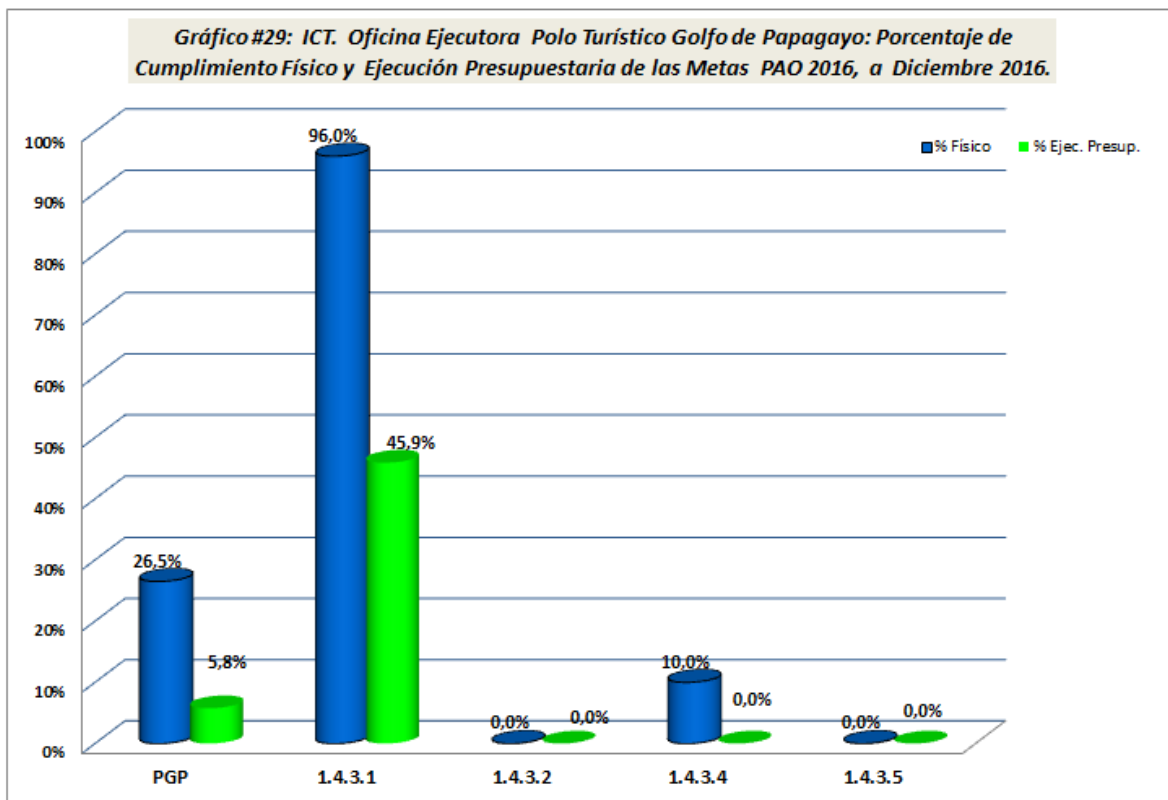
Respecto a la meta 1.1.9.2, se logró cumplir con todas las 16 visitas de fiscalización programadas para este año tanto en etapa constructiva como en operación, se analizaron los informes de avance de obras de Golfito Marina Village y los informes de operación de Marina Los Sueños, Marina Pez Vela y Marina Papagayo así como de los atracaderos Bahía Cocodrilo y Fish Hook. Se realizaron las tomas de aguas y sedimento cada cuatrimestre a las tres marinas en operación, se recibieron a satisfacción y se cancelaron debidamente.

En relación con la meta 1.1.9.3, se realizaron los estudios de los 6 sitios previstos para este año y se realizaron los respectivos pagos. Adicionalmente se remitió cada estudio a las partes interesadas en el desarrollo de los atracaderos como un insumo por parte del Estado y una Mejora Regulatoria del ICT.

*A nivel general se muestra una ejecución presupuestaria razonable con un 93%, respecto a al logro del 100% de las acciones, aunque presenta remanentes en la partida de transferencia electrónica de información, que se utiliza básicamente según las necesidades.*

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

La Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo reportó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 26,5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 5,8%. En el gráfico adjunto se muestra el detalle de las 4 metas.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>44</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>PTGP</b>	<b>2,178,760,000,00</b>	<b>125,796,734,00</b>	<b>5,8%</b>
1.4.3.1 Ejecutar las funciones operativas y administrativas del Polo Turístico Golfo de Papagayo por medio del cumplimiento de su gestión y operación diaria, a diciembre del 2016. (87% cumplimiento físico)	<b>273,990,000,00</b>	<b>125,796,734,00</b>	<b>45,91%</b>
1.4.3.2 Construir la sede de la Policía Turística, en el Polo Turístico Golfo Papagayo, por medio de una Licitación Abreviada, a Julio – 2016. (0% cumplimiento físico)	<b>140,000,000,00</b>	-	<b>0,0%</b>

<sup>44</sup> No considera remuneraciones.



## Informe de Evaluación del PAO 2016

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
1.4.3.4 Desarrollar la I etapa del acueducto Las Trancas Papagayo- Bahía, de acuerdo a los términos del convenio, a Dic. 2016. (10% cumplimiento físico)	<b>1,609,770,000,00</b>	-	<b>0,0%</b>
1.4.3.5 Gestionar el proyecto Boulevard de Playa Panamá-fase preinversión. (0% cumplimiento físico)	<b>155,000,000,00</b>	-	<b>0,0%</b>

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.3.1, dentro de las funciones operativas de este año se cuentan con la recepción de 125 acuerdos tanto del Consejo Director como de la Junta Directiva, de los cuales solo 2 están en trámite. Adicional, se han generado 826 oficios entre los que se destaca la emisión de 42 criterios técnicos, 94 trámites sobre garantías, más de 63 planos visados, y más de 150 producto de trámites administrativos. Además se han hecho 77 inspecciones y tramitado más de 6 carteles y criterios de adjudicación.

En cuanto a la meta 1.4.3.2, se tramitó la publicación en el 2016 (por segunda vez que en el 2015 también se había licitado), sin embargo, los oferentes que participaron no alcanzaron la calificación mínima del 70% establecida en el cartel de licitación y se debe declarar infructuosa. El Consejo Director autorizó licitar nuevamente el cartel conociendo que el agua de la zona está salinizada y no puede ser utilizada en la construcción, sino que el proveedor deberá suplir por medio de cisternas. Para proceder a la nueva licitación se debe realizar nuevamente el estudio de suelos, el cual ya se licitó y se está a la espera del dictamen. Deberá esperarse a este estudio para conocer si las condiciones del área han cambiado y si los planos requieren cambios, de ser así previo a la licitación se requerirá tramitar nuevamente los diseños.

Respecto a la meta 1.4.3.4, el atraso en el cronograma de #ejecución de las obras fue origen de los cambios que al proyecto le realizó la Comisión de alto nivel liderada por la vicepresidenta de la república, esto según comunicado de acuerdo de Junta Directiva SJD-248-2016, producto de la inquietud de esta Dirección Ejecutiva sobre el estado del proyecto (PGP-442-2016). Con fecha del 23 de noviembre se traslada a esta Dirección las modificaciones de forma y fondo al proyecto las cuales cambian completamente el perfil inscrito, convirtiendo el actual en un nuevo proyecto el cual se está retomando a partir de la modificación al convenio. Sin embargo, debido a que ahora el proyecto es totalmente responsabilidad del AyA se está a la espera de que nos trasladen el cronograma de desembolsos para poder estimar los pagos 2017 y 2018.

En cuanto a la meta 1.4.3.5, se solicitó al MOPT la autorización para uso del derecho de vía para la confección de las entradas, mediante oficio DVT-DGIT-OR-L-2016 0191 el MOPT notifica a esta Dirección Ejecutiva que el proyecto propuesto no es viable según el artículo

## Informe de Evaluación del PAO 2016

6 del Reglamento de los Derechos de Vía y Publicidad exterior N° 29253-MOPT, del 05 de febrero del 2001. Adicional por motivo de la seguridad vial el proyecto no es viable ya que genera un sitio de impacto a los vehículos que se salen de la vía.

*Por lo anteriormente citado, se presenta una ejecución presupuestaria muy baja con un 5,8%, pues solamente se han ejecutado recursos de la primera meta, dado que las contrataciones programadas en las demás metas no se finiquitaron por las razones apuntadas, además en otras metas, según indica esta Dirección, no se inician los procesos de contratación por depender de acciones en otras instituciones. Estas obras constituyen proyectos plurianuales. No obstante, esta Dirección se encuentra en incumplimiento tanto físico como presupuestario, cuyos niveles son los más bajos de los últimos 5 años.*

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

A continuación se presentan datos generales preliminares de la ejecución presupuestaria al final del tercer trimestre del año 2016, conforme el **Informe Presupuestal Contable preliminar**, según datos preliminares emitidos al 31 de Diciembre de 2016, por el Departamento Financiero.

En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2016 y la ejecución presupuestaria global para el ICT, así como por programa presupuestario.

Considerando el conjunto de metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2016 se observa un avance de cumplimiento promedio simple de 94%, un porcentaje de ejecución presupuestaria operativa de 49,9% y un porcentaje de ejecución presupuestaria global del ICT del 59.8%. Cabe señalar que la ejecución presupuestaria presenta un comportamiento similar al IV Trimestre del año 2015, cuya ejecución operativa fue de 54,9% y la ejecución global sí disminuye levemente pues el año anterior fue de 60,6%, pero el comportamiento es similar. La tendencia en el cumplimiento físico también se mantiene similar respecto al IV trimestre del 2015.

#### Resumen desempeño institucional 2016:

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

#### Resumen desempeño institucional 2015:

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) (si considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido)	Ejecutado Op (pagado sin salarios y cuentas especiales)	Remuneraciones
Programa 1	97,6%	67,6%	73,6%	81,8%
Programa 2	94,8%	58,4%	52,4%	78,7%
Programa 3	51,0%	47,4%	38,6%	79,6%
<b>Total ICT</b>	<b>93,5%</b>	<b>60,6%</b>	<b>54,9%</b>	<b>80,2%</b>

A nivel programático, el porcentaje de presupuesto global ejecutado observado fue de 80,0% en el Programa #1, mientras que el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 72,7%, cuya diferencia no es tan significativa y la tendencia de la ejecución de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado

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

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

de 83,8%. Se puede ver que en los tres modos se mantiene una proporción similar, pero sí dista del cumplimiento físico de metas.

En el Programa #2, el porcentaje de presupuesto global ejecutado observado fue de 57,7%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 51,3%. Aquí también se puede observar una tendencia, es mayor la ejecución global, que se da por el efecto del gasto por remuneraciones, pero la ejecución también es significativamente baja y se mantiene una proporción similar entre el global y el operativo. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #2 se presenta un porcentaje ejecutado de 85,8%.

Como se puede notar, se da una ejecución presupuestaria operativa más baja que las remuneraciones, y observando el movimiento de los recursos de las diferentes unidades se puede observar que hay procesos de compras y contrataciones que no lograron finiquitarse, porque en algunos casos se observan remanentes similares a recursos que se encontraban reservados al final del III. En este programa también se da una significativa brecha entre la ejecución física de metas y la presupuestaria, lo cual se ve afectado principalmente por el presupuesto del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, que es un proyecto plurianual y no se pudo iniciar la etapa construcción en el año 2016; asimismo, podría estarse sobrestimando el presupuesto.

Para el Programa #3, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue aún menor, de 14,4%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa no alcanza ni un 6%, cifras que disminuyeron aún más respecto año anterior y muestra los niveles más bajos de los últimos cuatro años. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #3 se presenta un porcentaje ejecutado de 85,4%, en concordancia con el resto de la Institución. Este programa, compuesto por una sola unidad muestra uno de los niveles de ejecución presupuestaria más bajo para sus cuatro metas, dado que solo en la primera se ejecutaron recursos, aunque tenía presupuesto para las cuatro.

Cabe hacer la observación de que la ejecución presupuestaria institucional sin considerar el programa de Papagayo ni el CNCC, se eleva a 85.7% de ejecución presupuestaria global, mientras que las sub partidas de presupuesto operativo ascienden a 86.4%.

<b>Porcentaje de Ejecución Presupuestaria</b>	<b>Ejecución presupuesto global</b>	<b>Ejecución Operativa</b>
Ejecución presupuesto ICT	59.8%	49.9%
Total Ej. Pres. ICT sin CNCC	79.7%	76.6%
Ej. Pres sin Papagayo ni CNCC	85.7%	86.4%

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

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado) en ¢	G. Efectivo acumulado en ¢
<b>ICT 2016</b>	<b>39,223,565,950,00</b>	<b>23,455,558,288,52</b>
<b>Programa #1</b>	<b>8,405,246,914,00</b>	<b>6,725,005,108,29</b>
Presidencia Ejecutiva	69,460,000,00	38,652,660,29
Junta Directiva	24,200,000,00	15,805,908,94
Gerencia General	30,174,671,00	20,809,523,64
Auditoría General	15,520,900,00	14,642,965,97
Planificación	57,532,173,00	51,788,054,42
Asesoría Legal	8,200,000,00	3,766,487,70
Tecnologías de Información	267,960,000,00	209,830,281,08
DAF	281,731,897,00	249,534,516,67
Administrativo	1,510,816,506,00	1,182,770,721,37
Proveeduría	112,171,212,00	96,399,178,78
Recursos Humanos	5,645,106,204,00	4,703,434,274,26
Financiero	368,738,783,00	131,358,239,45
Ingresos	13,634,568,00	6,212,295,72
<b>Programa #2</b>	<b>28,357,179,534,00</b>	<b>16,375,498,191,25</b>
<u>Dirección Planeamiento</u>	<b>10,500,000,00</b>	<b>8,613,557,14</b>
Dpto. Planeamiento	12,462,034,00	10,235,305,00
Adm. de la Información	134,098,944,00	126,118,500,48
ZMT	1,454,526,00	1,113,690,00
Dpto. Desarrollo	200,179,480,00	186,474,016,57
Dirección Mercadeo	247,638,309,00	210,858,150,53
Dpto. Investigación y Evaluación	4,200,848,790,90	3,784,788,966,84
Dpto. Promoción	7,203,852,181,10	6,593,045,541,15
Dirección Gestión Turística	10,170,514,150,00	314,504,153,06
Dpto. Servicio al Turista	220,500,000,00	136,124,260,83
Dpto. Gestión y Asesoría Turista	39,022,482,00	23,805,453,82

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado) en ¢	G. Efectivo acumulado en ¢
Dpto. Programas Sostenibilidad	207,140,065,00	87,094,684,32
Oficinas Regionales	133,210,000,00	111,210,414,83
Atracción de Inversiones	176,261,037,00	139,537,982,68
CIMAT	103,343,400,00	95,805,927,36
Recursos Humanos	5,296,154,135,00	4,546,167,586,64
<b>Programa #3</b>	<b>2,461,139,502,00</b>	<b>355,054,988,98</b>
Papagayo	2,178,760,000,00	125,796,733,54
Recursos Humanos	282,379,502,00	229,258,255,44

### CAPÍTULO III: Conclusiones y Recomendaciones.

#### Conclusiones

- 1- Considerando todas las metas del PAO, el ICT alcanzó un porcentaje de avance de cumplimiento físico promedio de 94%, lo cual si se analiza en forma global se da un nivel de cumplimiento físico satisfactorio, cercano al 100% esperado para el final del año.

A nivel programático, los resultados fueron:

- i. El Programa #1 “Dirección y Administración”, presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 94,5%.
- ii. El Programa #2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico” de 99,1%, registrando el mayor avance promedio y en el nivel esperado,
- iii. El Programa #3 “Polo Turístico Golfo Papagayo” de 26,5%, con el nivel más bajo de cumplimiento.

- 2- A nivel de unidades, se observa que el Proyecto Golfo Papagayo es la unidad que registra el promedio de cumplimiento más bajo. El Departamento Administrativo le sigue como la unidad con el segundo nivel más bajo, con un 74,7%, pero superior al límite considerado como cumplimiento bajo (70%).

- 3- Lo que se observa en el presupuesto de las unidades es que en muchas de ellas es que se presentan niveles muy bajos de ejecución, en su mayoría debido a contrataciones que no se finiquitaron, recursos que del todo no se utilizaron; además de que hay partidas que se deben presupuestar aunque no se utilicen los recursos como los mantenimientos, partidas de contingencias, las que se utilizan según demanda, servicios de transferencia electrónica de datos y otros contratos cuyos recursos no fue necesario utilizar, o las partidas relacionadas con gastos de viaje al exterior con recursos que no se utilizaron porque no se dieron más compromisos que atender. Asimismo, el presupuesto en la Dirección de Gestión se ve afectado por el proyecto plurianual del

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Centro de Convenciones, así como en el Proyecto Golfo Papagayo que también tiene proyectos plurianuales y cuyo avance también depende de acciones por parte de otras entidades.

Por otra parte, también incide el hecho de que para el 2016 no se autorizó la devolución de fondos, aunque la misma estaba justificada razonablemente. Dado que finalizado el calendario de modificaciones, ya no se pudieron redistribuir recursos, lo que generó una mayor condición de incumplimiento presupuestario en varias unidades.

- 4- A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración registró un desarrollo promedio por meta de acuerdo a lo esperado, con un 94,5% de cumplimiento, y se ve afectado por metas que se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en Administrativo y la Proveeduría.

El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, también presenta el cumplimiento de acuerdo a lo esperado al cierre del año, con un 99,1%. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, también es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas. Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo, que consecuentemente también ha presentado un cumplimiento satisfactorio en sus acciones estratégicas.

El Programa 3 mantiene el nivel cumplimiento más bajo, con tan solo un 26,5%, ubicándose muy por debajo de lo esperado para el final del año, y con una tendencia de disminución en la ejecución física respecto al mismo trimestre del año anterior. ] De hecho registra los niveles de cumplimiento más bajos de los últimos cuatro años.

- 5- De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan avances significativos en la gestión institucional que se detallaron para cada una de las metas. En este contexto, se observó que 66 metas que representan un 80% del total contemplado en el PAO 2016, registraron un cumplimiento de 100% o más, de acuerdo a lo esperado. Asimismo, se registran 11 metas que alcanzaron un nivel de cumplimiento mayor o igual al 70% y menos que 100. Por lo tanto, el cumplimiento físico se puede considerar satisfactorio.
- 6- En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de Diciembre de 2016 según el Informe de Avance de Ejecución Presupuestaria al 31 de Diciembre de 2016<sup>47</sup>, la ejecución global institucional al final del año fue baja, de un 59,8%. Dicho dato incluye lo correspondiente a Remuneraciones, las cuales alcanzaron una ejecución del 84,6% en al final del año, mientras que la ejecución operativa alcanzó solo un 49,9%. En el plano programático, el Programa 1 y 2 muestran una ejecución relativamente baja y baja, por el 80% y 57,7%

---

<sup>47</sup> Informe preliminar de cierre Presupuestal y Contable al 31 de Diciembre de 2016, emitido por el Proceso Financiero del ICT.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

respectivamente; el Programa 3 muestra el nivel más bajo, con un 14,4% del total y teniendo presupuesto en todas las metas solo ejecutó recursos de la primera, lo que además significa el nivel más bajo de los últimos cuatro años.

- 7- Por otra parte, se observó entre las justificaciones más frecuentes indicadas por las jefaturas durante la autoevaluación, que algunos procesos de compras y contrataciones no terminaron de ejecutarse y/o finiquitarse, consultorías que no se concluyeron, pagos que no se liquidaron, gastos de viaje al exterior que no se utilizaron, obras de infraestructura que no se pudieron ejecutar porque se dependía de acciones de otras entidades, como el Centro de Convenciones y algunas obras en el Proyecto Golfo Papagayo. Asimismo, algunas unidades tramitaron modificaciones presupuestarias, a fin de honrar compromisos que no fueron liquidados al final del ejercicio del 2015, movimientos presupuestarios que se intentaron realizar en el 2016 y no fue posible, además de la inclusión de metas de arrastre en el PAO 2016.
- 8- Asimismo, hay partidas que se deben dejar en el presupuesto hasta el final del año aunque los recursos no se utilicen porque sus movimientos son muy inciertos, pues se ejecutan de acuerdo a la demanda como las publicaciones en La Gaceta, los gastos de la Asesoría Legal en procesos judiciales, las indemnizaciones, contingencias, gastos de viaje al interior y al exterior del país y todas las relacionadas con mantenimiento.

Cabe señalar que también hay unidades que muestran ejecuciones presupuestarias bajas por el efecto de presupuestos de metas especiales, como la Dirección de Gestión Turística por los fondos destinados al proyecto plurianual del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, que requiere incorporar asignaciones presupuestarias para sustentar contrataciones que involucran más de un ciclo presupuestario, dado que aún no se inician las obras, en donde se darán las mayores erogaciones. En este caso la etapa de construcción no se inició en el 2016, según se tenía previsto, dado los atrasos que se dieron por subsanación de algunos aspectos del Contrato que debía ser refrendado por el ente Contralor.

- 9- Ante este panorama presupuestario, contrario al avance físico de metas, hay unidades que muestran incumplimiento presupuestario, dado que tienen una ejecución operativa y global inferiores al 50%, como la Presidencia Ejecutiva, Asesoría Legal, Departamento de Recursos Humanos, Financiero, Ingresos, Dirección de Gestión y el Proyecto Golfo de papagayo. Lo anterior, ya sea porque no se llevan a cabo las contrataciones con suficiente antelación sin evitar devoluciones, porque los costos de las metas podrían estar sobre estimados, por efecto de presupuestos de proyectos plurianuales o partidas de contingencias que deben mantenerse aunque no sean utilizadas.
- 10- Respecto a los proyectos inscritos en el Plan Nacional de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, solo se tiene el proyecto del Centro Nacional de Convenciones y Congresos, porque está incluido como uno de los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo del presente Gobierno y su avance se dio con algún rezago, dado el extenso proceso de refrendo del Contrato, que fue aprobado el día 09 de diciembre de 2016 por la Contraloría General de la República.



Complementariamente de los proyectos inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública (BPIP), se canceló el proyecto de Remodelación del Área de Tecnologías de Información por prioridades presupuestarias y la Construcción de casetas de atención al público en Áreas Protegidas porque venció el convenio con SINAC. Además los proyectos de Papagayo (Trancas y Policía Turística) se reprogramaron en el 2017 por atrasos en la coordinación interinstitucional. Mientras que los proyectos de naturaleza recurrente (adquisición de software, equipo de cómputo y equipo diverso) se realizaron de manera razonablemente satisfactoria. Finalmente, la Dirección de Gestión finalizó y entregó las obras del "Centro para Actividades Turísticas y Artesanales en Sarchí", desde agosto de 2016.

- 11- En el PAO 2016 se tienen diecinueve metas vinculadas a las metas del PND 2016-2018; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN para medir el avance del PND, a continuación se presentan algunas conclusiones básicas:

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo (metas 1.3.1.1, 1.3.2.1, 1.3.3.1 y 1.3.4.1 de Investigación y Evaluación, así como 1.3.7.1 y 1.3.8.1 de Promoción), registraron entre ellas:

- Un promedio de cumplimiento de 100% en el mercadeo al turismo internacional (metas 1.3.1.1, 1.3.4.1 y 1.3.7.1)
- Un promedio de cumplimiento del 100% o más entre las metas dirigidas al el mercadeo al turismo nacional (metas 1.3.2.1, 1.3.3.1 y 1.3.8.1)
- En el plano internacional el cumplimiento físico se da de acuerdo a lo esperado. En el plano turismo nacional, también se cumple a lo esperado.
- La inversión realizada en Mercado a nivel nacional fue de un 88% de lo presupuestado y a nivel internacional se logró invertir el 93%.

En tanto, sobre las metas asignadas a la Dirección de Gestión, se registró:

- Un promedio de cumplimiento superior a lo planeado entre las dos metas relacionadas con temas de Sostenibilidad (1.4.1.1 y 1.4.1.2), con un 121% , que sobrepasa significativamente lo esperado para el final del año. En la meta 1.4.1.4, que combate la Explotación Sexual Comercial se registra un cumplimiento de 200%, pues se logró realizar el doble de lo programado.
- Respecto a las actividades programadas para el 2016 del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, se tiene que de conformidad con el indicador del PND el avance del Proyecto fue de 20% y su avance se clasificó en "Riesgo de Incumplimiento".
- En la meta 1.4.2.2 de Servicio al Turista, relacionada con el tema de seguridad turística, se registra un cumplimiento del 100%.
- En la metas 1.4.8.1 y 1.4.10.1 del Departamento de Gestión, relacionadas con la Declaratoria Turística y el Manual de Categorización, se registra un promedio de cumplimiento de ambas por un 200% y 95%, respectivamente, superior a lo esperado y la primera sobrepasó la meta total planteada.

## Informe de Evaluación del PAO 2016

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

- En el Departamento de Planeamiento, una ejecución del 100% en la meta 1.5.3.4 de las rutas turísticas y la meta 1.5.3.3 tiene un cumplimiento del 100%, aunque el indicador del PND para esta meta se activa en el año 2017, cuando se registra el compromiso institucional.
- En las metas del Departamento de Desarrollo, muestran muy altos grados de cumplimiento en las metas, pues en todos los casos sobrepasan el 100%.

12- En el PAO del 2016 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan CEDAW, a saber: la meta 1.4.1.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual presenta un cumplimiento superior a lo esperado, con un 200%.

### Recomendaciones

- 1- Las jefaturas deberán reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2017, producto del incumplimiento en el año 2016 y en el caso de metas cuya temática es repetitiva o constante, la jefatura deberá establecer las medidas correspondientes para recuperar cualquier rezago del año 2016, incluso los ajustes presupuestarios para cubrir por pagos ya comprometidos que no fueron hechos a tiempo al final del año. Además, analicen las limitantes que han incidido en su avance, y valorar la incorporación de las acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2017), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.
- 2- Instruir a las unidades que darán continuidad a proyectos cuya naturaleza es de Inversión Pública, para que sean debidamente inscritos o actualizados oportunamente en el Banco de Inversión Pública en MIDEPLAN, como los que se llevan a cabo en la Dirección de Gestión mediante convenios y la Oficina Ejecutora del Proyecto Turístico Golfo Papagayo. Así como que velen por brindar informes de seguimiento periódico.
- 3- Instruir a las jefaturas para que agilicen los procesos de contratación administrativa, para evitar su aglomeración en los últimos meses del año y la planificación de las mismas. En especial, sean priorizados los procesos de contratación más complejos y susceptibles de posibles apelaciones y los relacionados a construcción de infraestructura.

Instruir además a la Administración, para que la redistribución de recursos que se requiera por los ajustes al PAO, se realice de manera ágil que permita una utilización óptima de los mismos. Lo anterior, a efectos de cumplir de manera adecuada con las metas institucionales, así como los compromisos con el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Inversión Pública.

Que se pueda dar especial atención a aquellas metas cuyo desarrollo implica la construcción de infraestructura, como por ejemplo el caso del Proyecto Golfo de

## Informe de Evaluación del PAO 2016

Papagayo, el CNCC, las mejoras en centros turísticos, contratos plurianuales y otras metas cuyo cumplimiento depende de la participación de un tercero mediante contratación administrativa, a fin de minimizar obstáculos inesperados.

- 4-** Que la Administración continúe con la revisión periódica de la ejecución presupuestaria que permita hacer ajustes y proyecciones más reales, así como una redistribución oportuna de los recursos, cuando sea necesario.
- 5-** Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2015-2018; así como, los compromisos institucionales en el tema del Plan CEDAW (ESCNNA), para que continúen priorizando el cumplimiento programado del periodo correspondiente.
- 6-** Instruir a las jefaturas que deben vincular el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autovaloración de riesgos (SEVRI), dentro de las prioridades de metas de cada año, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvaran a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

## **Anexos: Matriz sobre resumen de avance de metas del PND 2016-2018**

- **Meta Sector (4% Divisas en 2015-2018)**
- **Metas Institucionales (ICT)**

Sector: Turismo

Matriz de meta Sectorial

Ministro(a) Rector(a): MBA. Mauricio Ventura Aragón

Año: 2016

PLAN NACIONAL DESARROLLO 2015-2018						CUMPLIMIENTO ANUAL METAS OBJETIVOS SECTORIALES AL 31 DICIEMBRE 2016			Acumulado periodo 2015 + 2016		Responsables
Objetivo Sectorial	Resultados Sectoriales	Indicadores del Resultado	Línea Base 2013	Meta período y anual		Cumplimiento		Clasificación de la meta	Resultado acumulado	%	
				2015-2018	2016	Resultado (1)	%				
Promover el desarrollo turístico sostenible, solidario y equitativo, mediante la innovación, el desarrollo del talento humano y una efectiva gestión pública que permita generar oportunidades para el desarrollo local, a través del mejoramiento de la competitividad turística y asegurando la grata permanencia de los turistas.	Fortalecer el modelo de desarrollo turístico sostenible mediante la definición de políticas públicas, alianzas, programas y proyectos para fomentar, la competitividad, la sostenibilidad, la equidad, la solidaridad y la grata permanencia de los turistas, todo con miras a mejorar el nivel de vida de los costarricenses	Porcentaje de incremento de divisas generadas por el sector turismo en el período 2015-2018.	2013: \$2 253,3 millones de dólares	Aumento promedio del 4% al final del período 2015-2018, en la cantidad de divisas por concepto de turismo generadas con respecto al 2013.	2015 al 2018: Aumento promedio 4% al final del período	10% (Crecimiento preliminar del promedio 2015-2016, con datos del 2016 a set-16). La meta solo es medible en el período 2015-2018, por lo tanto el dato no constituye un avance acumulado de la meta, sino una simple ilustración. El crecimiento de divisas al mes de setiembre 2016 es 9.2% respecto al mismo período 2015.	No Aplica	De acuerdo a lo programado	No Aplica	No Aplica	Ministro Rector

NOTAS: 1) El BCCR actualizó las cifras de Divisas, por lo que la Línea base al 2013 según BCCR, a la fecha corresponde a \$2,919.4 millones.  
Fuente: Datos del BCCR, proporcionados por Unidad de Administración de la Información.

**Sector: Turismo**  
**Instituciones: ICT**

**Matriz de metas Institucionales ICT**

PROGRAMACIÓN ANUAL 2016				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2016						
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período PND 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ₡)	Cumplimiento anual		Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ₡) <b>Fuente de financiamiento: con Recursos Propios ICT</b>	Avance Acumulado + 2016		2015
				Resultado	%			Resultado acumulado	%	
Programa promocional de turismo internacional	Número de campañas integrales para incentivar el turismo internacional	4 Campañas integrales para impulsar el turismo internacional 2015: 1 2016:1 2017:1 2018:1	₡9,946.0	1	100%	De acuerdo con lo programado	₡9,211.7	2	50%	
Programa promocional de turismo interno	Número de campañas integrales para incentivar el turismo interno	4 Campañas integrales para impulsar el turismo nacional 2015: 1 2016:1 2017:1 2018:1	₡1,706.4	1	100%	De acuerdo con lo programado	₡1,509.0	2	50%	

PROGRAMACIÓN ANUAL 2016				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2016						
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período PND 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ¢)	Cumplimiento anual		Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ¢) <b>Fuente de financiamiento: con Recursos Propios ICT</b>	Avance Acumulado + 2016		2015
				Resultado	%			Resultado acumulado	%	
Proyecto de construcción Centro Nacional Congresos y Convenciones (CNCC) [código N°16.1.001345 BPIP - Ejecución]	Porcentaje de avance en la construcción y puesta en funcionamiento	100% de construcción de la obra y puesta en funcionamiento del CNCC 2016: 28,9% 2017: 71,1%  NOTA: Incl. Reprogramación DM-570-16	¢9,967.5	5.9%	20%	Riesgo de incumplimiento  (de plazos de programación)	¢126.6	5.9%	5.9%	
Programa de sostenibilidad de la oferta turística	Número de empresas turísticas certificadas con la Norma CST	500 2015:375 2016:425 2017:475 2018:500	¢192.8	467	110%	De acuerdo con lo programado	¢77.6	467	93%	
Programas de Encadenamiento en beneficio de las comunidades	Número de empresas turísticas atendidas por el programa MYPIMES	90 2015: 0 2016: 30 2017: 30 2018: 30	¢27.6	230	767%	De acuerdo con lo programado	¢20.3	230	256%	

PROGRAMACIÓN ANUAL 2016				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2016						
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período PND 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ¢)	Cumplimiento anual		Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ¢) <b>Fuente de financiamiento: con Recursos Propios ICT</b>	Avance Acumulado + 2016		2015
				Resultado	%			Resultado acumulado	%	
Programas de Encadenamiento en beneficio de las comunidades	Número de personas con capacitación en gastronomía costarricense.	400 2015:100 2016:100 2017:100 2018:100	¢15.9	300	300%	De acuerdo con lo programado	¢15.0	509	127%	
Programas de Encadenamiento en beneficio de las comunidades	Número de nuevos artesanos que concluyen el proceso de formación	160 2015:40 2016:40 2017:40 2018:40	¢65.1	52	130%	De acuerdo con lo programado	¢64.6	79	49%	
Programas de Encadenamiento en beneficio de las comunidades	Número de participantes en el programa de seguridad turística	600 2015:150 2016:150 2017:150 2018:150	¢138.5	350	233%	De acuerdo con lo programado	¢82.4	644	107%	



PROGRAMACIÓN ANUAL 2016				CUMPLIMIENTO ANUAL METAS PROGRAMAS/PROYECTOS Al 31 Diciembre 2016						
Programa PND 2015-2018	Indicador del programa PND 2015-2018	Meta período PND 2015-2018	Estimación Presupuestaria (millones ¢)	Cumplimiento anual		Clasificación de la meta	Ejecución Presupuestaria (Millones ¢) <b>Fuente de financiamiento: con Recursos Propios ICT</b>	Avance Acumulado + 2016		2015
				Resultado	%			Resultado acumulado	%	
Programas de Encadenamiento en beneficio de las comunidades	Número de circuitos o rutas turísticas diseñadas	4 2015: 1 2016: 1 2017: 1 2018: 1	¢8.3	1	100%	De acuerdo con lo programado	¢7.0	2	50%	
Programa de mejora de calidad turística	Número de nuevas empresas turísticas con DT aprobada	200 2015:50 2016:50 2017:50 2018:50	¢1.0	100	200%	De acuerdo con lo programado	¢1.0	176	88%	
Turismo Bienestar	Manual de producto en la categoría de turismo de bienestar	1 2015: 0 2016: 1 2017: 0 2018: 0	¢4.5	0.95	95%	De acuerdo con lo programado	¢1.9	1	95%	