

## COMUNICADO DE ACUERDO

SJD-040-2015

11 de febrero de 2015

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

*Ma. Del Carmen Fernández R.*

ICT - PLANIFICACION  
12/FEB/2015 10:00

*MBA. Alberto López Chaves*  
*Gerente General*

**Asunto:** Oficio N° PL-007-2015, Informe anual de cumplimiento de metas del PAO programadas para el tercer trimestre del año 2014

**Estimados Señores:**

En Sesión Ordinaria de Junta Directiva N° 5876, Artículo 5, inciso VII, celebrada el día 04 de febrero de 2015, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

**SE ACUERDA:** A) Aprobar el Informe Anual de Cumplimiento de Metas contempladas en el PAO 2014, presentado por la Unidad de Planificación mediante oficio N° PL-007-2015, según 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.

B) Instruir a la Administración coordinar la implementación de las recomendaciones del Informe de autoevaluación de metas, con el propósito de mejorar la planificación, ejecución y seguimiento de futuros planes institucionales.



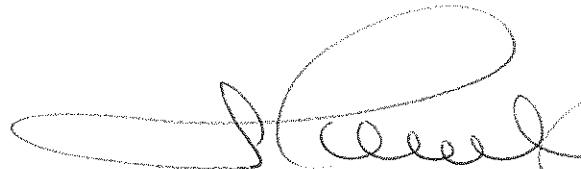
**COMUNICADO DE ACUERDO**


**SJD-040-2015**

11 de febrero de 2015

C) Autorizar a la Administración para que comunique oportunamente la autoevaluación, según el oficio PL-007-2015, a las instituciones que corresponda, en el formato requerido por cada instancia y divulgar los resultados a las jefaturas del ICT.

Atentamente,

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



CC: Sr. Wilhelm von Breymann Barquero, Ministro de Turismo  
Lic. Fernando Rivera Solano Auditoría Interna  
Lic. Juan Carlos Borbón Mark, Gerencia  
Lic. José Francisco Coto Meza, Asesor Legal  
Consecutivo  
Expediente

mhs

PL-007-2015

San José, 16 de Enero de 2015

**Señores (as)**  
**Junta Directiva**  
**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Presente**

**Asunto:** Informe anual de cumplimiento de metas del PAO programadas para el tercer trimestre del año 2014.

Estimados señores (as):

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 2014, para su consideración y autorización.

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 su ejecución. 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 observa un cumplimiento físico de metas satisfactorio, pues el promedio institucional fue de 91% de logro. Por programa se tiene el siguiente resultado: en el Programa #2 que contiene las acciones sustantivas donde se aglutinan la mayoría de los servicios del ICT muestra un cumplimiento del 92,4%, mientras que la debilidad la encontramos en el Programa #3 (Proyecto Golfo de Papagayo), ya que logró un cumplimiento de apenas 37%. En este último caso, la tendencia se viene arrastrando en varios de los

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



últimos años debido a que, según indica la Unidad, 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. A pesar de que algunas de las contrataciones fueron tramitadas no se logró concretarlas.

2. Entre las metas de más bajo avance: cabe señalar que de las 74 metas incluidas en el PAO 2014, solamente 1 meta no se ejecutó del todo, la cual corresponde al Programa 3 (Oficina Proyecto Golfo de Papagayo) y solo 1 más terminó con un avance inferior al 15%, también del mismo Programa. Además, se presenta una presenta en el rango de cumplimiento del 31% a 45%, que corresponde a la Dirección de Gestión (CNCC)
3. En cuanto a las acciones estratégicas de la Institución y que forman parte de los compromisos del PND, en el área de Mercadeo (metas 3.1.3.1, 3.2.3.1 de Investigación y Evaluación y 3.1.1.1 y 3.2.1.1 de Promoción), registraron todas un avance del 100%, tanto en el mercadeo al turismo nacional como en el mercadeo al turismo internacional. Por otra parte, en el caso de la meta 1.1.6.1 del Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo, también se cumplió satisfactoriamente según lo planeado.

En tanto, a las metas asignadas al Macroproceso de Gestión, se registró un cumplimiento promedio de 100% de las dos metas del CST (4.1.2.1 y 4.1.2.2), equivalente a 38% según metodología del PND. Mientras que la meta 2.1.2.3 concerniente al CNCC, muestra un avance en las actividades programadas para el 2014 del 31.25% (equivalente a un 3.12 según metodología del PND), siendo esta última la meta de con más bajo avance de los compromisos institucionales directamente vinculados con el PND. Entre otros factores las metas no se completaron debido a que el CST es un programa voluntario para las empresas y en cuanto al CNCC, en el 2014 faltó la autorización de la Autoridad Presupuestaria para disponer de los recursos presupuestarios.

Finalmente, la meta sectorial de aumento del 4% en la llegada internacional de turistas, fue evaluada al final del periodo 2011-2014 (incluye datos 2014 preliminares), con resultado positivo:

En el año 2011 ingresaron 2,192,059 turistas internacionales (equivalente a 4.4% de incremento anual); en el 2012 ingresaron 2,343,213 (equivalente a 6.9%); en el 2013 ingresaron 2,427,941 (equivalente a 3.6%) y en el 2014, según datos preliminares ingresaron 2,526,817 turistas (equivalente a 4.1%). El promedio de crecimiento anual en el periodo es de 4.75%. Lo cual constituye un crecimiento

superior a la meta estimada (cifrada en 4%), gracias a la intensa gestión institucional y sectorial realizada en dicho periodo, el turismo crece año con año y se convierte en motor de desarrollo nacional y destino de turismo sostenible ejemplar en el mundo.

5. Desde el punto de vista presupuestario, la ejecución global de la Institución en el 2014, según datos del Proceso Financiero, muestra un comportamiento más rezagado que el cumplimiento físico, porque el ICT alcanzó ejecutar solamente un 66,2% del presupuesto aprobado, tomando en consideración el presupuesto de remuneraciones, el cual muestra un aumento respecto al año anterior. El presupuesto operativo muestra una tendencia de ejecución superior, con un 87%, la cual también aumentó respecto al año anterior.

A nivel programático, los Programas #1 y #2 , sumados muestran una ejecución global de un 87% del presupuesto aprobado y el Programa 3 muestra la ejecución más baja con un 63,8%. En cuanto al presupuesto operativo la ejecución es mayor en el Programa 1 con un 48,6% y el Programa 3 muestra la más baja con un 12%, tendencia que se arrastra desde hace varios años.

Hay algunas unidades que se ven afectadas por algunas partidas especiales que no pueden ser usadas regularmente, como el Macroproceso Administrativo Financiero que contiene las sumas sin asignación presupuestaria.

6. 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 #2 que muestra una ejecución operativa del 83%. 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 presupuestarse.
7. 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 2014, como la reiteración a las unidades para que consideren algunas metas importantes que deban retomarse como arrastre en el nuevo ejercicio del 2015. Lo anterior, con el fin 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.

**PL-007-2015**

8. 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 2015, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvaran a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.
9. 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 2015 y siguientes.

Finalmente, se informa que el presente informe requiere de la aprobación de la Junta Directiva a fin de hacerlo llegar al Órgano Contralor y a MIDEPLAN (este último antes del 31 de enero 2015). 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 2015.

Atentamente,

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

**VHQ/llr**

C.c.: MBA. 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 Cumplimiento del Plan Anual Operativo Al 31 de Diciembre 2014**



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

**Teléfono: 2299-5800  
Ext.5792  
Correo: [victor.quesada@ict.go.cr](mailto:victor.quesada@ict.go.cr)**

## ÍNDICE

Justificación.....	4
Objetivos y metodología.....	4
Contenido general del informe .....	4

### **CAPÍTULO I. Avance de cumplimiento físico y ejecución presupuestaria de las metas del PAO 2014, a diciembre de 2014.**

i.	Cantidad de metas del PAO 2014 del ICT a diciembre de 2014 .....	5
ii.	Intervalos de avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2014 del ICT .....	6
iii.	Resumen de cumplimiento del metas del 2014 .....	7
iv.	Avance de cumplimiento físico promedio y porcentajes de ejecución de las metas del PAO 2014 por Programa y Unidad .....	9
v.	Avance de cumplimiento físico y promedio porcentajes de ejecución presupuestaria de las metas del Programa #1 y sus Unidades .....	10
	➤ Presidencia Ejecutiva .....	10
	➤ Junta Directiva .....	12
	➤ Gerencia General .....	12
	➤ Auditoría General .....	13
	➤ Unidad de Planificación Institucional .....	13
	➤ Asesoría Legal .....	15
	➤ Tecnologías de Tecnologías de Información.....	17

#### Macroproceso Administrativo Financiero:

	➤ Dirección Administrativa Financiera .....	20
	➤ Proceso Administrativo .....	21
	➤ Proveeduría.....	23
	➤ Proceso Financiero .....	25
	➤ Proceso de Recursos Humanos .....	26
	➤ Proceso de Gestión de Ingresos .....	27
vi.	Cumplimiento físico promedio y porcentajes de ejecución presupuestaria de las metas del Programa #2 y sus Unidades .....	28

#### Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo:

	➤ Dirección de Planeamiento y Desarrollo .....	29
	➤ Proceso de Planeamiento .....	29
	➤ Administración de la Información .....	31
	➤ Proceso de Desarrollo .....	32
	➤ Inspección de la Zona Marítimo Terrestre .....	34





# Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

## Macroproceso de Mercadeo:

➤ Dirección de Mercadeo .....	35
➤ Proceso de Investigación y Evaluación .....	35
➤ Proceso de Promoción .....	39

## Macroproceso de Gestión y Asesoría Turística:

➤ Dirección de Gestión y Asesoría .....	47
➤ Proceso de Gestión .....	50
➤ Proceso de Servicio al Turista .....	51
➤ Programa de Sostenibilidad .....	53
➤ Atracción de Inversiones.....	55
➤ Proceso de Oficinas Regionales .....	56

Presidencia Ejecutiva .....	59
-----------------------------	----

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT) .....	61
--	----

## vii. Avance Físico promedio de las metas de la Unidad del Programa #3

➤ Polo Turístico Golfo Papagayo .....	63
---------------------------------------	----

## **CAPÍTULO II. Ejecución presupuestaria por Programa del ICT ..... 65**

### **CAPÍTULO III. Conclusiones y Recomendaciones**

Conclusiones .....	68
Recomendaciones .....	70

## **Anexo I: Matriz de evaluación Programación 2014 del PND (MAPSESI) ..... 72**



# Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

## Justificación:

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, la Ley 8292, la Circular N°8270 del 27 de agosto del 2000 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 5.1.1.1 de la Unidad de Planificación, se procedió a elaborar el Resumen Ejecutivo de Cumplimiento de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2014 del ICT, del período de enero a diciembre del año 2014.

## Objetivo y Metodología:

El objetivo de este documento es presentar información general relativa al avance del cumplimiento de las metas del PAO 2014, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO 2014. 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 de 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 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 Macroproceso 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 2014, correspondiente a la ejecución anual de metas del PAO 2014.

## 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 2014 del ICT, acumulado a diciembre del 2014.

En el **Capítulo Segundo** se muestra en términos generales datos sobre la ejecución presupuestaria por Programa del ICT, conforme los datos del Informe Presupuestal Contable al mismo período, según datos preliminares, emitido por el Departamento Financiero.

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

---

<sup>1</sup> Según datos preliminares sobre la ejecución presupuestaria a diciembre de 2014.

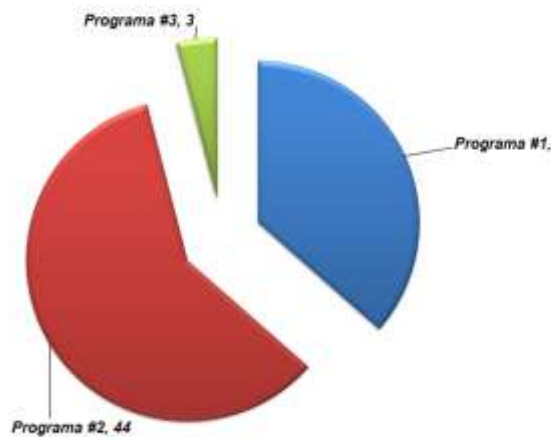
## CAPÍTULO I

### Avance de cumplimiento físico y ejecución presupuestaria de las Metas del PAO 2014.

#### i- Cantidad de Metas del PAO 2014 del ICT.

El PAO 2014 del ICT cuenta con un total de 74 metas, al cierre de período de estudio. El 36,5% de las metas del ICT son del Programa #1 (27 metas), el 59,5% del Programa #2 (44 metas) y el 4,1% del Programa #3 (3 metas).

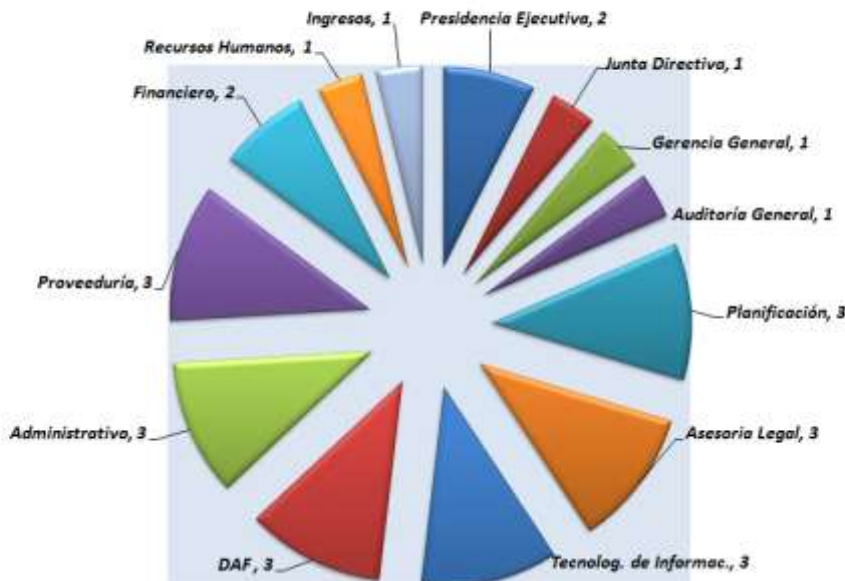
**Gráfico N°1. ICT: Cantidad de Metas del PAO-2014 según Programa Presupuestario, a Diciembre 2014**



El Programa #2 se destaca por tener el mayor número de metas del PAO 2014 del ICT con respecto a los otros dos Programas.

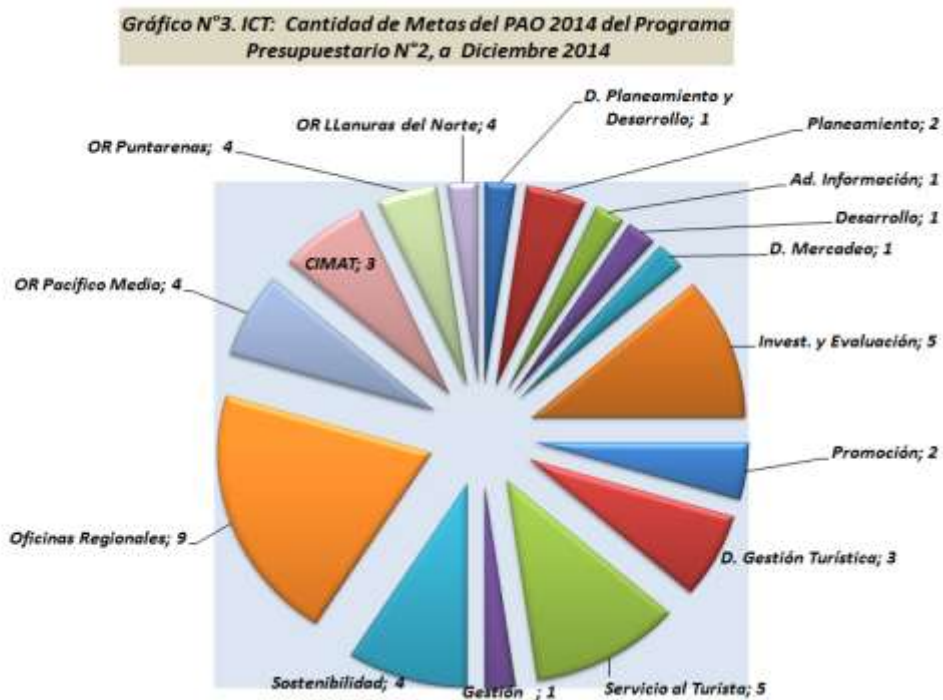
En el Gráfico #2 se muestra la distribución de las 27 metas según las Unidades del Programa #1.

**Gráfico N°2. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2014 del Programa Presupuestario N°1, a Diciembre 2014**



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

En el Gráfico #3 se presenta la distribución de las 44 metas según las Unidades del **Programa #2**. Es importante indicar que los Macroprocesos: 1- Mercadeo, 2- Gestión y Asesoría Turística, y 3- Planeamiento y Desarrollo, juntos presentan un total de 39 metas, es decir, el 52,7% del total de metas del ICT.



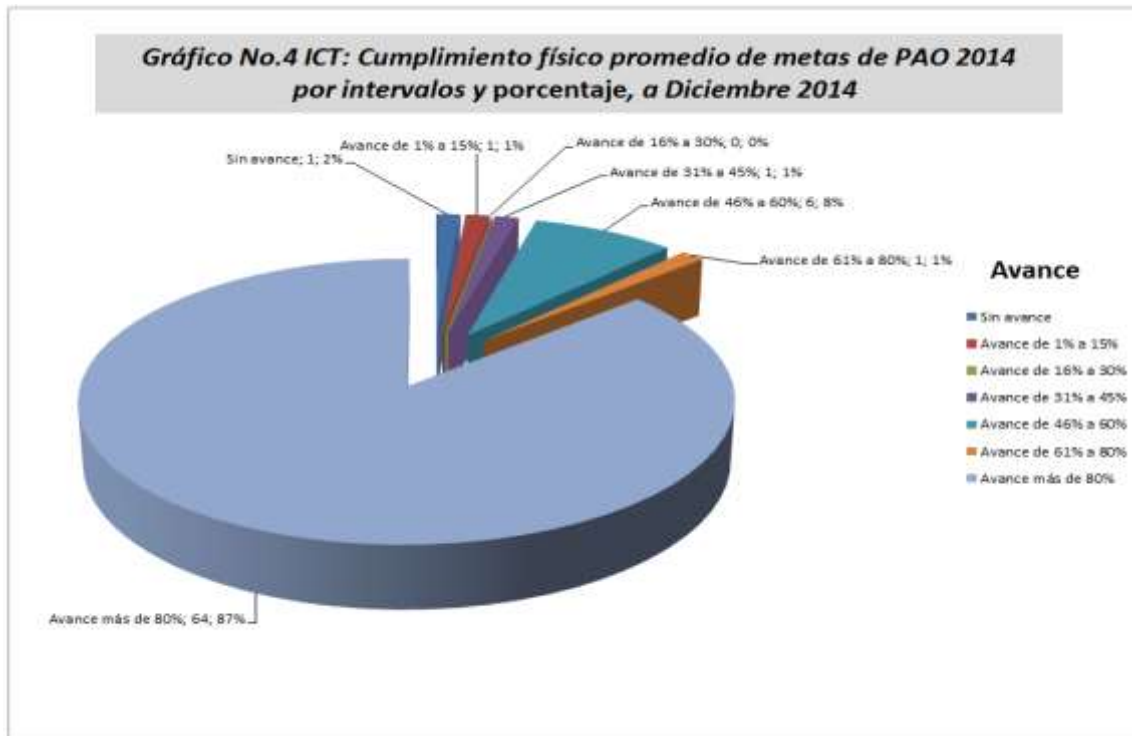
De lo anterior se resalta que, el Macroproceso de Gestión tiene el mayor número de metas del PAO 2014 con respecto a los otros dos Macroprocesos del área sustantiva y por ende al resto de Unidades del ICT, concentró el 33,8% de las metas del PAO 2014 (25 metas); le sigue el Macroproceso de Mercadeo con un 10,8% (8 metas, no obstante cabe aclarar que cada meta de mercadeo internacional y nacional, se compone de muchas actividades) y el Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo Turístico con un 8,1% (6 metas).

El Macroproceso Administrativo Financiero tiene 13 metas, es decir el 17,6% de la metas del ICT.

Finalmente, en el **Programa #3**, la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con 3 metas, representando un 4,1% del total de metas del PAO 2014 del ICT.

### ii- Intervalos de avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2014 del ICT.

Se muestra en el Gráfico #4, el avance de cumplimiento físico de las metas del PAO 2014 del ICT, por intervalos del período en estudio:



- ☐ Entre las de más bajo avance: Se observa solo 1 meta con un 0% de cumplimiento, la cual corresponde al Subproceso de Atracción de Inversiones del Programa 2. Por otra parte, se registra 1 meta con cumplimiento del 1% al 15%, la cual corresponde al Programa 3 (Oficina Proyecto Golfo de Papagayo) y una entre entre 31% y 45% en el mismo Programa. Además, se presenta una presenta en el rango de cumplimiento del 31% a 45%, que corresponde a la Dirección de Gestión (CNCC)
- ☐ Con un cumplimiento superior al 15% e inferior al 70%<sup>2</sup>, se identifican 6 metas, de las cuales 1 corresponde al Programa 1 (Financiero), 3 al Programa 2 (Investigación y Evaluación, Dirección de Gestión y Servicio al Turista), y las otras 2 al Programa 3. Además, todas las demás metas institucionales que presentan un cumplimiento superior al 45%, constituyen un 96% del total de las metas.
- ☐ Al 31 de diciembre del 2014, se reportan 65 metas, que equivale a un 87,8%, con un logro igual o superior al 70% y de éstas 50 metas fueron cumplidas en un 100% o más; es decir que un 68% del total de metas lograron cumplirse por completo o sobrepasaron las expectativas.

### iii- Resumen de cumplimiento de metas del 2014:

Se observa un porcentaje de cumplimiento global institucional de 91%, lo que muestra una ejecución física sana de metas. En general, las unidades del Programa 1 y el programa 2 tienen un promedio de cumplimiento físico de metas del 80% o más, en el Programa 1 son 13 unidades y solo una registra un cumplimiento inferior, en el Programa 2 son 16 unidades y dos muestran un cumplimiento menor al 80%, mientras que el Programa 3 compuesto de una sola unidad muestra un avance de metas no mayor al 37%, tendencia que se ha mantenido por varios años.

<sup>2</sup> Se establece como parámetro que las metas consideradas bajas son aquellas cuyo avance resultada inferior al 70%.

## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

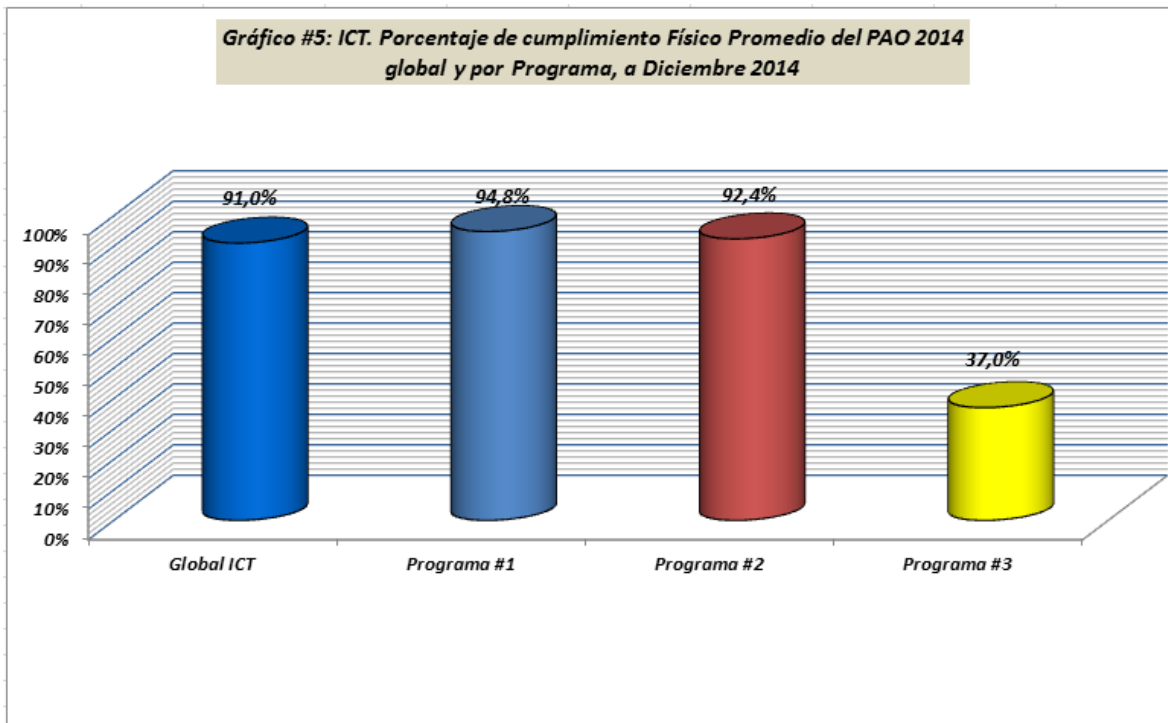
Se observaron casos como la Asesoría Legal, Proveeduría, CIMAT y ZMT, cuyo indicador se basa en una estimación de la demanda del servicio institucional (un número que al inicio del año es incierto), por lo que se evalúa con base en datos posteriores, es decir, con base en la atención de un porcentaje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

En el siguiente cuadro resumen se puede apreciar lo anterior.

# Metas	Programa / Unidad	% Físico Promedio de Metas
<b>32</b>	<b>Programa #1</b>	<b>94,8%</b>
2	Presidencia Ejecutiva	90,3%
1	Junta Directiva	100,0%
1	Gerencia General	95,8%
1	Auditoría General	100,0%
2	Planificación	100,0%
4	Asesoría Legal	100,0%
4	Tecnologías de Información	94,1%
3	DAF	100,0%
3	Administrativo	96,7%
1	Proveeduría	90,3%
2	Financiero	75,0%
3	Recursos Humanos	90,5%
5	Ingresos	100,0%
<b>88</b>	<b>Programa #2</b>	<b>92,4%</b>
1	Dir. Planeamiento y Desarrollo	100,0%
3	Planeamiento	100,0%
1	Administración de la Información	100,0%
4	Desarrollo	100,0%
1	Dirección de Mercadeo	100,0%
6	Investigación y Evaluación	89,5%
2	Promoción	100,0%
3	Dir. Gestión Turística	63,8%
6	Servicio al Turista	89,0%
1	Gestión	97,4%
4	Sostenibilidad	97,8%
1	Oficinas Regionales	99,3%
3	Atracción de Inversiones	66,7%
3	CIMAT	100,0%
2	Presidencia Ejecutiva-Fomento	100,0%
1	Zona Marítimo Terrestre	100,0%
<b>4</b>	<b>Programa #3 Papagayo</b>	<b>37,0%</b>
4	Polo Golfo de Papagayo	37,0%
<b>124</b>	<b>GLOBAL AVANCE ICT</b>	<b>91,0%</b>

### iv- Avance de Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las metas del PAO 2014 por Programa y Unidad:

En el Gráfico #5 se muestra el avance del cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2014, 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>3</sup> de 91%.



A nivel programático, el Programa #1, Dirección y Administración registra el mayor cumplimiento por meta con un 94,8%, el Programa #2, denominado Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico que presenta un cumplimiento levemente menor con 92,4% y luego el Programa 3 con solo una unidad que tiene el nivel más bajo con un 37%. Este resultado es positivo, si se toma en cuenta que el programa #2 aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir.<sup>4</sup>

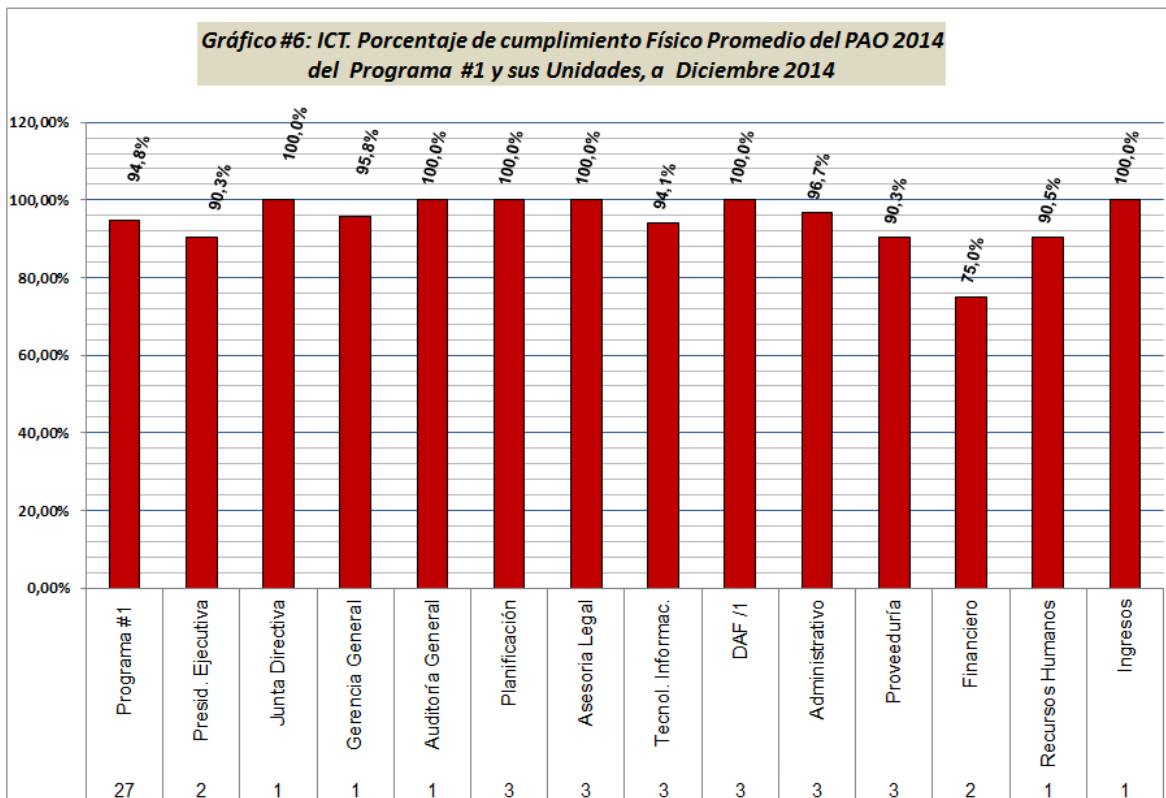
Seguidamente se muestra el cumplimiento físico y la ejecución presupuestaria de las metas de las Unidades de cada uno de los Programas del ICT. Los niveles de avance físico y presupuestario que a continuación se incluyen, se elaboraron según los datos suministrados por las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas.

<sup>3</sup> Se calculó el Promedio Simple del avance de las metas incluidas de cada uno de los programas.

<sup>4</sup> Cabe señalar que al promedio simple global de 91,8% de cumplimiento, cada programa aporta 34,6%, 55,9% y 1,5% en los programas 1, 2 y 3, respectivamente, obtenidos en forma ponderada por la cantidad de metas en cada programa.

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

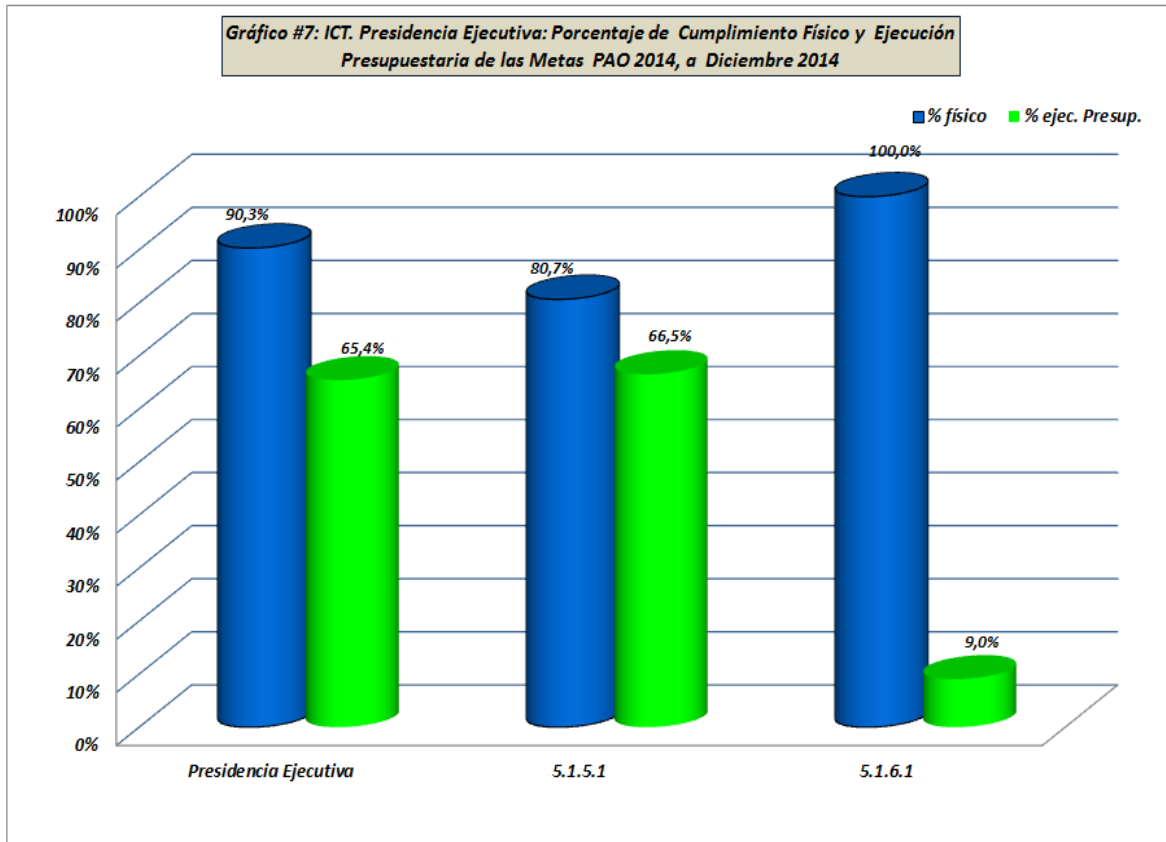
En el Gráfico #6 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 27 metas del Programa #1. Este Programa alcanzó un porcentaje de avance físico promedio de metas de 94,3%. Por otra parte, de las 13 Unidades del Programa N°1, se observa que 9 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas superior al porcentaje de cumplimiento promedio del Instituto y consecuentemente 4 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (91%).



**Presidencia Ejecutiva:** El porcentaje de cumplimiento físico promedio fue de 90,3% y la ejecución presupuestaria total de las metas fue de 65,4%<sup>5</sup>. En el gráfico #7, se muestran dichos porcentajes para las 2 metas de esta Unidad.

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





Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>6</sup> de las metas de la Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Presidencia Ejecutiva</b>	<b>67,047,227,00</b>	<b>43,862,597,34</b>	<b>65,4%</b>
5.1.5.1 Lograr la ejecución del 85% de los acuerdos tomados por los diferentes cuerpos colegiados a diciembre del 2014, por medio de la coordinación con las unidades correspondientes. (80,7% cumplimiento físico)	65,747,227,00	43,744,952,34	66,5%
5.1.6.1 Mantener en un 100% la supervisión y evaluación continua de la calidad de los servicios que presta el ICT, atendiendo oportunamente todas las inconformidades, denuncias o sugerencias que presentan los usuarios durante el año 2014. (100% cumplimiento físico)	1,300,000,00	117,645,00	9,0%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre el cumplimiento de la meta 5.1.5.1, al IV trimestre del 2014 se han tomado 708 Acuerdos (518 de Junta Directiva y 190 Consejo Director de PTGP) de los cuales se han ejecutado 571 Acuerdos (433 de Junta Directiva y 138 Consejo Director de PTGP) representando un ejecución del 80,65%, que en proporción a la meta planteada (85%) la ejecución de acuerdos es de de un 94%.

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Respecto a la meta 5.1.6.1, al IV trimestre de 2014 la Contraloría de Servicios, ha atendido oportunamente todas aquellas disconformidades y sugerencias que nuestros usuarios han hecho por los servicios recibidos. La mayoría de las disconformidades se reciben vía telefónica o por correo electrónico. Para efectos porcentuales el avance en la ejecución de la meta para el año 2014, es fue del 100%.

*La unidad agrega que en promedio se atendieron 10 consultas, quejas o disconformidades por mes, siendo en su mayoría vía telefónica, las cuales se resolvieron en el acto salvo un par de ellas que se atendieron en forma personal pues se presentaron por escrito y luego se realizó un reunión con el funcionario involucrado para llegar a un finiquito del diferendo. Se presenta una baja ejecución presupuestaria porque no fue necesario usar los recursos en el trámite de denuncias y consultas.*

**Junta Directiva:** La Junta Directiva tiene una única meta 5.1.16.1, presenta un cumplimiento físico del 109% y una ejecución presupuestaria de 25,4%.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Junta Directiva</b>	<b>28,295,377,00</b>	<b>7,178,754,00</b>	<b>25,4%</b>
5.1.10.1 Realizar 45 sesiones ordinarias en Junta Directiva y 22 en el Consejo Director de Papagayo a diciembre del 2014 (100% cumplimiento físico)	28,295,377,00	7,178,754,00	25,4%

Se realizaron 47 sesiones de Junta Directiva de las 45 programadas. También se realizaron 26 sesiones del Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo de las 22 programadas.

*Se da una baja ejecución presupuestaria, del 25,4%. La unidad informa que el mayor rubro del presupuesto asignado a la Junta Directiva son las partidas de transporte y viáticos al exterior; sin embargo, particularmente el año 2014 desde principios del mes de abril, ningún Director volvió a viajar, quedando intactas dichas partidas. Adicionalmente, las licitaciones para el cambio de piso a flotante y empastes, se declararon infructuosas, y la segunda, en dos ocasiones. Por último, la compra de una multifuncional no fue posible, pues no se pudo coordinar con el Proceso de Administrativo lo correspondiente.*

**Gerencia General:** La Gerencia General tiene una única meta 5.1.4.1, presenta un cumplimiento físico del 95,80% y una ejecución presupuestaria de 60,6%.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Gerencia General</b>	<b>18,954,227,00</b>	<b>11,480,689,00</b>	<b>60,6%</b>
5.1.4.1 Hacer efectiva la ejecución del 85% de los acuerdos tomados por la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, mediante la coordinación tanto interna como externa, en el año 2014. (95,80% cumplimiento físico)	18,954,227,00	11,480,689,00	60,6%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Se suministró información suficiente a la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo para la toma de decisiones de forma oportuna. Al cuarto trimestre del año 2014 se cuenta con un porcentaje de ejecución de meta efectiva del 95,8%, la cual se deriva de 518 acuerdos de Junta Directiva tomados de los cuales se han ejecutado 433, para una meta considerada en un 85%. Se remitió a las dependencias del Institución documentación oficial sobre las Directrices 9-H y 14-H, emitidas por el Ministerio de Hacienda. También se ha provisto de apoyo a las distintas unidades del ICT para que logre el cumplimiento de las metas propuestas (PAO y POI 2014) y se prosiguió con las gestiones realizadas con en el Centro Nacional de Convenciones y Congresos (CNCC).

**Auditoría General:** Esta Unidad formuló una meta (5.2.2.1), la cual presenta un cumplimiento físico de 112%, con una ejecución presupuestaria de 61,1%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>7</sup> de las metas de la Auditoría General:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Auditoría General</b>	<b>11,900,000,00</b>	<b>7,265,869,00</b>	<b>61,1%</b>
5.2.2.1 Efectuar 49 servicios de auditoría interna a diciembre de 2014, con la finalidad identificar oportunidades de mejora en la efectividad de la valoración del riesgo, los controles y los procesos de dirección implantados por el Instituto y emitir las respectivas recomendaciones y sugerencias para fortalecerlos.- (112% cumplimiento físico)	11,900,000,00	7,265,869,00	61,1%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

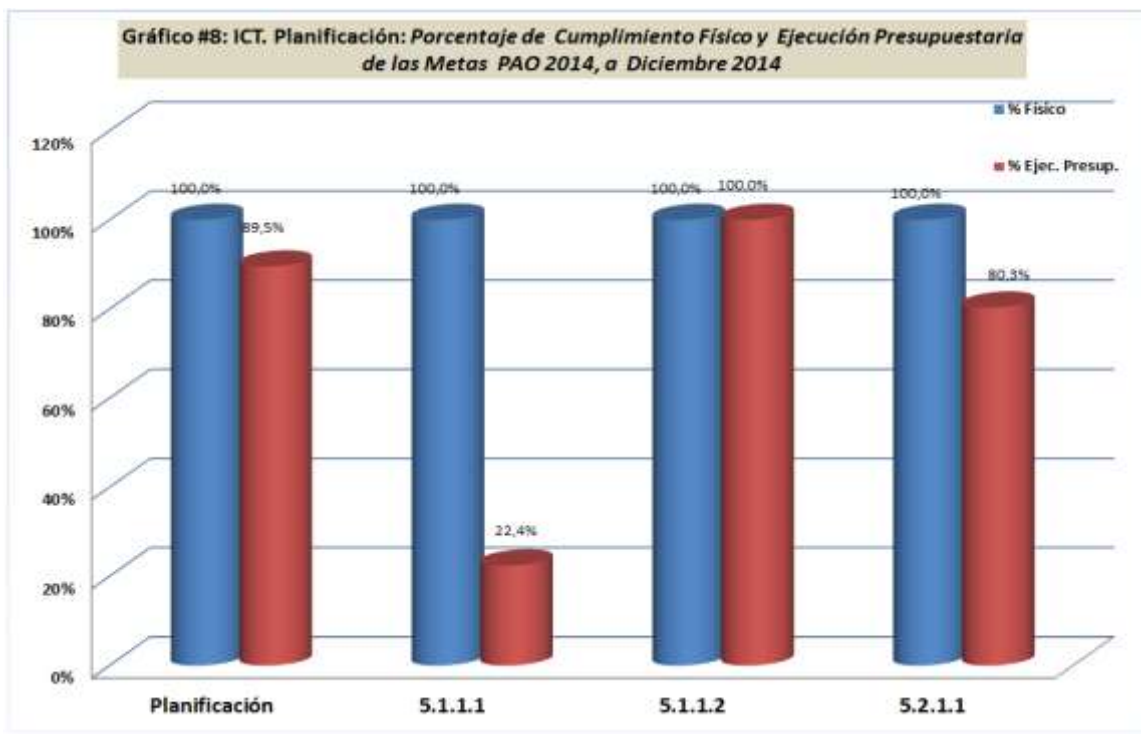
Con la elaboración total de 55 servicios de Auditoría se alcanzaron los objetivos propuestos para el año 2014 con una ejecución del 112%.

Respecto al presupuesto ejecutado se indica que la contratación del Sistema de Gestión de Auditoría se definió en pagos cuatrimestrales y fue entregado en noviembre del presente periodo por lo que el primer pago se realizará hasta abril de 2015; además, no fue posible comprar el aire acondicionado ya que el presupuesto resultó insuficiente.

**Planificación:** Dicha Unidad cuenta con 3 metas cuyo porcentaje de cumplimiento físico reportado fue de 100% en ambas y un porcentaje de ejecución presupuestaria<sup>8</sup> total de las metas de 89,5%.

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

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



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Planificación</b>	<b>65,754,999,73</b>	<b>58,870,429,00</b>	<b>89,5%</b>
5.1.1.1 Coordinar los procesos institucionales y sectoriales de formulación y evaluación del PAO, PEP, PND del ICT, conforme a los lineamientos técnicos, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	7,764,979,00	1,742,965,00	22,4%
5.1.1.2 Atender el 100% de solicitudes internas y externas de cooperación internacional y temas relacionados, para apoyar el cumplimiento del interés institucional, a diciembre de 2014. (100% cumplimiento físico)	53,610,020,73	53,610,021,00	100,0%
5.2.1.1 Coordinar una autoevaluación del sistema de Control Interno (SCI) y SEVRI, según los lineamientos institucionales y en cumplimiento de LGCI, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	4,380,000,00	3,517,443,00	80,3%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 5.1.1.1, el PAO 2015 fue presentado oportunamente a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y Contraloría General de la República (CGR). Se participó en elaboración de las metas, competencia del ICT en el PND 2015-2018. Se inició el proceso de ajuste del PAO 2015 según los retos del PND al 2018.

Se presentó oportunamente la evaluación Semestral del PAO y MAPSESI. Se reportaron los compromisos de la CEDAW por primera vez. Se coordina lo correspondiente con la

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

evaluación anual del 2014 y documentación de evaluación PND 2011-2014 según criterios de MIDEPLAN.

*Individualmente, esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria, debido a que se utilizaron menos recursos de los presupuestados, tanto en el alquiler de la fotocopiadora como en la compra de equipos de cómputo, contrataciones que se llevaron a cabo de manera satisfactoria y con costos menores a los previstos.*


En cuanto a la meta 5.1.1.2, en el marco de la cooperación con México, se está trabajando en la coordinación de Agendas para la próxima implementación de los cuatro proyectos.

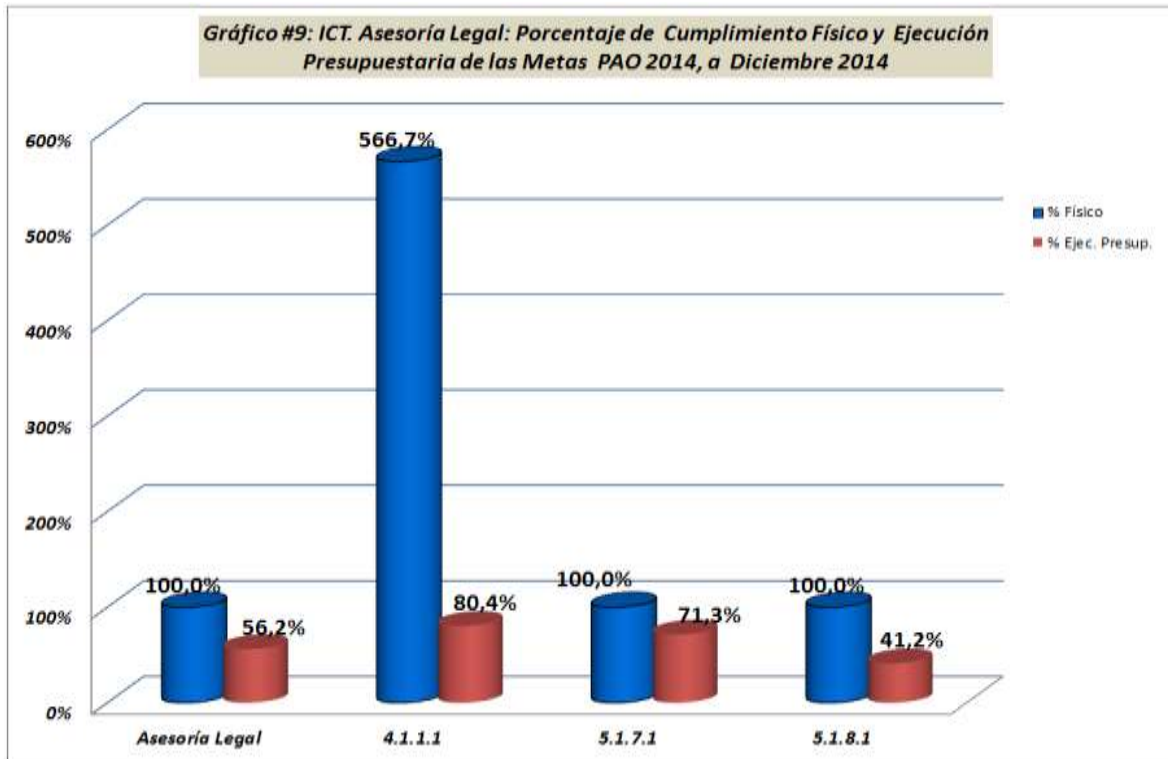
El Proyecto de Cooperación Internacional con Uruguay se realizó del 01 al 04 de diciembre de 2014, con resultados positivos en los términos propuestos, a partir de la experiencia uruguaya en la construcción y administración de un Centro de Convenciones. La II parte es una pasantía de uruguayos interesados en conocer sobre administración de Parques Nacionales. También se ha solicitado a las jefaturas coordinadoras de proyectos con México que propongan las agendas específicas de trabajo, para presentar a México e implementar los mismos. Se realizó el proyecto con Perú y se brinda acompañamiento a las solicitudes de cooperación pretendidas por Paraguay (turismo aventura y sostenibilidad en dos parques nacionales).

Respecto a la meta 5.2.1.1, el Informe de la Autoevaluación del SCI y SEVRI fue presentado a la Junta Directiva y aprobado por ésta, por lo que se dio a conocer a las jefaturas para la aplicación y seguimiento de las recomendaciones. Se han llevado a cabo además mejoras del software de control interno y riesgos para ajustarlo a las necesidades del ICT.

También se presentó ante MIDEPLAN la reorganización del Proceso Sostenibilidad y se llevó a Junta Directiva la del Proceso de Oficinas Regionales. También se revisaron las propuestas iniciales de Mercadeo y Servicio al Turista, las cuales se encuentran pendientes de ajustes.

Manuales de Procedimientos: de 23 solicitudes de revisiones, 7 resultaron con criterio positivo, 14 fueron devueltas con observaciones de años anteriores y pendientes de aprobación, 2 quedaron en revisión en la UPI. Criterio Positivos: 1 de la Oficina del Proyecto Golfo Papagayo, 1 del área de Transportes, 1 de la Dirección de Mercadeo, 1 del Proceso Financiero con 5 procedimientos, 1 del Proceso de Gestión con 33 procedimientos, 1 Servicio al Turista con 6 procedimientos y 1 de Tecnologías de Información con 4 procedimientos.

 **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 56,2%, de las metas de esta Unidad. Cabe señalar que los resultados indican la situación al momento de la evaluación y no constituyen metas cuyo avance sea acumulativo, pues están en función de la demanda de casos que se presenten (consultas o juicios, respectivamente).



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Asesoría Legal</b>	<b>10,442,088,00</b>	<b>5,867,076,00</b>	<b>56,2%</b>
4.1.1.1 Redactar 3 proyectos de modificación a la normativa turística, a diciembre 2014. (566,7% cumplimiento físico)	985,935,00	792,755,00	80,4%
5.1.7.1 Atender el 85% de las consultas y gestiones que se plantean a la Asesoría Legal, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	3,918,419,00	2,795,025,00	71,3%
5.1.8.1 Tramitar el 100% de los procesos judiciales y administrativos en los que el ICT sea parte, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	5,537,734,00	2,279,296,00	41,2%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre la meta **4.1.1.1**:

Durante el I trimestre se elaboraron 3 proyectos de ley: 1) Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística. 2) Modificación integral al Reglamento de la Ley de Zona Marítimo Terrestre. 3) Decreto Ejecutivo Reglamento de Licenciamiento de la Marca País para la Promoción Turística de Costa Rica.

Durante el II Trimestre se elaboró: 1) Reglamento a la Ley Marco para la Declaratoria de Zona Urbana Litoral y su Régimen de Uso y Aprovechamiento Territorial. 2) Creación del

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Consejo Nacional de Competitividad Turística. 3) Decreto Ejecutivo: "Declara de Interés Público, El X-Air Challenge 2014 Costa Rica Air Show". 4) Reforma Parcial al Reglamento de las Empresas de Hospedaje, Decreto N° 11217-MEIC, del 25 de Febrero de 1980 y sus Reformas, para la Inserción de la Modalidad Denominada "Posada de Turismo Rural Comunitario". 5) Reforma al Anexo 2 y Derogatoria del Artículo 20 del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas, Decreto Ejecutivo N° 25226-MEIC-TUR del 15 de Marzo de 1996. 6) Reforma a los Artículos 24 y 31 del Decreto Ejecutivo N° 25148 Regula Arrendamiento de Vehículos a Turistas Nacionales y Extranjeros.


Durante el III Trimestre se Elaboraron 3 proyectos de normas: 1) Reforma a la Ley del Impuesto General Sobre las Ventas, 2) Interpretación Auténtica del Art. 1 Inciso c) de la Ley del Impuesto General Sobre Las Ventas, 3) Reforma al Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo.

Durante el IV trimestre se elaboraron 5 proyectos de normas: 1) Declaratoria de Interés Público y Nacional del Desarrollo Turístico del Casco Central de la Ciudad de San José. 2) Creación de la Comisión Nacional de Apoyo a las MYPIMES Turísticas. 3) "Reforma al Anexo 1 del "Reglamento a la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico", Decreto Ejecutivo N° 24863-H-TUR. 4) "Anexo 1, Aparte I, Inciso 2, del Reglamento a la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, Decreto Ejecutivo N° 24863-H-TUR, del 5 de Diciembre de 1995, Reformado de manera integral por el Decreto Ejecutivo N° 35971-H-TUR, del 24 de Marzo de 2010" 5) Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo Aventura. Para un Total de 17 Proyectos de Ley en el Periodo 2014.

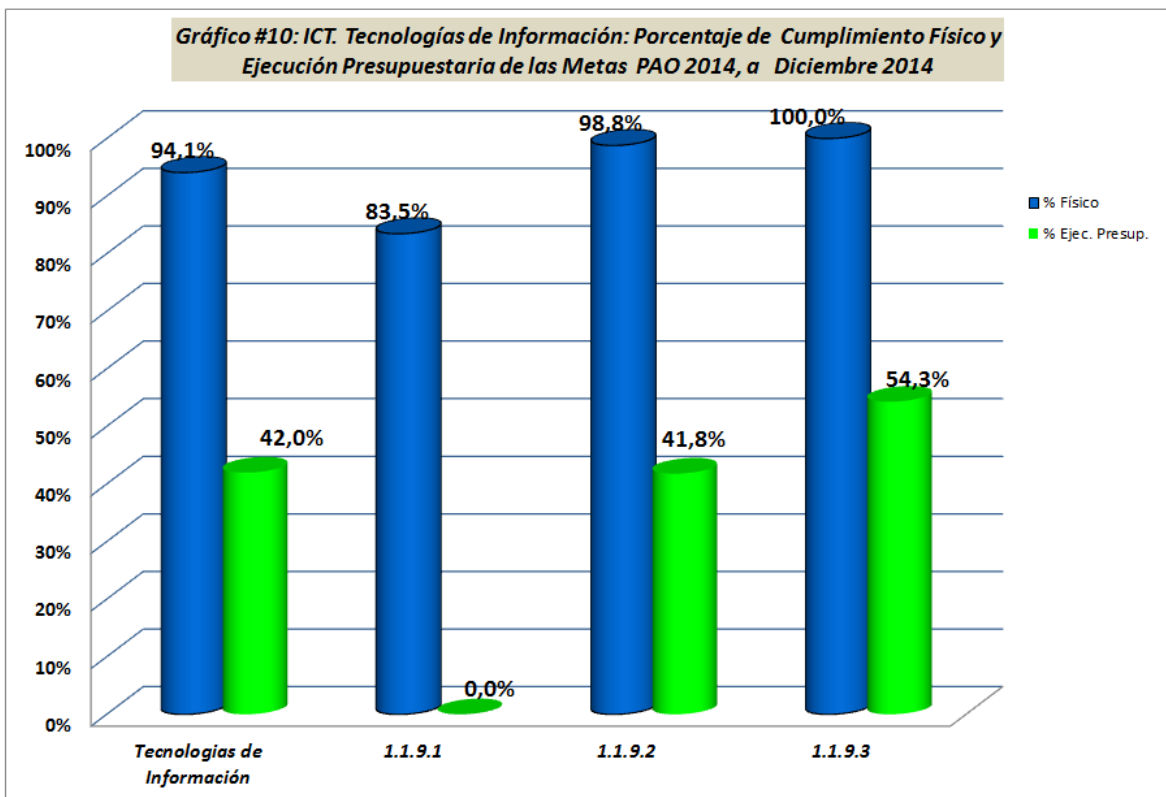
Por su parte en la meta 5.1.7.1, durante todo el período 2014, se han atendido el 85% de las 2620 consultas planteadas en esta Asesoría Legal, para un total de 2227 atendidas, de las cuales el 15% restante corresponde a consultas que se encuentran en trámite; además, de la atención de llamadas telefónicas y correos electrónicos.

Respecto a la meta 5.1.8.1, durante el periodo 2014 se han iniciado un total de 9 juicios nuevos por procesos monitorios de cobro judicial, de los cuales se han tramitado el 100% de los procesos.

*En esta meta se presenta una baja ejecución presupuestaria, y al respecto la unidad informa que de acuerdo con los resultados de la evaluación de ejecución presupuestaria, se presentaron limitaciones, lo cual se refleja en las bajas ejecuciones de las diferentes partidas presupuestarias de esta meta, esto debido a que depende de la ejecución de acciones tales como pago de peritos, jueces ejecutores, estudios jurídicos especiales y servicios de notariado, entre otros; sin embargo al finalizar el periodo presupuestario 2014, la demanda de dichas acciones no fue considerable en comparación con años anteriores.*

 **Tecnologías de Información (T.I.):** Esta Unidad presenta 3 metas con un promedio de avance de cumplimiento de 91,4%%, como puede apreciarse en el siguiente gráfico y la ejecución presupuestaria<sup>11</sup> total de las metas fue del 42%.

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



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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Tecnologías de Información</b>	<b>81,870,000,00</b>	<b>34,366,275,00</b>	<b>42,0%</b>
1.1.9.1 Atender al menos el 95% de los mantenimientos solicitados por los usuarios para los sistemas en producción, mediante apoyo de recurso interno y externo, a diciembre de 2014. (83,5 % cumplimiento físico)	-	-	0,0%
1.1.9.2 Mantener en óptimas condiciones de operación la plataforma tecnológica existente en al menos un 97% del tiempo total anual en horas, a diciembre 2014. (98,8% cumplimiento físico)	80,670,000,00	33,714,795,00	41,8%
1.1.9.3 Capacitar al menos 3 funcionarios en áreas como: administración de proyectos, bases de datos, desarrollo sistemas, redes, seguridad, correo y sistemas operativos, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	1,200,000,00	651,480,00	54,3%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 1.1.9.1, durante el año se recibieron 127 solicitudes de mantenimiento de sistemas y se atendieron 106, para un porcentaje de cumplimiento de la meta de un 83,5%. Debido a que se deben atender otros proyectos, varios mantenimientos solicitados se reprogramaron para el próximo año, pues son de menor prioridad. Se realizaron las

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





## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

modificaciones presupuestarias correspondientes para distribuir los recursos a otras metas y partidas que requerían mayor contenido presupuestario.

En cuanto a la meta 1.1.9.2, en el último trimestre el porcentaje de “uptime” de los servicios de Tecnologías de Información o de disponibilidad de la plataforma, ha sido de un 99.33% con respecto al porcentaje anual que se pretende lograr del 97%. Con este 99.33% alcanzado en el IV trimestre logramos obtener un 98.80% de disponibilidad anual de los servicios, lo cual significa el cumplimiento de la meta planteado.

*En esta meta se presenta una baja ejecución presupuestaria y la unidad informa que se presentó el inconveniente de que varias adquisiciones de bienes y servicios no se entregaron en los plazos indicados, cuya fecha máxima era en diciembre, entre los que están equipos, soporte y renovación de licencias de Oracle. Esto implicó que no se ejecutara un monto aproximado a ¢17 millones. Además, una contratación para contar con un centro alterno de procesamiento de datos, para lo cual había un disponible de ¢7,8 millones no se pudo tramitar debido a que un estudio de mercado que se realizó tomó más tiempo de lo planeado. Por otro lado, en algunas partidas de esta meta quedó un saldo debido a que por el tipo de contratación, la ejecución de los montos se realiza conforme se requieren los servicios.*

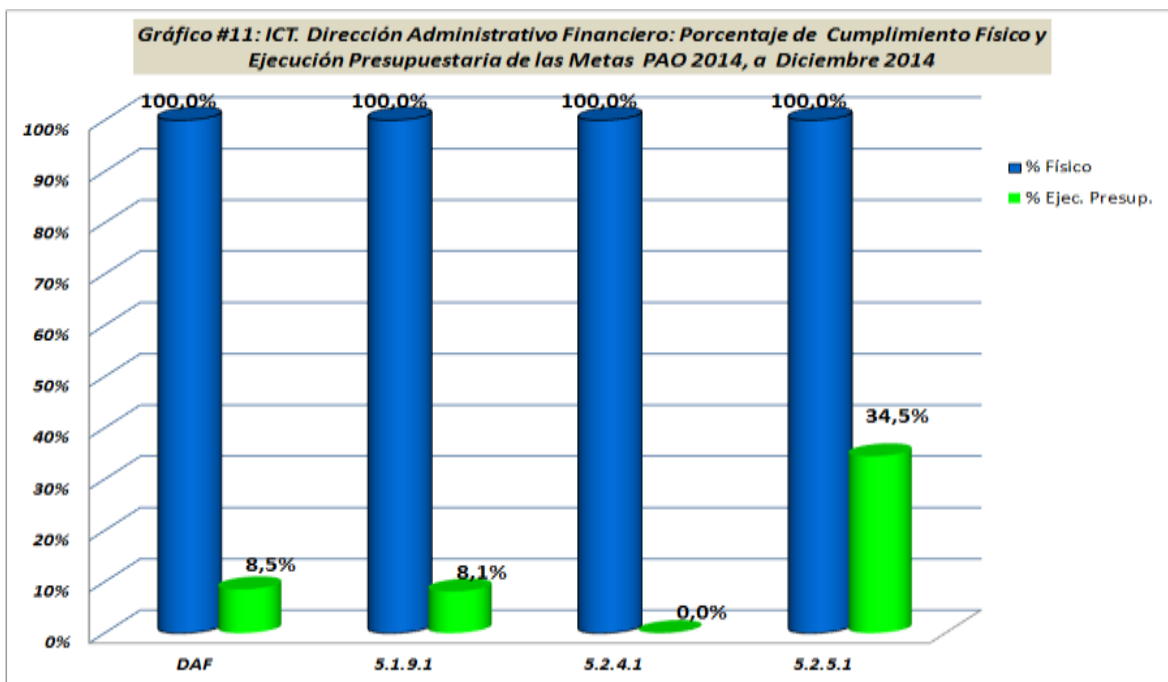
Se informa en relación con la meta 1.1.9.3, que los funcionarios Walter Fernández, Jorge Rojas y Sergio Lira, asistieron a un curso sobre la metodología de desarrollo de proyectos conocida como SCRUM.

*Esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria y la unidad agrega que la meta se cumplió quedando un saldo en la partida correspondiente de aproximadamente ¢500.000 que no se pudo utilizar, debido a que los compromisos laborales no permitieron disponer del tiempo necesario para asistir a otros cursos.*

## Macroproceso Administrativo-Financiero

A continuación se presentan las Unidades agrupadas bajo el Macroproceso Administrativo-Financiero (MAF), el cual en su conjunto presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 92,4% para sus 13 metas.

**Dirección Administrativa Financiera:** Esta unidad cuenta con tres metas, el cumplimiento físico alcanzó el 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas fue de 8,5% (el cual no incluye Fondos sin asignación presupuestaria por ¢5.867.324.590). En el Gráfico #11 se observan dichos porcentajes para cada una de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>13</sup> de las metas de la Dirección Administrativo Financiero:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total DAF</b>	<b>550,008,478,00</b>	<b>46,899,150,00</b>	<b>8,5%</b>
5.1.9.1 Atender los trámites de procesos internos, tanto en Oficinas Centrales como en Oficinas Regionales y procurar la mejor satisfacción de los requerimientos de los clientes internos y externos, a diciembre 2014. <sup>14</sup> (100% cumplimiento físico)	541,133,478,00	43,839,700,00	8,1%
5.2.4.1 Actualización de manuales de procedimientos internos para procesos competencia del Macroproceso Administrativo Financiero, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	-	-	0,0%
5.2.5.1 Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas de la Institución, mediante la capacitación del personal, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	8,875,000,00	3,059,450,00	34,5%

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

<sup>14</sup> El presupuesto de esta meta no incluye la partida de Sumas sin Asignación Presupuestaria.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 5.1.9.1, mediante sesiones de trabajo se le ha dado seguimiento a las unidades subordinadas. Se estima un porcentaje de cumplimiento de 100%, porque se terminó el análisis y diseño de los sistemas de Ingresos para la fiscalización de los impuestos. Además, se finiquitó la identificación de los activos intangibles de acuerdo al cronograma de trabajo de la Unidad de Proveeduría.

En la meta 5.2.4.1, se terminaron los manuales de procedimientos de la parte contable que se habían programado con antelación solo resta la revisión y aprobación por parte de la Contabilidad Nacional. Los procedimientos de la Unidad de Ingresos para el desarrollo del Sistema de Información Tributaria, fueron remitidos a Tecnologías de Información, junto con el análisis y diseño, para la elaboración del cronograma de trabajo.

Finalmente, respecto a la meta 5.2.5.1, durante el último trimestre se capacitó a los Auditores de Ingresos en las nuevas herramientas tecnológicas que el I.C.T. adquirió como lo fue la actualización del software IDEA 9.0. Se otorgó además capacitaciones en el uso de la herramienta Mer-Link a funcionarios de la Proveeduría.

*La Unidad en general presenta una baja ejecución presupuestaria, al respecto se presentan algunas aclaraciones:*

#### **6.01.01.01 MINISTERIO DE HACIENDA**

*En esta partida se presupuestaron los fondos para Cuotas de Organismos Internacionales; sin embargo, el Ministerio de Hacienda no envió la metodología de cálculo para el pago, pese a múltiples solicitudes formales de la Institución. Por lo tanto, el Macroproceso Administrativo Financiero decidió no cancelar hasta tanto se aclare lo cobrado.*

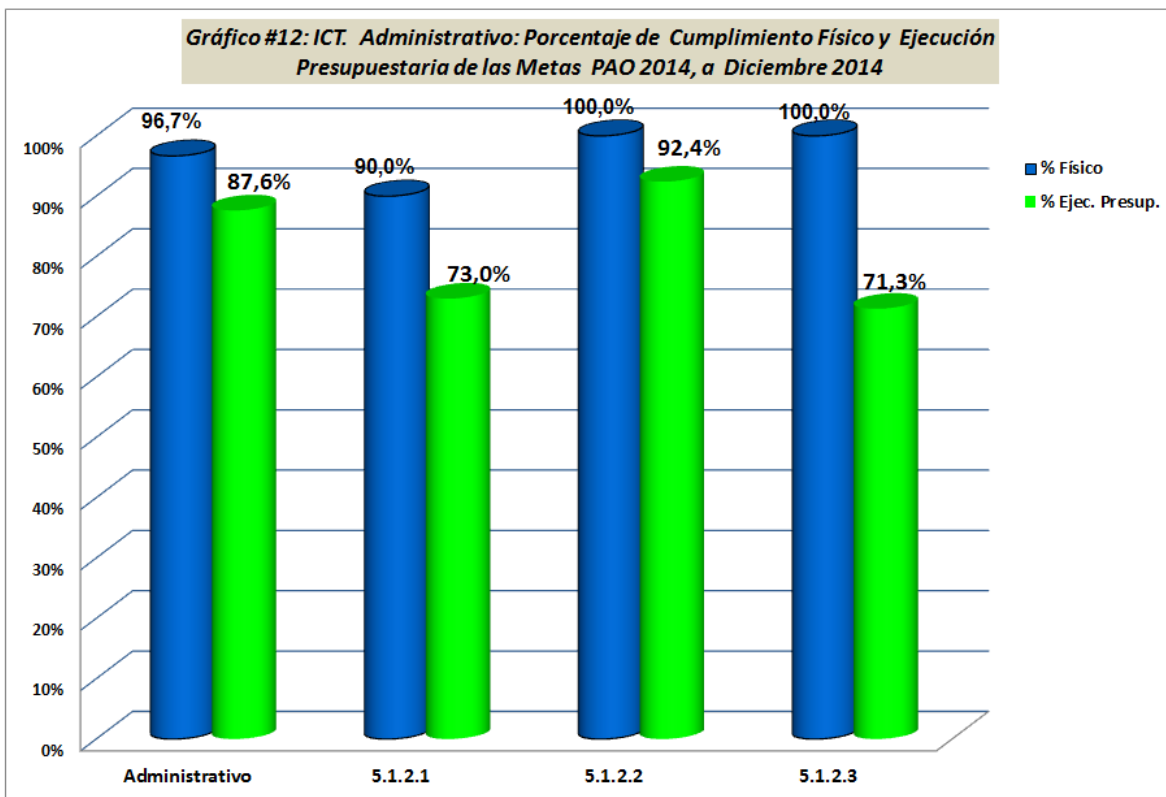
#### **6.06.01.01 INDEMNIZACIONES**

*En esta partida se presupuestó de acuerdo a lo indicado según por la Asesoría Legal cuando se formulan las sumas; sin embargo, la naturaleza compleja de los juicios en los Tribunales de Justicia hace incierto el pago durante el ejercicio. Pese a lo anterior, siempre se deben tener los recursos, pues cuando se nos ordena cancelar los plazos son perentorios y muy cortos.*

#### **1.05.01.01 TRANSPORTE DENTRO DEL PAIS, 1.05.02.02 VIATICOS DENTRO DEL PAIS, 1.05.03.03 TRANSPORTE EN EL EXTERIOR, 1.05.04.04 VIATICOS EN EL EXTERIOR**

*Todas estas partidas anteriores se presupuestan de acuerdo con la estimación que se hace de las posibles asignaciones que pueda hacer la Presidencia o Gerencia a este Macroproceso para atender eventos especiales a los cuales no puedan asistir y se requiera estar representados. Lo asignado corresponde a un solo evento anual y son las sumas mínimas.*

**Administrativo:** Las metas del Proceso Administrativo son 3 y alcanzaron porcentajes de cumplimiento físico que se muestran en el gráfico #12. El cumplimiento físico promedio fue de 96,7% y el porcentaje de ejecución presupuestaria fue de 87,6%, 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>1,295,735,587,00</b>	<b>1,135,440,744,00</b>	<b>87,6%</b>
5.1.2.1 Realizar el mejoramiento continuo del espacio físico del ICT, con al menos dos solicitudes, a diciembre 2014 y dotar de equipo a las áreas comunes del ICT. (90% cumplimiento físico)	297,583,580,00	217,302,397,00	73,0%
5.1.2.2 Tramitar en un 80% las solicitudes de servicios generales para el cumplimiento de las funciones de los clientes internos de la Institución, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	978,252,007,00	903,942,710,00	92,4%
5.1.2.3 Mejorar las condiciones de al menos tres lugares turísticos en el territorio nacional, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	19,900,000,00	14,195,637,00	71,3%

### Principales resultados reportados por la Unidad:

La ejecución de la meta 5.1.2.1, se informa que no se ejecutan los proyectos planteados en su totalidad dado que por razones diversas, entre ellas, la restricción presupuestaria que emitió Casa Presidencial a mediados de año, no se logró realizar la contratación planeada para los servicios de consultoría para la remodelación de Gerencia y Mercadeo ni la tercera etapa de la remodelación de la MAF. Todos los demás proyectos, entre ellos

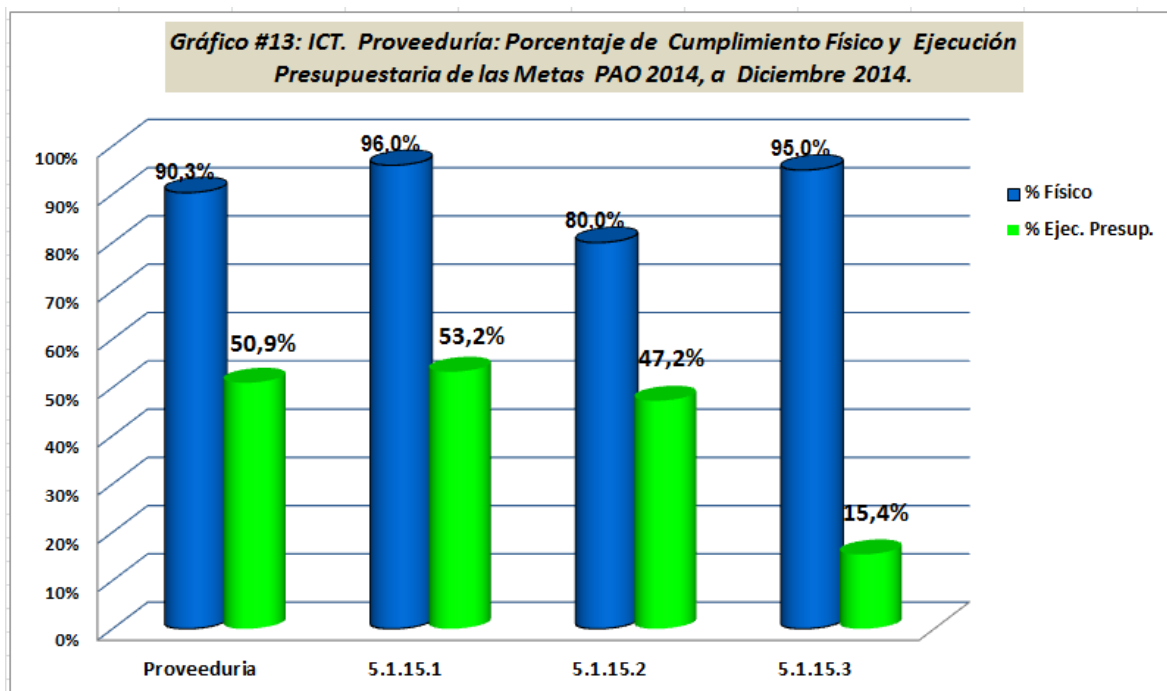
<sup>15</sup> No considera remuneraciones.

los pagos de intereses, amortización, mantenimiento de edificios, etc., sí fueron ejecutados satisfactoriamente.

En cuanto a la meta 5.1.2.2, se cumple con la tramitación de solicitudes de servicios según lo planeado, se presentaron todas las SMS para garantizar los servicios generales (Seguridad, Limpieza, Mantenimiento de Aires, Servicios de agua, luz, etc.); es decir, todos los servicios se han brindado de conformidad.

Respecto a la meta 5.1.2.3, se cumple en su totalidad con la intervención de los lugares turísticos administrados por el ICT, entiéndase Playas de Doña Ana y Muelle Turístico. Los mismos fueron remodelados y/o mejorados dada su demanda de uso durante el año.

**Proveeduría:** La Proveeduría cuenta con 3 metas, las cuales alcanzaron un porcentaje de cumplimiento físico total de 90,3% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de la meta de 50,9%. 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>85,192,500,00</b>	<b>43,400,055,00</b>	<b>50,9%</b>
5.1.15.1 Tramitar oportunamente el 100% de las solicitudes presentadas por las unidades y admitidas por la Proveeduría, durante el año 2014. (96% cumplimiento físico)	57,357,875,00	30,530,908,00	53,2%
5.1.15.2 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 2014. (80% cumplimiento físico)	26,967,125,00	12,735,621,00	47,2%

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

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

5.1.15.3 Mantener el registro oportuno y completo de los bienes muebles e inmuebles del ICT, durante el año 2014. (95% cumplimiento físico)	867,500,00	133,526,00	15,4%
--	------------	------------	-------

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 5.1.15.1, se tramitó el 100% de las solicitudes que fueron presentadas por las distintas unidades, incluso aquellas que ingresaron en forma extemporánea, las cuales fueron concretadas mediante procedimientos de contratación: 287 contrataciones directas, 21 licitaciones abreviadas y 3 licitaciones públicas, para un total de 311. Es importante mencionar que por falta de oferentes o porque los que presentaron ofertas no cumplían con los requerimientos solicitados, de estas contrataciones 47 fueron declaradas infructuosas, 4 desiertas y 2 se anularon durante el proceso a solicitud de la Unidad, para un total de 53 solicitudes que no llegaron hasta la adjudicación.

*Esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria y al respecto la unidad remitió las siguientes aclaraciones:*

**102.04.04SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES** Presupuesto destinado para la comisión por las compras en la plataforma Mer-link, es un estimado, que además se ve afectado por las contrataciones declaradas infructuosas o desiertas.

**103.01.02INFORMACION POR OTROS MEDIOS** Corresponde a las publicaciones que solicitan todas las unidades en el Diario Oficial La Gaceta, se presupuesta con base en lo ejecutado en años anteriores, sin embargo en el 2014 la cantidad de publicaciones disminuyó considerablemente, lo cual no se puede preveer.

**104.05.05SERVICIOS DE DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS** Se tramitó la contratación, sin embargo los productos no se han recibido a la fecha, por tanto no se ha podido cancelar.

**109.99.02ESPECIES FISCALES** Se estimó con base en las adjudicaciones de las licitaciones abreviadas y públicas, no obstante se recibieron varios recursos de apelación, por lo que aún no se ha concluido la fase de adjudicación.

Respecto a la meta 5.1.15.2, se adquirieron las tintas y toners, en cuanto a los materiales de limpieza y de aseo, se tramitó la licitación por medio de la modalidad de compras según demanda; no obstante, se presentó un recurso de apelación al acto de adjudicación, por tanto todavía se encuentra en la fase de elaboración de contratos.

*Esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria y al respecto la unidad remitió las siguientes aclaraciones:*

**201.04.04TINTAS, PINTURAS Y DILUYENTES** Se ejecuta de conformidad con lo solicitado por las unidades, tomando como base el consumo de años anteriores.

**299.01.01UTILES Y MATERIALES DE OFICINA Y COMPUTO** Se solicitó un levantamiento de inventarios de suministros a todas las unidades, y se detectó que contaban con los útiles y materiales suficientes, por tanto se realizó únicamente la compra de algunos artículos de mayor consumo.

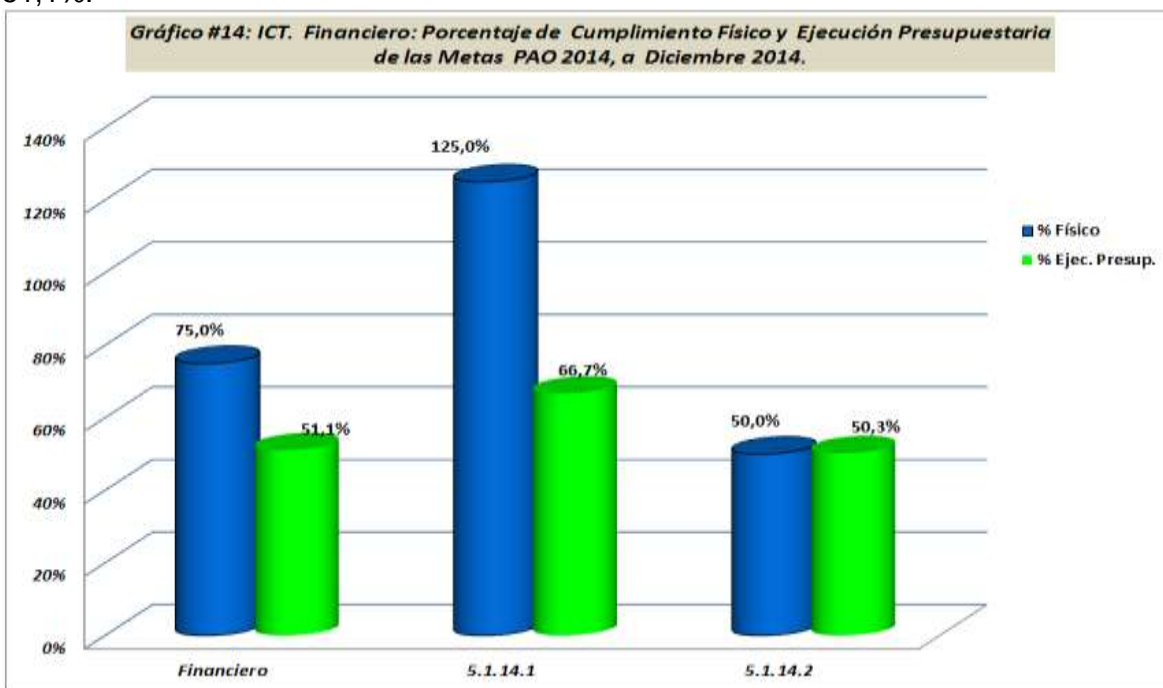
**299.03.03PRODUCTOS PAPEL, CARTON E IMPRESOS** Se tramitó una licitación para adquirir artículos como papel higiénico, toallas de cocina y servilletas, mediante la modalidad compras según demanda; sin embargo, se recibió un recurso de revocatoria, por tanto hasta la fecha nos e ha podido concluir con el proceso de adjudicación.

**299.05.05UTILES Y MATERIALES DE LIMPIEZA** Se tramitó una licitación para adquirir artículos como papel higiénico, toallas de cocina y servilletas, mediante la modalidad compras según demanda; sin embargo, se recibió un recurso de revocatoria, por tanto hasta la fecha nos e ha podido concluir con el proceso de adjudicación.

En relación con la meta 5.1.15.3, se considera que el avance es de un 95%, debido a que se han registrado todos los ajustes correspondientes en el sistema, se identificaron además los activos intangibles y se están realizando autoinventarios en todas las unidades.

*En esta meta se da una baja ejecución presupuestaria, debido a que se redistribuyeron los recursos y no se utilizaron las partidas de gastos de viaje y transporte dentro del país.*

**Financiero:** El porcentaje de cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 75% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas de 51,1%.



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>315,071,053,00</b>	<b>160,925,807,00</b>	<b>51,1%</b>
5.1.14.1 Establecer en forma oportuna las medidas necesarias para garantizar que los sistemas de información proporcionen datos sobre activos, pasivos, ingresos y gastos confiables como parámetro que permita evaluar la gestión y preparar los informes contables - presupuestales, conforme a la normativa vigente para presentarlos a la Administración y entes externos para el año 2014. (125% cumplimiento físico)	15,620,000,00	10,417,824,00	66,7%
5.1.14.2 Registrar y controlar los recursos financieros asegurando la disponibilidad de fondos para enfrentar las obligaciones e invertir el excedente de recursos financieros, así como fiscalizar y evaluar la ejecución del presupuesto ordinario, durante el año 2014. (50% cumplimiento físico)	299,451,053,00	150,507,983,00	50,3%

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

### Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 5.1.14.1, durante este año 2014 se realizaron 15 informes para instrumentar y operar las políticas, normas necesarias para garantizar la seguridad de las operaciones financieras. Los informes que se elaboraron fueron: 11 informes financiero-contables, 3 informes trimestrales, un informe para la Contraloría General de la República sobre liquidación y ejecución presupuestaria del 2013.

En cuanto a la meta 5.1.14.2, el total del presupuesto por la meta es por la suma de ¢300.7 millones, se ha pagado y ejecutado la suma de ¢ 150.259.720,00 que representan el 50% del presupuestado. Es oportuno comentar, que esta meta comprende la estimación de gastos por servicios financieros y el diferencial bancario para todo el año y estos aspectos se manejan por el entorno externo. Por eso se trabaja con estimaciones ante un cambio en las bandas bancarias. Además, del pago del tributo a la Comisión Nacional de Emergencias. Se dio seguimiento al cumplimiento de las actividades conforme a los procedimientos establecidos, como el pago a proveedores, inversiones transitorias, registro contable y conciliaciones.

**👤 Recursos Humanos:** El cumplimiento físico promedio fue de 90,5% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de 78,2% de las metas de Recursos Humanos. Esta Unidad cuenta con una meta cuyos porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria por meta se muestran en el siguiente gráfico.

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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Recursos Humanos</b>	<b>246,300,000,00</b>	<b>192,601,326,00</b>	<b>78,2%</b>
5.1.11.1 Resolver eficientemente y eficazmente los trámites administrativos que sean de competencia del Proceso de Recursos Humanos, a diciembre 2014. <sup>20</sup> (90,5% cumplimiento físico)	246,300,000,00	192,601,326,00	78,2%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 5.1.11.1, se cumplió con un 90.5% de los objetivos propuestos, el faltante 9.5% se debe a que: en Control interno (6.25%) no se logró completar el Manual de Procedimientos para su envío a la Unidad de Planificación y se espera finiquitar en el primer trimestre del 2015; en el mantenimiento del Sistema (0.75%) no se logró el término de los mantenimientos pendientes y en salud ocupacional solo faltó el 2.5% dado que se logró reactivar por parte de la Gerencia General la comisión y se espera poder trabajar al lado en el año 2015.

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

<sup>20</sup> El presupuesto operativo de esta meta incluye la partida 603 de Prestaciones por un monto de ¢182.000.000,00





## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

**Ingresos:** Esta Unidad formuló una meta (5.1.3.1), la cual presenta un cumplimiento físico de 102%, con una ejecución presupuestaria de 40,2%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>21</sup> de las metas del Proceso de Gestión de Ingresos<sup>22</sup>:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total Ingresos</b>	<b>14,500,000,00</b>	<b>5,824,197,00</b>	<b>40,2%</b>
5.1.3.1 Obtener un crecimiento del 4% promedio en los ingresos tributarios y no tributarios, durante el año 2014. (102% cumplimiento físico)	14,500,000,00	5,824,197,00	40,2%

### Principales logros reportados por la Unidad:

En la meta 5.1.3.1, al 30 de noviembre 2014 (último cierre presupuestal-contable disponible) el avance en la recuperación supera la meta estimada para todo el periodo ya que asciende a 102%. La estimación presupuestal considera un crecimiento del 4% sobre el total acumulado al final del año 2013. Al 30 de noviembre, la recaudación acumulada considera las siguientes partidas en millones de colones: impuesto de 3% por ¢6,18 millones, impuesto de 5% "A" por ¢6.009,75 millones, impuesto de 5% "B" por ¢3.910,78 millones, impuesto de \$15 por ¢11.312,23 millones; alquiler de instalaciones ¢19,92 millones, intereses sobre impuestos ¢25.56 y finalmente otros ingresos no tributarios ¢306,44 millones.

*Se presenta una baja ejecución presupuestaria y al respecto la unidad hace las siguientes aclaraciones respecto a las partidas más significativas, que alcanzan el 29% del presupuesto:*

*Reintegro o devoluciones ¢2.053.953,00. No se presentó la cantidad solicitudes de reembolsos que se esperaba, por parte de los recaudadores y contribuyentes.*

*Actividades de Capacitación. ¢1.500.000,00. Por falta de tiempo, no se pudo incluir dentro del plan de capacitación que administra la MAF. Debido a la necesidad que se tiene de capacitar a los colaboradores en los cambios que se aplicaron al Código de Normas y Procedimientos Tributarios, se está haciendo la gestión nuevamente en este mes.*

*Viáticos dentro del país. ¢861.380,00. Durante el año se tuvo que atender muchas actividades de cambio en los procedimientos manuales a automatizados, ajuste al sistema de confección de recibos (facturación) y la formulación de procedimientos de fiscalización y control tributarios SIT-ICT, se tuvo que utilizar mucho recurso humano en el diseño de esos procesos, en detrimento de las actividades propias de fiscalización.*

*No obstante lo anterior, se alcanzaron las metas globales en la recaudación.*

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

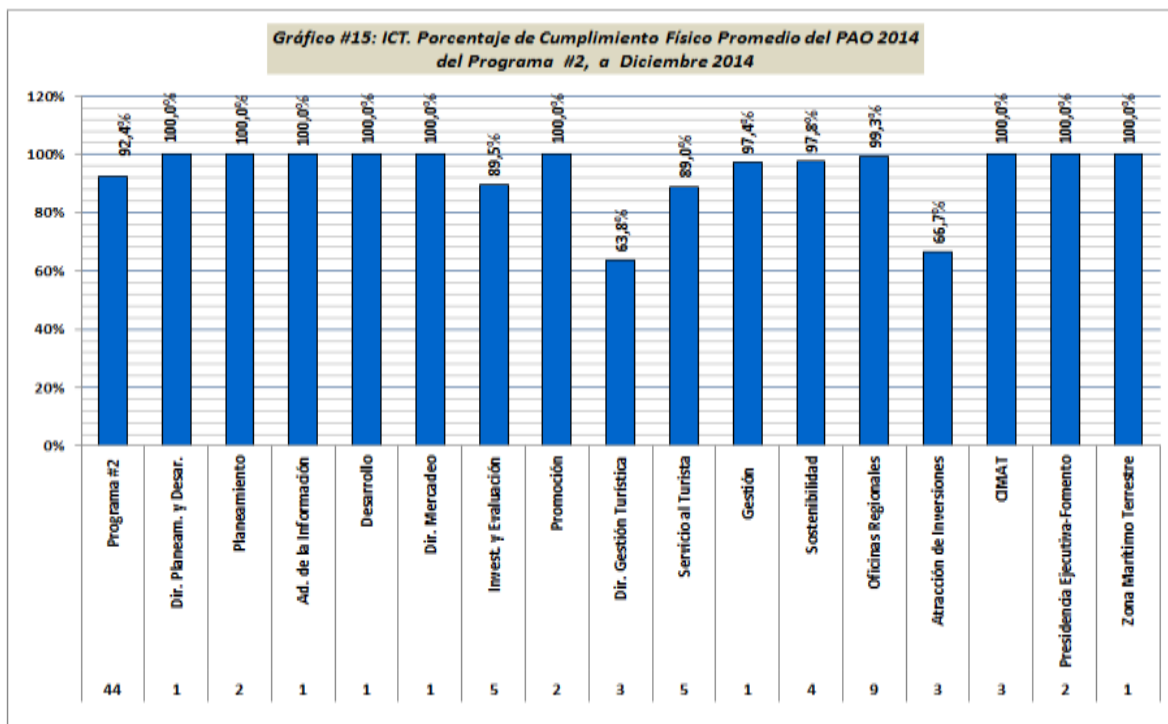
<sup>22</sup> No considera remuneraciones.

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

El Programa #2 se compone de tres macroprocesos, un órgano adscrito y parte de la Presidencia Ejecutiva. En el siguiente cuadro se presenta el resumen del avance físico del Programa #2 y sus Unidades. En este programa también están contenidas dos metas de la Presidencia Ejecutiva.

<b>Nombre del Macroproceso</b>	<b>% de Cumplimiento Físico Promedio<sup>23</sup></b>	<b>N° de metas</b>
Planeamiento y Desarrollo	100,0%	6
Mercadeo Turístico	93,5%	8
Gestión y Asesoría Turística	88,7%	25
CIMAT	100,0%	3
Presidencia Ejecutiva	100,0%	2
<b>TOTAL</b>	<b>92,4%</b>	<b>44</b>

En el Gráfico #15 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 44 Unidades del Programa #2, incluidos los tres macroprocesos, la CIMAT y Presidencia Ejecutiva. Este Programa alcanzó un porcentaje de avance físico promedio de metas<sup>24</sup> de 92,4%. Por otra parte, de las 16 Unidades del programa N°2, 12 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas superior al porcentaje de cumplimiento promedio del Instituto y consecuentemente 4 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (91%).



<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 44 metas.

## Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo.

Este Macroproceso cuenta con 6 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 100,0%. A continuación se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

**✎ Dirección de Planeamiento y Desarrollo:** Esta Dirección, como sección presupuestal, cuenta con una única meta, la cual se cumple al cierre del año con un 100%. 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>2,000,000,00</b>	<b>11,920,00</b>	<b>0,6%</b>
1.1.6.1 <sup>26</sup> Mantener actualizado el Plan Nacional de Turismo mediante una reunión de discusión a diciembre del 2014. (100% cumplimiento físico)	2,000,000,00	11,920,00	0,6%

### Principales logros reportados por la Unidad:

El cumplimiento de la meta 1.1.6.1, se realizó una presentación en Junta Directiva en la que se aprobó el cronograma para la actualización de Plan Nacional de turismo (SJD-421-2014) y se utilizó el congreso nacional de turismo para hacer una presentación al sector privado sobre la actualización del plan de turismo. No fue necesaria la utilización de los fondos previstos dado que mediante SJD-448-2014 se solicitó que el proceso de actualización del plan se aplazara hasta enero del 2015.

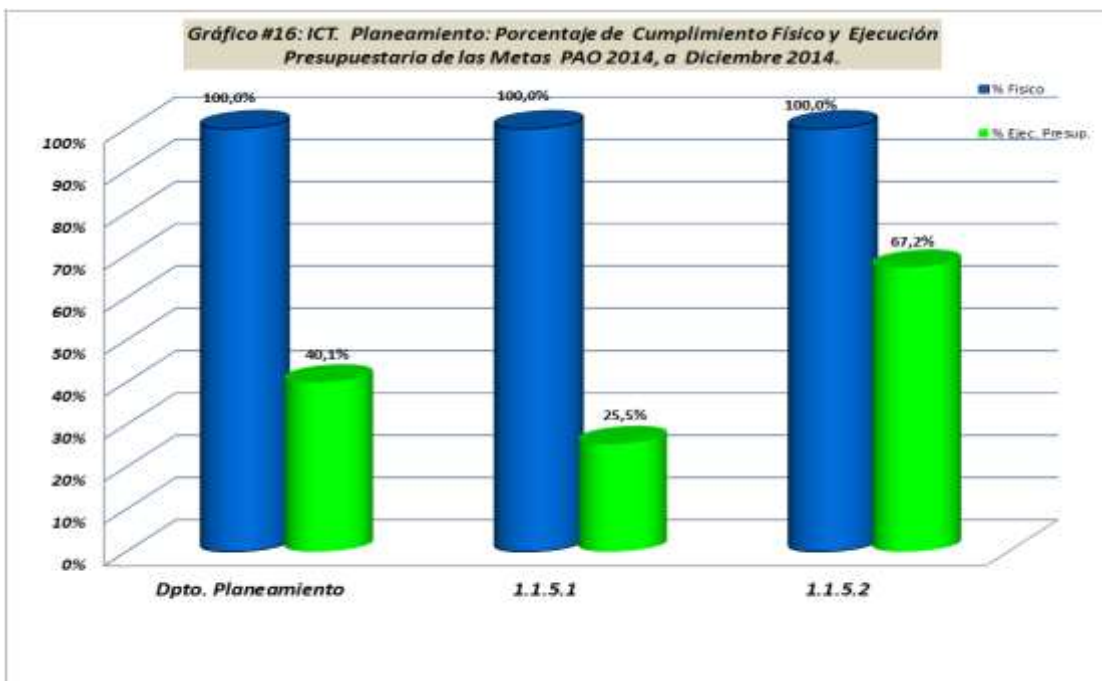
*La unidad agrega que la meta se refiere al proceso de discusión y seguimiento que debe darse para mantener abierta la discusión en torno al plan nacional, pero no necesariamente tiene actualizarse el documento, porque puede darse la posibilidad que se cumpla todo el periodo de planificación y no sea necesario realizar ninguna actualización. Dado que se discutió el documento en el Congreso Nacional de Turismo, no se utilizaron los recursos para llevar a cabo una reunión aparte con el sector.*

**✎ Planeamiento:** Esta Unidad tiene 2 metas y presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de la unidad de 100,0% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 40,1%.

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

<sup>26</sup> Meta asociada al PND 2011-2014, Acción estratégica 1.5 y PEP objetivo 1.1.

## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014



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>Total Depto. Planeamiento Turístico</b>	<b>10,480,000,00</b>	<b>4,197,618,00</b>	<b>40,1%</b>
1.1.5.1 Brindar apoyo técnico a las municipalidades en procesos de planificación, formulación de Plan Regulador y revisión del Plan Regulador de la Zona Marítimo Terrestre que remiten las municipalidades con jurisdicción costera, mediante la atención de al menos cuatro solicitudes, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	<b>6,820,000,00</b>	<b>1,738,306,00</b>	25,5%
1.1.5.2 Elaborar planes de monitoreo turístico en seis centros de desarrollo a diciembre 2014, mediante el levantamiento de información y la generación de propuestas estratégicas. (100% cumplimiento físico)	<b>3,660,000,00</b>	<b>2,459,312,00</b>	67,2%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.5.1, se sobrepasó la meta establecida de brindar apoyo técnico a cuatro Municipalidades en temas relacionados a la Zona Marítimo Terrestre. Fueron atendidas las gestiones planteadas con las Municipalidades de Golfito con el Plan Regulador Costaro (PRC) de Playa Ciénega, Nandayure con el PRC de Playa San Miguel Coyote, Nicoya con el PRC de Playa Sámará, Aguirre con el PRC de Playa Espadilla, Talamanca con los Planes Reguladores de Cahuita y Puerto Viejo, La Cruz con la revisión aprobación del PRC de Playa El Jobo hasta Manzanillo, Concejo Municipal de Distrito de Cóbano con el PRC de Playa Cocal del Peñón.

Se realizó una pasantía en los procesos de revisión de Expedientes de Concesiones con funcionarios del Concejo Municipal de Cóbano.

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

*Esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria de 25%, y la unidad señala que se debe a que tenían una contratación para hacer las impresiones y encuadernación de documentos de Planes Reguladores integrales y otros documentos que se generan en el Proceso de Planeamiento. Por motivos externos a la Institución, las Municipalidades de Carrillo, Concejo Municipal de Distrito de Cóbano, Santa Cruz, Parrita, no finalizaron el proceso de oficialización de los planes reguladores el año pasado, razón por la que no se pudo apoyar a estas Municipalidades con la impresión de los documentos respectivos.*

*Por otro lado, con las Municipalidades de Nicoya, Hojancha, Osa, Nandayure, no se pudo finalizar el proceso que se lleva en la SETENA, para obtener la viabilidad ambiental de las otras propuestas de planes reguladores que están en trámite. Esta situación incidió en que tampoco se pudo apoyar a estos municipios imprimiendo el material para oficializar los planes reguladores integrales.*

*Por la situación descrita, la contratación prevista para impresión y encuadernación de todos estos documentos, hizo que no se utilizara el presupuesto asignado inicialmente, teniéndose que hacer la devolución al cierre de año 2014 de 3,777,404 millones de colones, que repercuten en un saldo que aumenta el presupuesto disponible, incidiendo en la ejecución del presupuesto.*

En cuanto a la meta 1.1.5.2, se da por cumplida la Meta sobre Planes de Monitoreo de la situación y dinámica turística en los Centros de Los Chiles, Monteverde, Aguirre, Sarapiquí, Rincon de la Vieja (Liberia), Tortuguero. Partiendo de la información de estos documentos de diagnóstico, se pudo determinar en gran medida las condiciones de la planta turística de cada Centro de Desarrollo, la dinámica turística y las Empresa que operan dichos destinos. La información fué compartida con los funcionarios del Macroproceso para que puedan estar informados sobre estas condiciones y que permita de mejor manera contribuir con la toma de decisiones en las funciones que se realizan en el Macroproceso entorno al conocimiento del espacio turístico de las Unidades de Planeamiento Turístico.

**🚩 Administración de la Información:** La única meta de esta Unidad presentó porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 74,1%.

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>Unidad Administración de la Información</b>	<b>86,451,682,00</b>	<b>64,047,630,00</b>	<b>74,1%</b>
1.1.3.1 Realizar al menos 6 encuestas o estudios estadísticos para cuantificar y caracterizar la demanda turística internacional y nacional y la oferta, a diciembre de 2014. (100% cumplimiento físico)	86,451,682,00	64,047,630,00	74,1%

### Principales logros reportados por la Unidad:

La cantidad de encuestas definidas para el 2014 se efectuaron en tiempo y forma con lo programado. Se cuenta con mediciones en los puertos aéreo y terrestre con

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

caracterizaciones socio psicográficas. Se llevó a cabo la encuesta en la temporada de cruceros 2014-2015 y levantamiento de información de hospedaje y restaurantes en el Valle Central. La ejecución presupuestaria es de un 75% dado que varios procesos de contratación fueron declarados desiertos, se adjudicaron y se inicia el año entrante o se está a la espera de la recepción de lo contratado.

**Desarrollo:** La única meta de esta Unidad presentó porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 88,7%. 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 Depto. Desarrollo Turístico</b>	<b>133,446,000,00</b>	<b>118,370,887,00</b>	<b>88,7%</b>
1.2.1.1 Fomentar competitividad del destino turístico mediante el desarrollo de un programa compuesto por 4 actividades para la competitividad y fortalecimiento de la industria turística de las diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	133,446,000,00	118,370,887,00	88,7%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Las acciones señaladas por el Proceso de Desarrollo y complementadas mediante oficio MDD-210-2014, se detallan a continuación:

Acciones de I y II trimestre:

- Asesoría a empresa de TR de Orosí, Cachí, Ujarrás, Barra Honda, Nicoya, Conchal, Liberia, Abangares.
- Charlas de TR y TRC en COOPEARRUCO, Artesanas de Valle de Orosí, Monserrat, Poás y Gravilias de Acosta.
- Asesoría para optar por declaratoria en San Carlos, Los Chiles y Upala.
- Reuniones y propuesta de acción con cámaras: CALITUR, CATURGUA, Nosara, Carrillo, Sámara, Hojanca, Red de Zona Norte.
- Reunión con UNCADA para desarrollo de estrategia de TR en Abangares
- Organización de oferta de TR y TRC para EXPOTUR
- Elaboración de propuestas de PEI.
- Evaluación de City Tour Limón y estructuración de oferta de Tour turísticos y culturales,
- Taller para diseñar estrategia cultural de Liberia con Ministerio de Cultura, UCT, UNA, Iglesia Católica y actores locales.
- Valoración de oferta cultural de Santo Domingo. Impresión de libros de gastronomía costarricense de San José
- Llanuras del Norte, Caribe, Producción de material multimedia sobre TR y artesanías
- Plan piloto de programa de promoción sobre Limón con Canal 15
- Desarrollo de estrategia para la estructuración de producto turístico para Corosalito.
- Evaluación de producto turístico de Argendora y Ruta Chorotega.

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

- Asesoría en la estructuración del Plan Nacional de Gastronomía Costarricense Sostenible y saludable
- Asesoría Proyecto Bid-SINAC
- Propuesta reestructuración programa- Municipios Turísticos
- Asesoría a Municipalidades de Carrillo, Aguirre , Nicoya sobre determinación de cánones,
- Criterios sobre Ley de MIPYMES, Ley de Cultura y Ley de Cambio Climático.
- Criterio técnico sobre el impacto de las fluctuaciones del tipo de cambio.
- Programa de Artesanías con Identidad: 11 sesiones de capacitación para artesanos de Golfito, Caribe Central y Sur, Liberia y Quepos.
- Taller de legislación para restaurantes en alianza con CACORE.
- Taller de desarrollo de productos de Turiamo Rural (TR) para Cooperativas en alianza con INFOCOOP.
- Taller para pequeños hoteles de Guanacaste y Valle Central sobre herramientas para la comercialización en alianza con REDNAPH
- Taller de CR aventuras en Escuela Enrique Riva, en Pilas de Alajuela
- Taller detección de necesidades de capacitación, en La Fortuna de San Carlos
- Taller “Cocina y coctelería tradicional costarricense para San José bajo alianza INA – ICT – MCJ.
- Organización y participación en Feria Internacional de Artesanías (FIA) de 4 colectivos,
- Traducción de catálogos de Artesanía con identidad al idioma Inglés
- Taller con FEDOMA, UCR, UTN, INA para establecer estrategia de fortalecimiento del destino (Occidente).

### Acciones del III trimestre:

- Plan estratégico-operativo-Cámara TR Jaco, Santa Ana
- Asesoría Turismo Rural Bratsi, Telire y Paraíso
- Organización de Feria Nacional
- Asesoría empresas San Ramón
- Estructuración oferta cultural Liberia
- Estructuración oferta Cultural de Santo Domingo,
- Charla Turismo Rural Grecia
- Proyecto de Cooperativas en ZMT
- Elaboración Reglamento de Cobro de Canon a Municipalidad de Nicoya, Santa Cruz.
- Evaluación-alcances del IVA,
- Plan de acción para FEDOMA
- Programa Artesanías con Identidad: Limón, Zona Sur, Pacífico Central y Liberia (70 artesanos capacitados y con producto nuevo)
- Asesoría a Cámaras de Turismo de Limón, CATUZON, Pérez Zeledón, CATURCOCHI, Cámara de TR de Chirripó, Asoc. de Rancho Quemado-Osa, Asoc. Río Tigre, Drake, Coto Brus, Buenos Aires
- Asesoría y brochare City Tour de Golfito, Quepos
- Capacitación en gastronomía, registro de marca, comercialización, exportación artesanías,(397 personas), catálogos artesanías,
- Formulación módulo mercadeo,
- Asesoría PNGSS y PNDT, PEI, MIPYMES.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Acciones del IV trimestre:

- 834 capacitados en: TR en Dota, Gastronomía en Cartago, Tamarindo, Upala, Manzanillo, Puerto Jiménez,
- Taller desarrollo producto- Barbilla, Curso-redes sociales,
- Taller- detección de necesidades de capacitación Santa Clara, Charla sobre Ebola y Chinkungunya,
- Taller- Oferta Cultural en Los Chiles, Guatuso y Upala,
- Taller de Municipios Turísticos, Foro Nacional Educación Turística,
- Talleres de TR y estructuración de producto en COOPETULIN, Corosalito, Los Santos, Paraíso, Evaluación feria TR San Ramón, Miramar,
- Estructuración oferta cultural Limón, Marca de Artesanías con identidad,
- Catálogos de Producto de Artesanías con Identidad,
- Organización y ejecución Feria Nacional de Turismo,
- Participación de artesanas Feria CATAM,
- Asesoría: formulación reglamento canon a la municipalidad Sámara, Santa Cruz,
- Criterios de proyectos de ley MIPYMES, Asesoría a Cámaras de CATUBA, Buenos Aires, Coopemoluscos,
- Estructuración programa TV-UCR, APS- Gastronomía,
- Folleto TR.

**Zona Marítima Terrestre:** Esta Unidad tiene una única meta 1.1.10.1, con un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 16,2%. 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>Total Zona Marítimo Terrestre</b>	<b>2,150,000,00</b>	<b>347,470,00</b>	<b>16,2%</b>
1.1.10.1 Resolver al 100% de los expedientes de concesiones remitidos por las municipalidades al ICT, atendiendo las disposiciones establecidas en la Ley 6043 y su Reglamento, y resolver los trámites de valoración técnica de planos constructivos en la ZMT, atendiendo las disposiciones establecidas en el Reglamento para el Trámite de Visado de Planos para la Construcción de Edificaciones en la ZMT, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	<b>2,150,000,00</b>	<b>347,470,00</b>	16,2%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Se han recibido y atendido 132 gestiones de trámites de expedientes de concesiones en la zona marítimo terrestre. Se ha cumplido con la meta de atender el 100 % de las gestiones recibidas, las cuales fueron remitidas por las Municipalidades con injerencia en ZMT, por lo que se ha cumplido con la meta del 100%.

*Presenta una baja ejecución presupuestaria, pero la unidad indica que se tomaron las previsiones del caso haciendo la devolución del presupuesto que no se utilizaría.*

*Este Subproceso mantuvo hasta el último momento del año 2014 presupuesto para cubrir viáticos y eventualmente transporte marítimo en caso de tener que hacer giras no programadas que pudieran ser solicitadas a última hora por la Administración. Los remanentes son una previsión considerada para situaciones no previstas como una inspección para atender una denuncia de última hora, entre otros.*

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



## Macroproceso de Mercadeo.

Este Macroproceso cuenta con 8 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 93,5%. A continuación se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

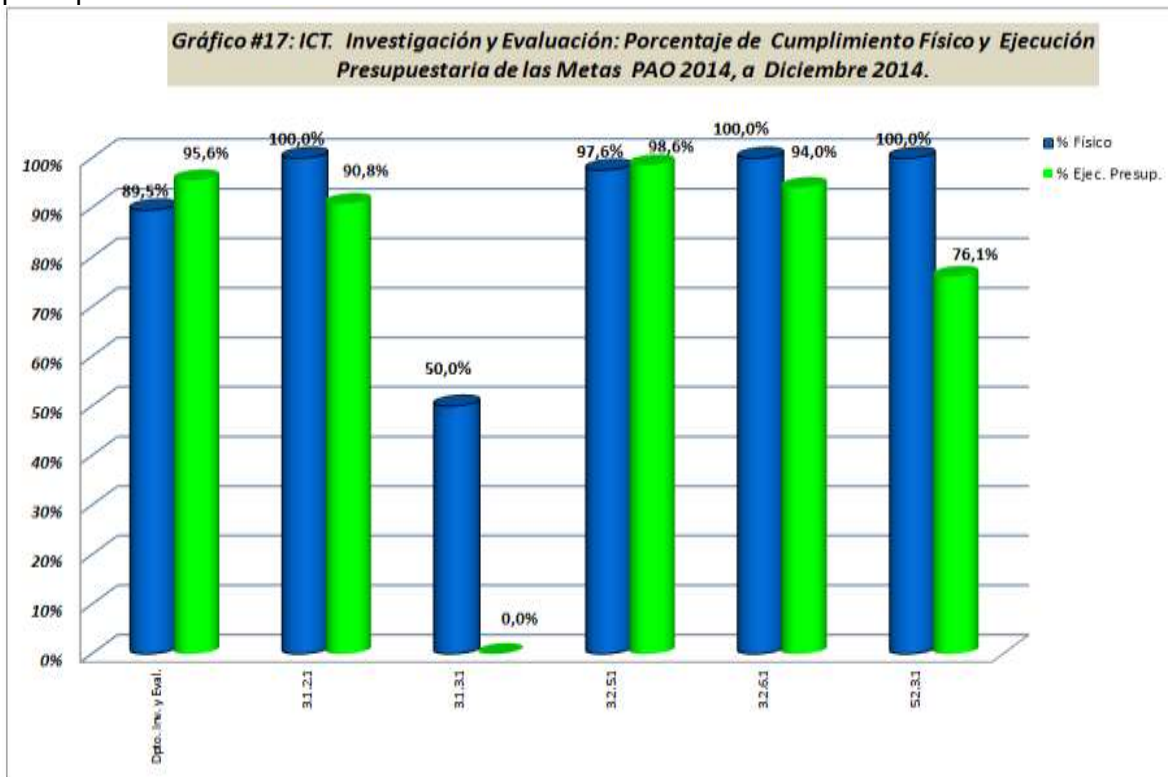
**Dirección de Mercadeo:** Dirección de Mercadeo tiene una única meta 3.2.3.1, la cual presentó un porcentaje de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 70,1%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>31</sup> de la meta de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dirección Mercadeo</b>	<b>302,640,534,00</b>	<b>212,228,700,00</b>	<b>70,1%</b>
3.2.3.1 Atender el 100% de las solicitudes estratégicas, administrativas y logísticas del Macroproceso de Mercadeo, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	302,640,534,00	212,228,700,00	70,1%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Avance al IV trimestre: 100%. Se atendieron los procesos de tipo administrativo del Macroproceso de Mercadeo, al IV trimestre de 2014.

**Investigación y Evaluación:** El cumplimiento físico promedio de las 5 metas de esta Unidad fue de 89,5%. y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 95,6%. En el siguiente Gráfico #17 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Unidad.



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

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

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Total. Investigación y Evaluación</b>	<b>4,058,111,051,30</b>	<b>3,878,671,882,00</b>	<b>95,6%</b>
3.1.2.1 <sup>33</sup> Implementar 5 acciones de mercadeo para promover el desarrollo del turismo interno, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico).	<b>1,216,679,442,70</b>	<b>1,104,901,990,00</b>	90,8%
3.1.3.1 Realizar 2 investigaciones de Inteligencia de Mercados, a diciembre 2014. (50% cumplimiento físico)	<b>6,215,000,00</b>	-	0,0%
3.2.5.1 Ejecutar 17 proyectos publicitarios en el ámbito internacional, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica en esos mercados prioritarios de Estados Unidos, Canadá y otros, a diciembre 2014. (97,6% cumplimiento físico)	<b>2,436,597,793,20</b>	<b>2,402,380,167,00</b>	98,6%
3.2.6.1 Realizar 5 investigaciones de mercado para monitorear el comportamiento de los principales mercados (prioritarios y emergentes), conocer las tendencias de consumo, a diciembre de 2014. (100% cumplimiento físico)	<b>379,227,149,20</b>	<b>356,629,520,00</b>	94,0%
5.2.3.1 Desarrollar 4 acciones que coadyuven al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	<b>19,391,666,20</b>	<b>14,760,205,11</b>	76,1%

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

Meta 3.1.2.1: Avance al IV Trimestre 100%: de las 5 acciones de mercadeo, para promover el desarrollo del turismo interno, mediante el desarrollo de actividades estratégicas planteadas se tiene un avance de un 100%

1. Pauta de campaña publicitaria para promoción de turismo interno:

Avance al IV Trimestre 100%: Se lanzó la Campaña publicitaria de promoción de turismo interno y se realizaron las pautas en los medios idóneos, comunicando la diversidad de opciones existentes.

2. Acciones de carácter publicitario y patrocinio para apoyar actividades solicitadas:

Avance total 100%: Avance al I Trimestre: Continúa Publicidad en la web y boletín electrónico de Cámara de Hoteleros del Centro de San José (CHCSJ), Continuación Decoración de Puertos, Publicidad Festival Cultural Guanacaste 2014 de CATURGUA, Publicidad Eco Eco Congreso Alternativas, Publicidad Juegos Deportivos Nacionales, Publicidad 33 Torneo Mundial de Pez Vela, The Coastal Challenge Rainforest Run, y Patrocinio Copa Mundial Femenina Sub 17, FIFA. Se utilizaron medios regionales y alternativos. Acciones varias Grupo Nación. II Trimestre continuó patrocinio Copa Mundial Femenina Sub 17, FIFA. Patrocinio Festival Internacional de la Artes, FIA 204 y Mundial de Pesca, Mundial de Pesca (OWC) 2014. Se utilizaron medios regionales y alternativos.

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

<sup>33</sup> Meta asociada al PND 2011-2014, acción estratégica 1.2 y PEP objetivo 5.1

<sup>34</sup> Por las limitaciones de espacio en el Sistema de Planificación (SPLAF) la unidad amplía el análisis de resultados en oficio SM-637-2014.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Acciones varias del Grupo Nación. Publicidad Art City Tour y Agenda GAM Cultural, en el mapa promocional de Futuropa, Vallas de bienvenida al cantón de Turrialba, en counter y sitio web de CANATUR, en programa Surfing Republica por Canal 9, evento The Coastal Challenge Rainforest Run, Open Sea Event (Cruce de aguas abiertas), ExpoVerde, publicidad Gira Pura Vida US Tour del grupo Ojo de Buey en EE.UU. y Campaña Interregional Descubre Centroamérica, Publicidad Presidential Papagayo Cup. III Trimestre se continuó con Publicidad Art City Tour y Agenda GAM Cultural, Vallas de bienvenida cantón de Turrialba, counter y sitio web de CANATUR, programa Surfing República por Canal 9 e INBioparque. Publicidad Tria Kids, Tria Herradura, Presidential Papagayo Cup, Festival Afro-cultural Limón Roots y Celebración Cultural de Fiestas Patrias, Punta Leona; guía digital de viajes y hoteles de la CCH, y revista Landings de Nature Air. Se adjudicó la publicidad en bolsas de Futuropa. IV Trimestre continuó Publicidad Art City Tour y Agenda GAM Cultural, Vallas de bienvenida cantón de Turrialba, Decoración de Rótulos en Paradero Turístico Playas de Doña Ana, counter y sitio web de CANATUR, bolsas de Futuropa, web y redes sociales programa Surfing Republica e INBioparque. Publicidad revista Landings de Nature Air, Guía Turística de la Cámara de Turismo de Sarapiquí, guía, mapas y materiales de incentivos y reuniones de Asociación Nacional de Incentivos y Congresos, Ruta de los Conquistadores y Congreso Nacional de Turismo de CANATUR. Congreso Nacional de Restaurantes de CACORE, Lanzamiento del libro "Costa Rica Aérea un país inédito", Costa Rica Open of Surfing, e iniciaron las acciones del patrocinio al Mundial de Pesca deportiva (OWC) del 2015.

### 3. Producción y/o adaptación y/o compra de 3 tipos de material audiovisual y/p impreso:

Avance al IV Trimestre 100%: Ya se encuentra en la bodega del ICT los tres tipos de material promocional seleccionados que son: 1-Mapas, 2-Folleto de Parques Nacionales (3 idiomas) y 3-Desplegable de información general (3 idiomas).

#### Meta 3.1.3.1: 2 investigaciones para mercados nacionales:

Avance al IV Trimestre 50%. Se recibieron los resultados, base de datos del estudio de Turismo interno 2013 que sirvió de insumo para actualizar la campaña vamos a turistar pero no se pudo realizar la otra investigación que se tenía prevista (estudio cualitativo sobre percepción de los empresarios nacionales respecto al turismo nacional) dado que la modificación presupuestaria fue aprobada demasiado tarde, lo que produjo que la Proveeduría institucional advirtió que no había tiempo de realizar la investigación en el momento que se envió la SMS a la Proveeduría.

Meta 3.2.5.1: 17 proyectos publicitarios en el ámbito internacional, para fortalecer posicionamiento de Costa Rica en mercados prioritarios de Estados Unidos, Canadá y otros (Avance general 97,6%): de los 17 proyectos planteados de publicidad internacional, enfocados hacia los mercados de Estados Unidos y Canadá, se tiene un avance de un 97,6%.

#### 1. Un proyecto publicitario en el ámbito internacional, programación plurianual (pauta publicitaria, producción de artes y materiales publicitarios):

Avance al IV trimestre 100%: Se producen todos los materiales para lanzar el 17 de diciembre, se realiza evento de lanzamiento ante la prensa nacional y ante el sector turístico privado, se cuenta con materiales como un video de 2 min. Un video de Behind the scenes, videos para banners de 15 seg, banners digitales, perfiles de FB, twitter, you tube, acciones de OHH, site para USA y Canadá, entre otras acciones que se activaron en el 2014.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

2. Proyecto publicitario con 12 acciones estratégicas mensuales con la Agencia de Publicidad de Estados Unidos, enfocada hacia mercados de Estados Unidos, Canadá y/o Latinoamericana:

Avance al IV Trimestre 100%: Se han recibido acciones involucradas en el fee hasta diciembre y se ha realizado el pago de las mismas, se han trabajado revisiones de campañas cooperativas, análisis de visitación, ejecución de propuesta creativa para la campaña 2014, entre otras muchas acciones incluidas en el contrato bajo el modelo de tarifa (fee%).

3. Proyecto de promoción de Costa Rica en el segmento MICE:

Avance al IV Trimestre 60%: La estrategia de promoción consta de 3 fases. La Fase 1 está completa: se realizó un cronograma de trabajo en conjunto con la agencia 22 Square y a conformidad con el personal del ICT. En enero se hizo la primera presentación de la etapa 1 del proyecto, la cual incluye la investigación del mercado y recomendaciones a utilizar. La Fase 2 está completa: se desarrolló la estrategia creativa y el plan de medios para el cual se presentó y aprobó el 28 de marzo en una presentación realizada a personal del ICT, y Buró de convenciones. Adicional se está tramitando un concurso para la contratación de una productora audiovisual que será la encargada de hacer un video para promocionar el Turismo de Reuniones y el CNCC (Centro Nacional de Convenciones Costarricense). El siguiente paso es ejecutar dicha estrategia y compra de medios; sin embargo el proceso se detuvo debido a un cambio presupuestario. A pesar de que ya el presupuesto extraordinario fue aprobado, estamos cortos de tiempo para poder realizar la ejecución de las acciones; por lo que se está planteando hacer una parte éste año y continuar el próximo. Se hizo la presentación de la campaña a JD y comité Mixto el día 10 de diciembre. Y estamos en espera de aprobación.

4. Producción y/o adaptación y/o compra de al menos 3 tipos de material promocional y souvenirs:

Avance al IV Trimestre 100%: Se han recibido en un 100% la totalidad de la contratación. Entre los artículos recibidos se encuentran: llaveros, porta laptop, llaves mayas, ponchos, billeteras, máscaras borucas, camisetas tipo polo, mochilas.

Meta 3.2.6.1: 5 investigaciones para mercados internacionales.

Avance al IV Trimestre 100%: 1-Se finalizó el trabajo de campo en las investigaciones de Perfil y hábitos de los turistas 2013-2014 donde se analizaron los mercados de EE.UU., Canadá, Francia, Holanda y Reino Unido y Hábitos de los Turistas 2013-2014, además el estudio de Expectativas y Percepciones 2013-2014 para los mercados solicitados, a saber EE.UU, Canadá, Brasil, México y Alemania.

2-Se da continuidad a la contratación de IOS Partners para la elaboración del Plan Estratégico para el Desarrollo de Rutas para los Aeropuertos Internacionales, lo que incluye la participación en las ferias Routes Américas 2014, World Routes en Chicago, Top Resa, y acompañamiento al Sr. Ministro de Turismo en la gira donde se visita a 5 aerolíneas europeas, se continua con los informes mensuales de pasajeros y se da asesoría y acompañamiento al Sr. Ministro en gira a Norteamérica y Europa para mantener en pie el proceso de atracción de aerolíneas hacia Costa Rica en el próximo 2015 y 2016.

3-Se recibió el procesamiento de las preguntas propietario y preguntas abiertas hechas en el marco de la investigación de los Best Prospects de Estados Unidos para Costa Rica - 2014, así como la base de datos completa en formato SPSS; con tales insumos se hizo una serie de procesamientos para la actualización de la presentación de Mejores Prospectos para Costa Rica, la cual fue presentada en Comité Mixto de Mercadeo y a los asociados al grupo Proimagen como representantes del sector privado.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

4- Se realizaron y recibieron los resultados de los focus groups en Estados Unidos y Canadá para testear los nuevos conceptos de la campaña publicitaria internacional "Save the americans/save the canadians", se presentaron los resultados de los focus a la Junta Directiva y al Comité Mixto de Mercadeo. Con la suscripción a plataformas especializadas como OAG Analyser y ADI de Sabre, se prepararon 13 archivos en formato Power Point con el comportamiento de los pasajeros transportados por aerolínea, procedentes de Europa, Estados Unidos, Reino Unido, Rusia, China, Francia, España, Canadá, Alemania, Holanda, Los Ángeles; además de un archivo de pasajeros transportados por Condor y por IBERIA

Meta 5.2.3.1: 4 acciones que coadyuven al fortalecimiento del sistema de control interno. (Avance general 100%)

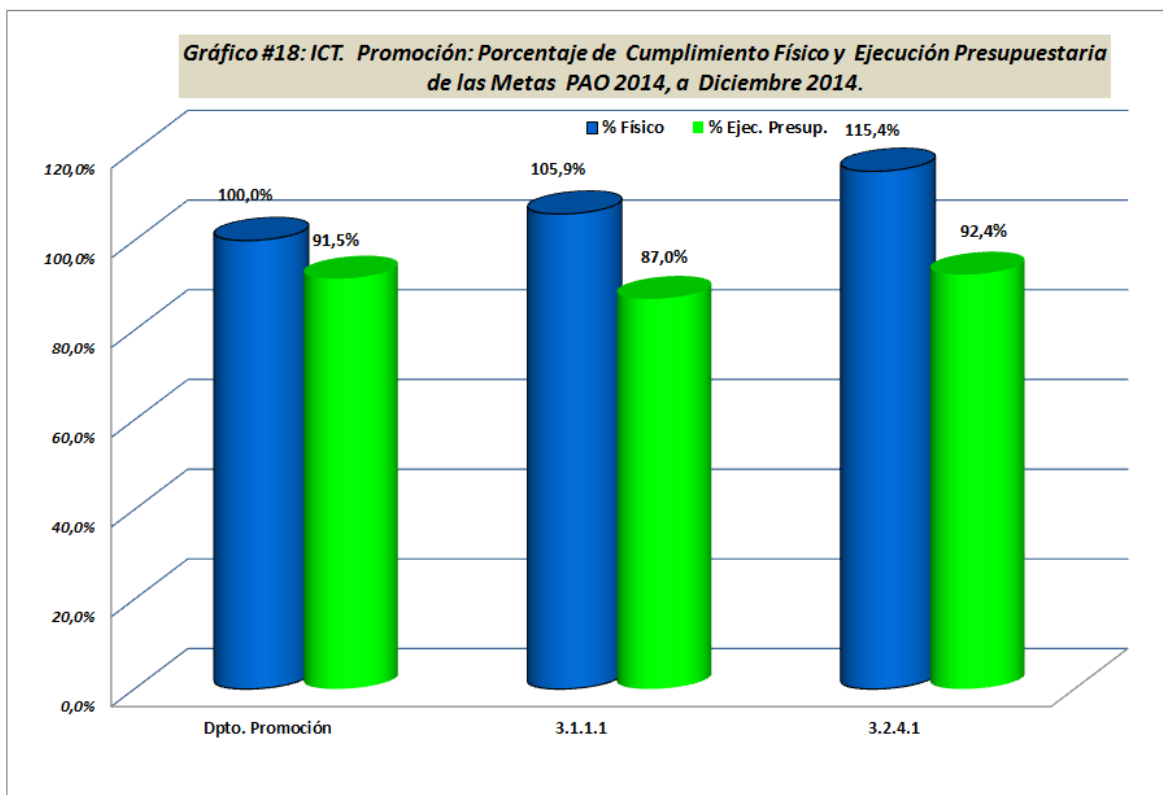
1. 1 actividad de motivación que permita fortalecer el ambiente de control.

Avance al IV trimestre 100%. Se realizó la remisión de información general que consistió en el envío de tres presentaciones durante el trimestre, referente al tema de control interno.

2. 3 evaluaciones de acciones promocionales en el ámbito nacional.

Avance al IV trimestre 100%. 1-Se presentaron los resultados de la evaluación de la campaña nacional "Vamos a turistar". 2-Se realizó la evaluación de la "Feria del Gustico Costarricense" y a 3-la Expoferia del "Clima y desfile de boyeros".

**Promoción:** El cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 100,0% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 91,5%. El porcentaje de Promoción reportado por cada meta se muestra en el Gráfico #18.





## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>35</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Promoción</b>	<b>4,532,305,082,00</b>	<b>4,146,620,098,00</b>	<b>91,5%</b>
3.1.1.1 <sup>36</sup> Implementar 102 acciones de mercadeo en el mercado nacional, a diciembre de 2014. (105% cumplimiento físico)	<b>757,577,245,00</b>	<b>658,959,129,00</b>	87,0%
3.2.4.1 <sup>37</sup> Desarrollar 173 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, a diciembre de 2014. (115,4% cumplimiento físico)	<b>3,774,727,837,00</b>	<b>3,487,660,969,00</b>	92,4%

### Principales logros reportados por la Unidad:<sup>38</sup>

Meta 3.1.1.1: 102 Acciones de mercadeo en el mercado nacional

Avance al IV Trimestre 105,9%: de las 102 acciones de mercadeo en el mercado nacional, mediante el desarrollo de actividades estratégicas, planteadas se tiene un avance de un 105,9%. Cifras estimadas.

1. Apoyar a socios comerciales, cámaras, asociaciones y/o empresas privadas en 20 eventos en diferentes zonas del país:

Avance al IV Trimestre 100% Se apoyaron los siguientes eventos:

1. Día con el Mercado Europeo, organizado por la Asociación FUTUROPA.
2. Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito.
3. Congreso Mesoamericano de Áreas Protegidas, organizado por el SINAC.
4. Tope Garrobín 2014, organizado por Centro Agrícola Cantonal de Esparza.
5. Festival Guanacaste 2014.
6. Desfile de Boyeros en Atenas, organizado por Cámara de Turismo Ateniense.
7. Inauguración de la tercera etapa atractivos turísticos "Los Espigones" en Puntarenas.
8. Encuentro Centroamericano de Tour Operadores (ECATO), organizado por ACOT.
9. Feria de comercialización EXPOTUR, organizada por ACOPROT.
10. Promoción del destino CR en la Quinta Reunión de Estados, Parte a la Convención sobre Municiones en Ramo.
11. Festival de Ballenas y Delfines
12. Conferencia de Prensa Centroamérica Travel Market
13. Sesión de ministros y representantes de CATM.
14. European Travel Mart Organizado por FUTUROPA.
15. ExpoTurrialba 2014 Organizado por la Cámara de Turismo de Turrialba.
16. Congreso Nacional de Turismo organizado por CANATUR (2 días).
17. Encuentro Regional Gobierno Abierto organizado por Casa Presidencial (3 días)
18. Encuentro Nacional de Tour Operadores Organizado por ACOT.
19. Conferencia de Prensa Save The Americans.
20. Coctel de lanzamiento al Sector Turístico de la campaña para Estados Unidos y Canadá.

2. Apoyo a 15 Expo-ferias:

Avance al IV Trimestre 133,3%: 1. Feria del Café (Frailles). 2. Festival Nacional de las Mulas (Parrita). 3. Exposición Nacional de Orquídeas (San José, Centro Cultural La Aduana). 4. III Feria del Gustico (San José, Centro Cultural La Aduana). 5. Desfile del Boyero de Escazú (San Antonio de Escazú). 6. Feria de la Gallina Criolla (El Silencio de Quepos). 7. Feria del Barro San Miguel Sarapiquí. 8. Feria Agropecuaria de Coronado. 9. VI Feria del Chayote en Paraíso de Cartago. 10. IV EXPOMARIMBA en Santa Bárbara de Santa Cruz, Guanacaste. 11. IV Festival Nacional de Marimbas en Limonal de Abangares Guanacaste. 12. Feria del Jocote en la Uruca de Aserrí. 13. Festival del Pez Gaspar en

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

<sup>36</sup> Meta ligada al PND, acción estratégica 1.2 y PEP objetivo 5.1.

<sup>37</sup> Meta asociada a meta sectorial del PND 2011-2014, meta sectorial y acción estratégica 1.4, y PEP objetivos 4.1 y 4.2.

<sup>38</sup> Por las limitaciones de espacio del sistema SPLAF, la unidad amplía el análisis de resultado en el oficio SM-637-2014.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Caño Negro. Alajuela. 14. IX Festival de la Pasada en Cartago. 15. Feria del Pejibaye en Tucurrique. 16. Festival Gastronómico y Feria de la Yuca en la Fortuna. 17. I Feria Turismo Accesible en La Fortuna. 18. Festival del Cebiche en Quepos. 19. Feria de Quebrada Honda. 20. Feria del Chicharrón.

### 3. 2 acciones de promoción para apoyar el turismo rural comunitario:

Avance al IV trimestre. 150%:- 1-Decoración y co-organización de la Feria del Gustico Costarricense 2014, 2- Negociaciones y coordinación para participación en CATAM con un stand y 3-se negoció el financiamiento para la IV edición Guía Digital del TRC. Se les ofreció 50 stands en la Feria Nacional de Turismo pero no aceptaron.

### 4. 10 acciones de relaciones públicas a nivel nacional para la promoción de zonas turísticas y/o productos específicos:

Avance al IV trimestre: 100%: 1.Comunicados de prensa: 95, 2.Conferencias de prensa: 22, 3.Proyectos especiales: 3 Acciones promocionales, pag web CATM y Campaña Vamos a Turistear 4.Boletines al sector (Notas Turísticas): 7 , 6. Notas web: 103, 6.Comunicado al sector privado: 7 , 7. Gestiones de prensa: 733. 8. Monitoreo: Monitoreo diario permanente, 9. Acompañamiento de voceros: permanente, 10. Boletín Interno del Ministro: 7

### 5. Una campaña de promoción de turismo interno con acciones de relaciones públicas en el ámbito nacional:

Avance al IV TRIMESTRE: 100%. En relación con la campaña de promoción de turismo "Vamos a Turistear", durante el cuarto trimestre se cumplieron los objetivos de la campaña y se desarrollaron las acciones y alianzas. Destaca que la cifra de seguidores en el perfil de Facebook supera de 182.447 seguidores en Facebook, 5.208 seguidores en Twitter y 785 en Instagram. Paralelamente se continuó con la comunicación de las promociones, tarifas especiales y contenidos educativos de los diferentes destinos del país. Durante el cuarto trimestre se realizaron promociones de último minuto del "Viernes Negro", concursos de selfies de sombras y Festival de la Luz en las redes sociales de la campaña, la caminata Vamos a Turistear en Heredia y la Feria Nacional de Turismo. Además, se mantuvieron las alianzas con programas de televisión como Buen Día y 7 Estrellas, El Show de la Media Docena de Canal 7, así como NC11 e Informe 11 de Repretel. Además, se realizó una alianza en la Revista Dominical del Grupo Nación sobre las 7 Maravillas Turísticas, en la cual hubo una participación de más de 10.000 votos. Se realizó pauta televisiva con un comercial de promoción de la Feria Nacional de Turismo. Se cuenta con 103 empresas afiliadas.

### 6. 4 giras, individuales o grupales, con medios de comunicación nacional, para promover las diferentes regiones turísticas del país:

Avance al IV trimestre: 100%. 1-La primera fue a Puntarenas el 15 de enero con la participación de 19 medios de comunicación con el objetivo de compartir el anuncio de la Inauguración de la Ruta Mesoamericana, relacionada con la llegada de una nueva línea de cruceros al Pacífico.2- Del 28 al 30 de marzo se desarrolló la Segunda Gira de Prensa Nacional a la zona de Puerto Jiménez y Corcovado con la participación de más de 16 medios audiovisuales, periódicos, agencias internacionales y revistas especializadas. 3 Del 8 al 10 de agosto se realizó la Tercera Gira de Prensa Nacional a la zona de Turrialba. Se visitó el Monumento Nacional Guayabo, Santa Cruz, Refugio La Marta con la participación de 12 medios de prensa nacionales, revistas especializadas, agencias internacionales entre otros. Las tres lograron una relevante cobertura noticiosa 4. El 31 de octubre y 1 de noviembre se llevó a cabo la cuarta y última gira de prensa del año. Se viajó a Liberia, Guanacaste, donde conocieron sobre los principales atractivos turísticos de Liberia, recorrieron su histórica ciudad y participaron del vuelo inaugural de la aerolínea JetBlue



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

(Boston-Liberia) en el Aeropuerto Daniel Oduber. Asistieron 7 medios de prensa nacionales, revistas especializadas, agencias internacionales, entre otros. Las cuatro lograron una relevante cobertura noticiosa.

7. Coordinación de 20 grupos para giras de prensa de la campaña de turismo interno: Avance al IV trimestre: 100%. Hasta el mes de diciembre se contabilizaron 20 giras de prensa de Vamos a Turistear. 1. 4 Giras de la alianza con Grupo Nación de las 7 Maravillas de Costa Rica. Destinos Visitados: Costa Ballena, Palmar Norte, Sierpe, Puerto Jiménez, Corcovado, Santa Rosa, Barra Honda, Rincón de la Vieja. 2. 3 Giras con la sección Cámara Viajera de NC11, Canal 11. Destinos visitados: Jacó, Manuel Antonio, Turrialba, Orosí, Costa Ballena, Puerto Viejo, Limón, Isla San Lucas y Montezuma 3. 4 Giras de la sección "El Mochilero" de Informe 11. Destinos: Palmichal de Acosta, Puerto Viejo, Manzanillo, Reservas Indígenas Bri Brí, Escazú, Santa Ana, Costa Ballena, San Ramón, Playa Potrero, Flamingo, Brasilito, Golfito, Reserva Curú, Pérez Zeledón y Palmar Norte. 4. 1 Gira con el Show de la Media Docena: Destinos: El Silencio de Quepos, Manuel Antonio, Monteverde y La Fortuna. 5. 4 Giras con 7 Estrellas. Destinos: Rincón de la Vieja, San Ramón, Naranjo, La Fortuna, Monteverde, Costa Ballena, Cartago, Orosí, Puntarenas, Isla San Lucas, Tortuguero, Palmar Norte 6. 4 Giras con Buen Día. Destinos: Turrialba, Puerto Jiménez, Quepos, Manuel Antonio, Costa Ballena, Carara, Jacó, El Silencio de Quepos, Monteverde, La Fortuna y Carara.

Meta 3.2.4.1: 173 acciones de mercadeo en los mercados internacionales: de las 173 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, mediante el desarrollo de actividades estratégicas planteadas, se tiene un avance de un 86,2%

1. Atender a 15 grupos de prensa internacional de Estados Unidos-Canadá, para exposición de producto turístico en medios de comunicación con publicidad no pagada:

Avance al IV trimestre 106,7% : Se han atendido los siguientes 16 medios de Estados Unidos y Canadá 1-Operation Vacation (Canadá) , 2-CBC Songbirds SOS (Canadá), 3-Sun Media ((Canadá), 4-En Route (Canadá), 5-Hoteles Pepermill (USA), 6-Travel Family Guide (USA), 7-Ebony (USA), 8-World Fishing Network (USA), 9-How Two Travelers, 10-Grupo Expotur (Tourism Plus, Recomendado, Travel world News, Latin Flyer, Jax Fax), 11-Grupo prensa USA y Canadá julio(One Step 4 ward.com, Blue, Travel for Wild life, Telemundo, Fox, Hotel Chatter.com, Juunted.com, Gear Patrol, Euphoria Magazine, EWTN), 12-Grupo Prensa USA-Canada agosto-septiembre(Fitness Magazine, Organic Spa, Bel Age, Luxe Beat, Origianl Faer, East Kent, Besudesu, Macaroni Kid, About.com, Sympatico.com, Uncommon Caribbean), 13-Grupo Bodas y Aventura (Shawn Elliot Luxury, Hopscotch The Globe, Conde Nast, Socially Superlative, Southern Bride, Metro Boston, Homesteader, Where Traveler, Afar), 14-Grupo Voluntariado (Go Plein Air, Canoe), 15-Grupo Jet Blue (Matador, Huffington Post, Creators, Jettsetter, San Diego Tribute, Endless Vacation) y 16-Grupo Canadá (Cruise and Travel Lifestyles, Pax News, Huffington Post Quebec, Metro News Paper, Le Journal de Montreal, Toronto Start).

2. Atender a 25 grupos de prensa internacional de Europa-Latinoamérica:

Avance al IV Trimestre 100%:Se han atendido los siguientes 25 medios de Europa y Latinoamerica: 1-O Globo " Globo Reporte" (Brasil), 2-O Globo "Nas Ondas" (Brasil), 3-Stream TV (Rusia), 4-Daily Mail (Inglaterra), 5-Canal 7 BS (Japón), 6-France 3 (Francia), 7-Gala TV Destino Latinoamérica (México), 8-EL Mundo (España), 9-Bleu & Blanc (México), 10-Periódico Excelsior (México), 11-Food and Travel (México), 12-National Geographic (México), 13-France 3 (2 grupo) (Francia), 14-France 3 ( grupo 3) (Francia), 15- Plus TV (Perú), 16-TVE (España), 17-Grupo Expotur (Clarín, GAZeta, Mercosur, La





## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Paloma, CNN, La Razón, Cuatro TV), 18-Viagem TV, 19-Grupo Prensa Brasil (Gazeta Regional, Brasil Business, BAndairantes, Folha de Tarde), 20-Grupo Prensa Latinoamerica julio-agosto-septiembre (Viagem, EWTM, Gui de Brasil, Melhor Viagem, TV Chile), 21-Grupo de prensa Europa y otros mercados julio agosto septiembre (Beijing Qixinfuchuang, Tracy Qi's, Trip Point, Voyage Magazine, Woman Health, NHK, Mi Nube España, Daily Express, Lonely Planet, Tageszeitung Taz, Die Welt, Welt am Sonntag, Welt Aktuell, Travel Magazine, Politike), 22-Grupo Asia (Canal Korea, Travel Magazine De China), 23-Grupo de Europa IV trimestre (Mi nube UK, Mallory, Passion for Planet, Conde Nast, Just Travelous, De viajes, Ahora toca viajar, Super Foto, Wegener, Kanpioen), 24-Grupo Latinoamerica IV trimestre (Periódico viaje, NCR), 25-grupo Países Escandinavos (Grand Magazine, Profit, Miao, Golf and travel, Restauracie, Trend & Travel Magazine, Window Seat).

3. Atender 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%: Se atendió 5 grupos de familiarización con agentes de líneas aéreas de Estados Unidos, 1-Grupo 1-Alaska Airlines, Southwest y Alligiant Airlines, Grupo 2- Agentes Expotur, Grupo 3- Rico Tour, 4-Greener Travel y 5-Trend Travel

4. Atender 5 viajes de familiarización de mayoristas y/o agentes de Europa, Latinoamérica y otros mercados en coordinación con tour operadores y asociaciones:

Avance al IV Trimestre 100%: Se atendieron los siguientes viajes de familiarización: 1-Pure Latinoamérica (Holanda), 2-Novelle Frontier (Francia), 3-Grupo de agentes Chinos, 4-Grupo de agentes Alemanes (Condor) y 5-Grupo de agentes del IV trimestre (RU Tour Operators, Salaun Holidays, Avianca Porto Alegre).

5. Realizar 3 acciones estratégicas mensuales con la agencia de relaciones públicas en Estados Unidos:

Avance al IV trimestre 125%. Se han realizado 45 acciones estratégicas, las cuales se desglosan de la siguiente manera: 1. Gestión de medios: 27 comunicados de prensa: premios para Costa Rica, nueva administración, eventos en Costa Rica (Semana Santa, Expotur). Además, se han realizado 16 posibles declaraciones a los medios en los EEUU sobre los temas de: Jairo Mora, Leonardo DiCaprio en la Isla del Coco, situación del Volcán Turrialba. También se envió una carta de invitación para que visite nuestro país a la señora Isabel Allende, ya que nombra dos veces a Costa Rica en su último libro, por tipo de actividad. Se hizo también envío del boletín What's New al trade. 2. Media Tour: Se realizaron también dos media tours: New York y Montreal; además se participó de Family Travel Conference, tanto como patrocinadores del evento como expositores, el evento contemplaba solamente medios de familia. 3. Viajes de Prensa (Press Trips): se coordinaron los 6 viajes de prensa ofrecidos por las agencias, los cuales estuvieron enfocados en los nichos de: Bodas, Aventura, Familia, Voluntariado y JetBlue. Este último se hizo con motivo del vuelo inaugural Boston-Liberia, se incluyeron también para este dos activaciones: alianza con WERS Radio de Boston y se entregaron camisetas con mensajes de Costa Rica para los pasajeros.

6. Al menos un proyecto especial de relaciones públicas en Estados Unidos y Canadá con la agencia de relaciones públicas:

Avance al IV trimestre 100%. Se realizó el lanzamiento de marca país en Nueva York (NY), la Agencia CAMC coordinó la conferencia de prensa en el Centro de Convenciones



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

de Jarvitz en el marco de la Feria, además organizaron un almuerzo con prensa y un media tour con medios como Departure y Food&Wine. Además, colaboraron con la atención de la Chef Doris Goldewicht quien se presentó en el Show Gastronómico durante la feria.

7. Contratación de al menos una agencia de relaciones públicas en Europa o Asia: Avance al IV trimestre 80%. La invitación a los proveedores para que participaran del cartel fue enviado el 31 de octubre, la apertura de las ofertas fue el 8 de diciembre y se está en la etapa de revisión de propuestas para la elección de la agencia.

8. 15 presentaciones promocionales del destino Costa Rica, dirigida a agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá:  
Avance al IV trimestre 147%. ABRIL : 2 presentaciones en West Lake Village y Orange County a 80 agentes. MAYO: 3 presentaciones en Houston, Dallas y San Antonio a 80 agentes. JUNIO: 4 presentaciones en New York, Boston, Baltimore y Philadelphia a 400 agentes. JULIO : 3 presentaciones en Phoenix, Denver y Chicago a 152 agentes. AGOSTO: 4 presentaciones en Atlanta, Houston, Dallas y San Antonio a 277 agentes. SETIEMBRE: 4 presentaciones en New York, Boston, Baltimore y Philadelphia a 300 agentes. OCTUBRE: 1 Presentación en Estados Unidos y 1 en Canadá a 140 agentes. Total de presentaciones: 22 Total de agentes: 1429

9. 10 presentaciones promocionales del destino Costa Rica, dirigida a agentes de viajes de Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés:  
Avance al IV trimestre 110%. 3 Presentaciones de destino en México con la Empresa Destinos a 300 agentes. 1 presentación de destinos en Brasil con New Age a 320 agentes. 1 presentación de destinos en Brasil con Eco Tours a 700 agentes. 1 presentación de destino en Austria con Aviareps a 350 agentes. 1 presentación de destinos en Alemania con Dertour a 350 agentes, 4Presentación en Europa a 232. Total de presentaciones: 11 Total de agentes 2252.

10. Participar en 8 eventos internacionales en Estados Unidos-Canadá:  
Avance del IV trimestre 100%: Se participó en los siguientes 8 eventos:1-Adventure Expo Chicago, 2-Adventure Expo Los Ángeles, 3- Boston Globre Travel Show, 4-New York Times Travel Show, 5- ETC Florida (Educational Travel Conference: en USA, Florida), 6- IMEX AMERICA, LAS VEGAS, 7-International Tourism and Travel Show en Canadá, 8- Ustoa en Boca Ratón, Florida.

11. Participar en 14 eventos internacionales en Europa-Latinoamérica y otros mercados de interés:  
Avance al IV trimestre 85,7%. Se participó en los siguientes 12 eventos:1-Vakantiebeurs en Holanda, 2-FITUR España, 3-ITB, Alemania, 4-MITT Rusia, 5-WTN LATIN AMERICA, en Barsil, 6- COTTM en China, 7- IMEX Frankfurt en Alemania. 8-Travel Mart Latin America / 9-Top Resa en Paris, Francia/ 10-ABAV en Sao Paulo, Brasil, 11-WTM en Londres, 12-EIBTM en Barcelona, España.

12. Participar en 2 eventos especializados en negociación con líneas aéreas:  
Avance al IV trimestre 100%: Se participó en el siguiente evento:1- Routes América : San Salvador, El Salvador, 2-SETIEMBRE 2014 : World Routes en Chicago, USA

13. 1 acción estratégica para promocionar el producto turístico en el mercado de cruceros:  
Avance al IV trimestre 100%. Se participó en el siguiente evento: 1-SEA TRADE, Miami.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

14. Apoyar las acciones de promoción establecidas en el plan operativo anual de la oficina de promoción de Centroamérica en Europa C.A.T.A.:

Avance al IV trimestre 100%. Se realizó el aporte económico para las acciones de promoción establecidas en el plan operativo anual de la Oficina de Promoción de Centroamérica en Europa (CATA).

15. Acciones para la ejecución de 10 campañas cooperativas para socios mayoristas de Estados Unidos y Canadá:

Avance al IV trimestre 120%, se tienen en ejecución a la fecha las siguientes 12 campañas cooperativas: 1. Sunwing Travel Group (Canadá), 2. Canandes (Canadá), 3. Air Canada Vacations (Canadá), 4. Apple Vacations (Estados Unidos), 5. Global Basecamps (Estados Unidos), 6. APF Travel (Estados Unidos), 7. Holbrook Travel Inc. (Estados Unidos), 8. Perillo Tours (Estados Unidos), 9. Globus Family of Brands (Estados Unidos), 10. Flight Centre (Liberty Gogo), 11. The Mark Travel Corporation, 12. Classic Vacations.

16. Acciones para la ejecución de 15 campañas cooperativas para socios mayoristas de Latinoamérica, Europa y otros mercados de interés:

Avance al IV trimestre 120%, se tienen en ejecución a la fecha las siguientes 12 campañas cooperativas: 1. Sunwing Travel Group (Canadá), 2. Canandes (Canadá), 3. Air Canada Vacations (Canadá), 4. Apple Vacations (Estados Unidos), 5. Global Basecamps (Estados Unidos), 6. APF Travel (Estados Unidos), 7. Holbrook Travel Inc. (Estados Unidos), 8. Perillo Tours (Estados Unidos), 9. Globus Family of Brands (Estados Unidos), 10. Flight Centre (Liberty Gogo), 11. The Mark Travel Corporation, 12. Classic Vacations.

17. Acciones para la ejecución de 3 campañas cooperativas para líneas aéreas:

Avance al IV trimestre 133,3%: se tienen en ejecución a la fecha las siguientes 4 campañas cooperativas: 1. Iberia (España), 2. Delta Air Lines (Estados Unidos), 3. Copa Airlines (Latinoamérica), 4. Condor Flugdienst (Alemania)

18. Contratación de empresa traductora para textos y demás de Web Site, brochures, etc.:

Avance al IV Trimestre 100%: se encuentra con un contrato vigente por todo el año 2014

19. Realizar 2 acciones (optimización e indexación) que contribuyan al incremento del número de visitas al sitio Web:

Avance al IV Trimestre 100%: existe una contratación vigente que cubre el presente año 2014,

20. Contratación de una empresa que brinde el servicio de call center:

Avance al IV trimestre 100% desde el año anterior se adjudicó una contratación que cubre el año 2014.

21. Contratación de una empresa que brinde el hospedaje y mantenimiento del Web Site:

Avance al IV Trimestre 100%: Se adjudicó una empresa y dicho contrato dio inició el 17 de junio del 2014 y por dos años de servicio, para hospedaje y mantenimiento del web site actual.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

22. Continuación de la contratación del desarrollo de un nuevo sitio Web con fines promocionales:

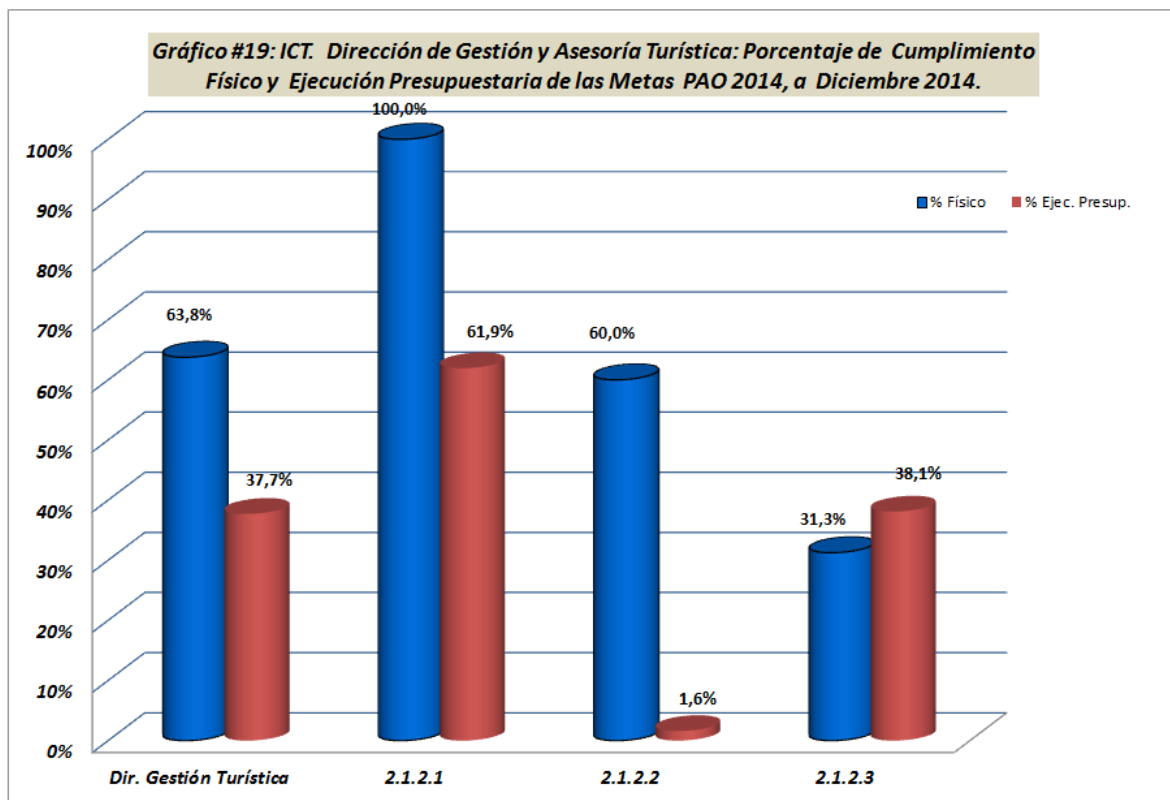
Avance al IV Trimestre 90%: mediante el oficio DP-0779-14 del 23 de mayo se efectuó la recomendación técnica de adjudicación, misma que fue incorporada a Merlink para continuar con el debido proceso. Se presentó la recomendación a la Junta Directiva. En el III trimestre se adjudicó la empresa para el desarrollo del nuevo sitio web. En el IV trimestre, la Administración está a la espera del refrendo contralor, para dar la orden de inicio del proyecto.

## Macroproceso de Gestión y Asesoría Turística.

Este Macroproceso cuenta con 25 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 88,7%. 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 63,8% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 37,7%<sup>39</sup>. En el Gráfico #19 se presentan los porcentajes de avance físico y de ejecución presupuestaria de las 3 metas de esta Unidad.



En el siguiente cuadro 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>Total Dir. Gestión Turística</b>	<b>1,434,747,431,60</b>	<b>541,052,562,00</b>	<b>37,7%</b>
2.1.2.1 Realizar 12 actividades de control y seguimiento del avance programático del Macroproceso de Gestión Turística, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	<b>13,776,445,00</b>	<b>8,533,652,00</b>	61,9%

<sup>39</sup>El porcentaje de ejecución de toda la unidad se afecta por el presupuesto del Centro de Convenciones que tienen altos rubros en servicios de ingeniería para los planos de construcción.

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



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

2.1.2.2 Mejorar en el 2014 las condiciones de al menos un atractivo turístico, a través de la inversión de recursos financieros humanos del ICT. (90% cumplimiento físico)	24,000,000,00	382,087,00	1,6%
2.1.2.3 <sup>41</sup> Contar al 2014 con un avance del 20% en la construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC). lo anterior conlleva a completar las siguientes actividades: planos constructivos, presupuesto detallado, cantidades de materiales, precalificación de empresas constructoras, términos de referencia para la licitación de la construcción del CNCC, movimiento de tierra, trazado y terrazas para carreteras internas y planta de tratamiento de aguas. <sup>42</sup> (100% cumplimiento físico)	1,396,970,986,60	532,136,823,00	38,1%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 2.1.2.1, se realizaron 12 actividades de control y seguimiento del avance programático del Macroproceso de Gestión Turística, 10 reuniones con las jefaturas, representantes de las instancias gubernamentales e internas para cumplir con las acciones encomendadas por ley.

En relación con la meta 2.1.2.2, se realizó la definición de los terminos de referencia del addendum al convenio de Cooperación ICT JAPDEVA para la remodelación de la Sala de abordaje bajo la contratación 2014 CD-000159-0001200001 pero la misma se declaró desierta ya que todas la ofertas presentadas sobrepasaron el monto total estimado para a contratación ya que estaban por encima del 10% del presupuesto aprobado en el convenio. Respecto al Convenio con MINAET por parte de la Junta Directiva, en Acuerdo SJD-307-2014, se intruye para que con el presupuesto del 2015 se desarrolle este convenio. De igual forma el Centro de Artesanías de Sarchí se incluye en el presupuesto del 2015, según Acuerdo de Junta Directiva SJD- 370-2014.

*Por ende la meta presenta una baja ejecución presupuestaria, porque se realizaron acciones preparatorias a las obras pero no se ejecutaron los recursos.*

*Asimismo, la unidad agrega que el cumplimiento de esta meta se tiene una particularidad y es que la ejecución de la misma no depende únicamente de la Dirección sino también de una contraparte en cada uno de los convenios suscritos para lo cual deben cumplir con lo establecido en los mismos.*

*Aunque no se llegó a la construcción de las obras si se llevó a cabo todo el proceso administrativo interno establecido para que la misma pudiera llevar el curso propuesto, a manera de ejemplo podemos citar:*

- *Se identificaron los atractivos a mejorar*
- *Se determinó el presupuesto necesario Legal, la Gerencia General, la Junta Directiva y la Proveeduría*
- *Elaboración de lo competente a este Macroproceso para el trámite de la licitación*
- *Realización de inspección previa a las adjudicaciones por parte del Macroproceso de Gestión.*

*Ejemplo de lo anterior son los siguientes:*

<sup>41</sup>Meta vinculada al PND 2011-2014, acción estratégica 1.3 y PEP objetivo 3.1.

<sup>42</sup> Del presupuesto operativo de esta meta se trasladó un monto de €5.449.214.013,4 a la partida 902 Sumas libres sin asignación presupuestaria del MAF.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

*Plaza de artesanías de Valverde Vega: La institución realizó la contratación para la elaboración de planos y supervisión de las obras. La Cámara de Turismo de Valverde Vega debía suscribir una hipoteca a favor del ICT y además estar al día en la CCSS y FODESAF estas condiciones no fueron cumplidas por la Cámara por lo cual era imposible sacar la licitación para la construcción de las obras.*

*La Junta Directiva toma un primer acuerdo para anular el convenio, este acuerdo es revertido en el mes de octubre y nuevamente solicita realizar el proyecto en el 2015.*

*Remodelación Terminal de Cruceros Limón: La licitación fue sacada a concurso, las ofertas recibidas por parte de los empresarios fueron superiores al presupuesto establecido en el convenio. Ante lo anterior fue necesario realizar un nuevo addendum al convenio para lo cual se debe seguir el protocolo establecido en el ICT y JAPDEVA para la firma del mismo, el cual concluye en la aprobación de ambas Juntas Directivas.*

Respecto a la meta 2.1.2.3, relacionada con el proyecto de construcción del Centro Nacional de Convenciones y Congresos (CNCC):

### Observaciones del avance en el año 2014.

<b>EVALUACIÓN DETALLADA DEL PROYECTO CNCC AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014; SEGÚN ETAPAS PROGRAMADAS 2014 EN DM-630-2013</b>					
<b>Detalle de etapas programadas para el 2014</b>		<b>Ponderación (%)</b>	<b>Resultado (%)</b>	<b>Avance ponderado por etapa</b>	<b>Descripción del avance</b>
<b>Obras Urbanísticas:</b>					
I	Movimiento de tierra	25%	31.25%	7.81%	
ii	Trazado	25%	31.25%	7.81%	
iii	Terrazas de carreteras internas	25%	31.25%	7.81%	
iv	Planta de tratamiento de aguas	25%	31.25%	7.81%	
<b>Total avance ponderado</b>				<b>31.25%</b>	

El proyecto CNCC es un proyecto plurianual, razón por la cual se requiere la presupuestación completa para poder adjudicar, aunque el pago y finalización de dichas actividades este previsto para el siguiente ciclo presupuestario.

### Justificación sobre ejecución presupuestaria de la meta 2.1.2.3 del PAO y PND:

- No se ha formalizado el acto inicial de la Etapa Constructiva del proyecto, por cuanto, la Autoridad Presupuestaria no ha dado respuesta a la gestión institucional para levantar el límite de gasto definido para el ICT; lo que hace imposible aplicar los recursos institucionales reservados para el proyecto CNCC.
- Presupuesto inicial ₡1.539.735.987,00. Reservado. ₡144.863.650,00. Gastado ₡529.786.823,00. Disponible ₡719.970.514,00.
- El cartel para la Fase II de la licitación para la construcción con precalificación, oferta económica, totalmente elaborado. En este documento se incluyen las



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

actividades de las obras de urbanización, planta de tratamiento de aguas residuales y edificio principal. El trámite administrativo de la precalificación fue conculdo satisfactoriamente.

- Elaborado el cartel para la contratación de la regencia ambiental para la ejecución del proyecto.
- Elaborada propuesta de cartel para la administración, operación y mantenimiento del proyecto.
- Se formalizó de manera positiva y completa el trámite y procedimiento para la aplicación de exoneraciones al proyecto.
- A principios del mes de diciembre de 2014, se obtuvo del MOPT la aprobación del diseño de pavimento y la autorización de la nueva parada de autobuses ubicada frente al proyecto. Con estas autorizaciones, se presentó ante la Comisión de Carreteras de Acceso Restringido, el proyecto de accesos al desde la RN N<sup>o</sup>1 para su aprobación final.

*Esta meta presenta una ejecución presupuestaria muy baja, pero se trata de un proyecto plurianual que debe mantener el contenido presupuestario en las partidas que se requieren para la construcción de la obra.*

**Gestión:** El cumplimiento físico promedio de la única meta de esta Unidad fue de 97,4% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 57,1%. En el gráfico #21 se muestra el detalle de cumplimiento de metas de esta unidad:

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>Dpto. Gestión</b>	<b>51,492,000,00</b>	<b>29,411,603,00</b>	<b>57,1%</b>
2.1.3.1 <sup>44</sup> Lograr que el 70% de las empresas en trámite declaratoria, con declaratoria y contrato, usuarios certificados con el certificado transporte turístico terrestre, sean supervisadas a diciembre del 2014. (97,4% cumplimiento físico)	<b>51,492,000,00</b>	<b>29,411,603,00</b>	57,1%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.3.1, al cierre del año 2014 se obtiene un resultado del 97.40% de la meta establecida del 70% de empresas y usuarios inspeccionados y que se ajustan a la norma. En términos absolutos se realizaron 1147 inspecciones, de las cuales 782 se ajustaron a la normativa, por lo que la meta anual se cumplió satisfactoriamente. Con respecto a la ejecución del presupuesto hay un rubro importante de ¢8.000.000,00, monto que no fue autorizado por la Gerencia General para su ejecución, el mismo era destinado a la contratación de la empresa GSI para la actualización, escaneo e incluir 16 licencias para dicho escaneo, adicionalmente el presupuesto de la Unidad esta por el orden de los ¢47.000.000.00 millones de colones. Por lo anterior, se presenta una baja ejecución presupuestaria.

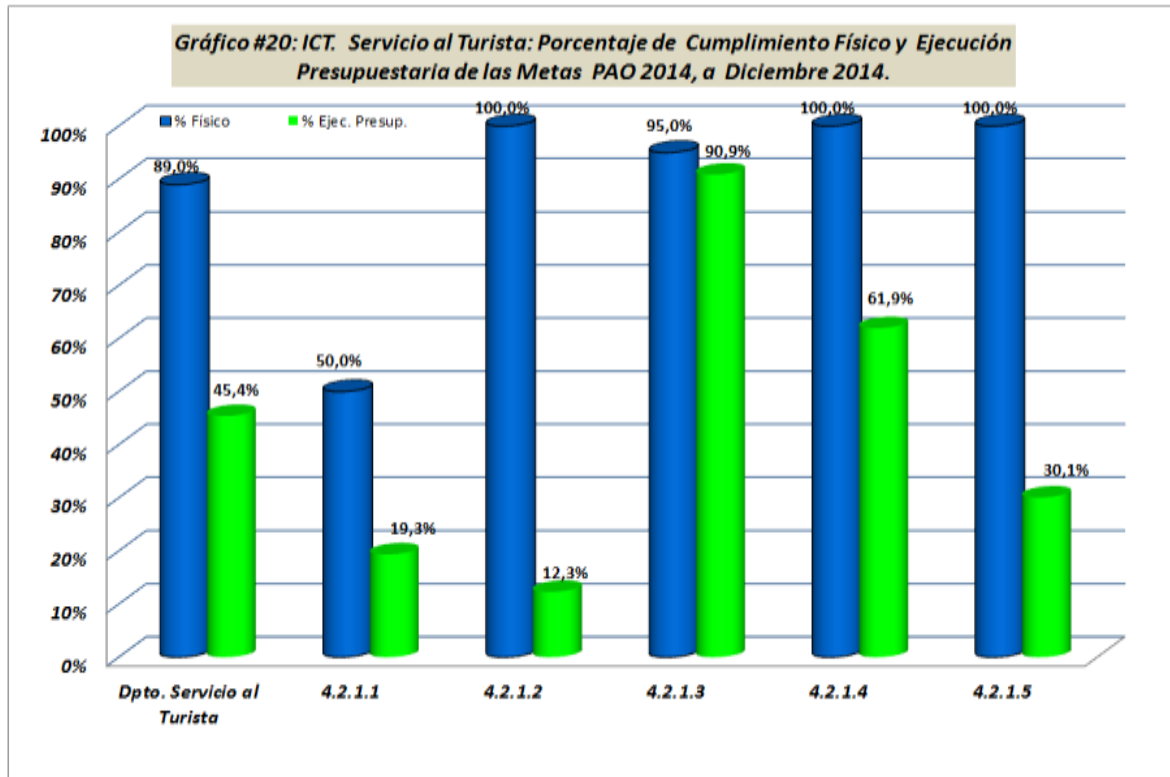
<sup>43</sup> No considera remuneraciones.

<sup>44</sup> Vinculada a la Ley 7600.



**Nota:** Cabe señalar que la cantidad de empresas con categorizaciones, con declaratoria turística y con contrato turístico puede variar en cada trimestre, por lo que los datos de un trimestre a otro pueden aumentar o disminuir.

**Servicio al Turista:** El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 89% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 45,4%. En el siguiente Gráfico #20 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 5 metas de Servicio al Turista.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>45</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Dpto. Servicio al Turista</b>	<b>192,109,984,00</b>	<b>87,234,501,00</b>	<b>45,4%</b>
4.2.1.1 Mantener material de información y seguridad al servicio de los turistas nacionales y extranjeros, proveyendo de al menos el 80% del material a las oficinas de información habilitadas por el ICT a diciembre del 2014. (50% cumplimiento físico)	106,909,500,00	20,680,985,00	19,3%
4.2.1.2 Atender en forma adecuada al menos el 80% de las quejas presentadas por turistas al ICT, a diciembre de 2014. (100% cumplimiento físico)	1,876,000,00	230,665,00	12,3%
4.2.1.3 Suministrar el equipo solicitado por el Ministerio de Seguridad pública para al menos 100 policías turísticos, bajo el marco del Convenio de Cooperación ICT/ MSP a diciembre de 2014. (95% cumplimiento físico)	67,608,214,00	61,430,215,00	90,9%

<sup>45</sup> No considera remuneraciones.

4.2.1.4 <sup>46</sup> Realizar un taller contra explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes dirigido a la Policía Turística, a diciembre de 2014 (100% cumplimiento físico)	<b>525,440,00</b>	<b>325,440,00</b>	61,9%
4.2.1.5 Realizar cinco seminarios de capacitación dirigidos al sector turístico privado sobre seguridad preventiva, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	<b>15,190,830,00</b>	<b>4,567,196,00</b>	30,1%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 4.2.1.1, no fue posible, por condiciones del cartel de licitación, llevar a cabo la contratación del material de información turística en el tiempo establecido. Se contrató a finales del 2014 a la Imprenta Nacional y se espera disponer de esos insumos en el I Semestre 2015.

- Se realizó la campaña para el mejoramiento de la calidad en el servicio de los taxistas, a través de capacitación y cuñas radiofónicas.
  - Se encuentra en proceso de remodelación la oficina de información Turística del Aeropuerto Juan Santamaría.
  - Se llevó a cabo la contratación de señales de prevención sobre corrientes peligrosas. Está en proceso la elaboración de las señales y serán instaladas en el primer trimestre del 2015.
  - Se hizo entrega del 100% de material de información turística y prevención solicitado por las oficinas de información turística, Policía Turística y empresas privadas.
- En cuanto al presupuesto, no se pudo ejecutar por el atraso en la ejecución de las contrataciones enviadas a la Proveeduría.*

En relación con la meta 4.2.1.2, se han presentado 190 quejas por parte de turistas, en contra servicios turísticos. De estos, 10 aún se encuentran en trámite, y las 180 ya fueron resueltas o archivadas. Adicionalmente, existen 50 expedientes presentados y en trámite en la Oficina Nacional del Consumidor y uno en trámite en la SUTEL.

*Esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria y la unidad indica que se esperaba digitalizar los Expedientes de Quejas y utilizar el sistema que maneja el Proceso de Gestión; sin embargo, después de diferentes gestiones y consultas, no fue posible hacerlo y se desestimó hacer la contratación; por lo tanto, no se utilizaron recursos.*

Respecto a la meta 4.2.1.3, el 17 de diciembre se realizó la entrega de 12 motocicletas y un pick up marca Toyota, modelo Hi-Lux. Estos bienes serán utilizados por la Policía Turística. El monto de estos bienes sobrepasa los 60 millones de colones. Además, se hizo entrega de 20 colchones y 10 camarotes en la delegación de Cocles, Limón. Se mantiene pendiente la compra de las camisetas y la contratación del curso de seguridad Turística para la Policía Turística.

En relación con la meta 4.2.1.4, la meta se ejecutó en el segundo trimestre, con la realización del Taller contra la Explotación Sexual Comercial, en el mes de abril y con la asistencia de Policías Turísticos y Municipales. Este se llevó a cabo en el Auditorio del Patronato Nacional de la Infancia en Barrio Lujan.

Sobre la meta 4.2.1.5, a pesar de que está cumplida desde el tercer trimestre del 2014, se realizó además un taller de prevención sobre corrientes de retorno en la comunidad de Tamarindo, en coordinación con la Oficina Regional del ICT, Cruz Roja, UNA e ICT. Adicionalmente, se realizó en el mes de noviembre, un seminario de capacitación sobre

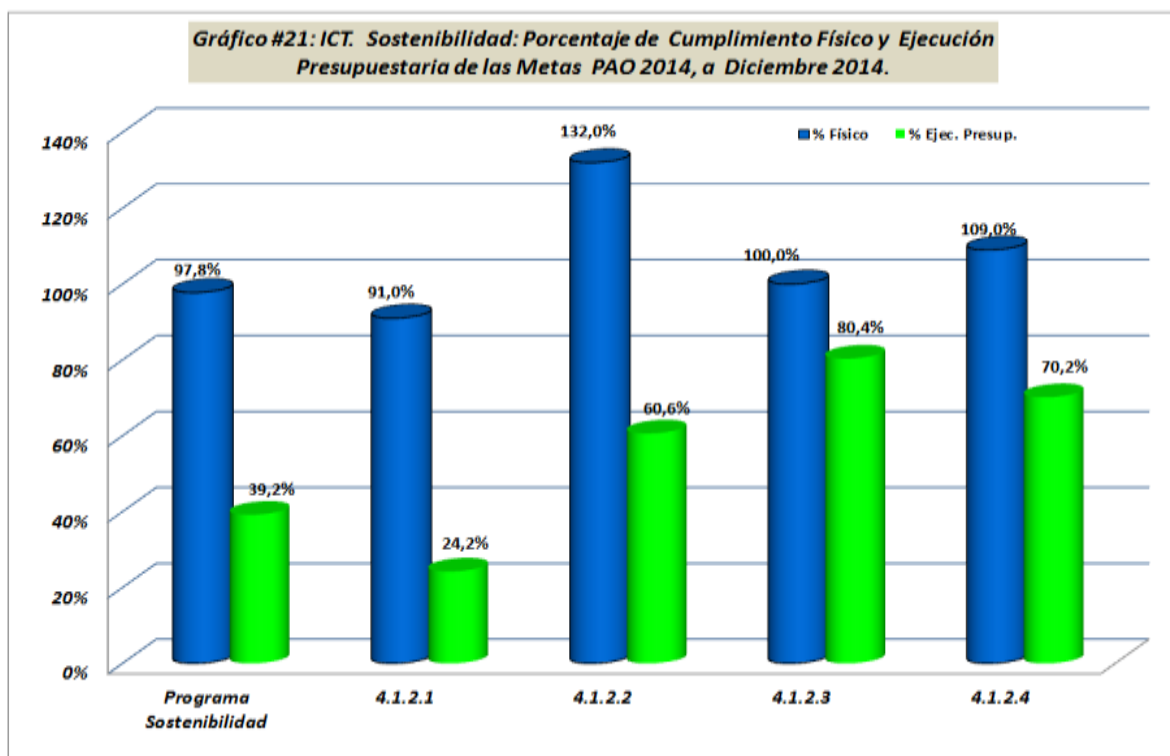
<sup>46</sup> Meta vinculara el Plan ESCNNA.

## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Seguridad Defensiva en La Fortuna de San Carlos, con el experto de la OMT, Luis Grünewald.

*Esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria y la unidad indica que a la hora de elaborar el presupuesto se toma en consideración el pago de locales para las capacitaciones; sin embargo, se lograron hacer las negociaciones necesarias para ahorrar esos montos por lo que el costo de los servicios resultó más económico de lo presupuestado. Además, se sacó a concurso la contratación de un profesor o empresa para la capacitación de la Policía Turística según la malla curricular de la Policía Turística Centroamericana, sin embargo, hubo que desestimarla porque no se cumplió con lo requerido en el cartel, y no alcanzó el tiempo para volver a sacar el concurso.*

**Sostenibilidad:** El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 97,8% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 39,2%. A continuación, en el Gráfico #21 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 4 metas de Sostenibilidad.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>47</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Programas Sostenibilidad</b>	<b>116,508,256,00</b>	<b>45,650,987,00</b>	<b>39,2%</b>
4.1.2.1 <sup>48</sup> Evaluar al menos 100 empresas turísticas en materia de sostenibilidad aplicando la norma Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) durante el año 2014. (91% cumplimiento físico)	<b>78,767,570,00</b>	<b>19,079,312,00</b>	<b>24,2%</b>

<sup>47</sup> No considera remuneraciones.

<sup>48</sup> Meta asociada al PND 2011-2014, acción estratégica 1.1. y a PEP objetivo 2.2.

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
4.1.2.2 <sup>49</sup> Brindar sensibilización a al menos a 750 personas en materia de sostenibilidad, para apoyar proyectos en pro de la sostenibilidad, a diciembre 2014. (132% cumplimiento físico)	<b>3,918,644,00</b>	<b>2,375,611,00</b>	60,6%
4.1.2.3 Evaluar, dar seguimiento y galardonar a los comités de playas que se inscriben en la categoría Bandera Azul Ecológica-Playas, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	<b>4,520,342,00</b>	<b>3,632,138,00</b>	80,4%
4.1.2.4 <sup>50</sup> Realizar al menos 11 actividades de sensibilización de empresas turísticas para la suscripción del Código de Conducta contra la explotación sexual comercial, a diciembre 2014. (109% cumplimiento físico)	<b>29,301,700,00</b>	<b>20,563,926,00</b>	70,2%

### Principales logros reportados por la Unidad:

En relación con la meta 4.1.2.1, al cierre anual del 2014, se cuenta con 91 empresas con la programación establecida y visitadas a las que se les realizó la evaluación en la Certificación para la Sostenibilidad Turística. Lo anterior representa un 91% de la meta de 100% establecida para el 2014.

Es importante hacer notar que paralelo al proceso de evaluación se visitaron 18 empresas CST para desarrollar con ellos un proceso de acompañamiento y asesoría permanente para que en la siguiente reevaluación mejore la presentación de evidencias y cuente con los funcionarios de ICT-SOSTENIBILIDAD para aclarar cualquier duda en el esquema de certificación.

*Esta meta presenta una baja ejecución presupuestaria, y la unidad informa que se debe que no se logró concretar el trámite de la contratación de una empresa con características multidisciplinarias y especializada en temas de la Gestión de la Calidad, Gestión de la Sostenibilidad, el Mercadeo Sostenible, el Relanzamiento de Marcas, Diseño de Normas de Certificación, Certificaciones ISO, a fin de que llevara a cabo el diseño de una norma de sostenibilidad turística para Costa Rica, con base en la actual Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST).*

*Cabe señalar, que esta actualización de la norma es de suma importancia para ICT, debido a que las seis categorías con las que hoy se cuenta son insuficientes, para cubrir otras áreas vitales en temas de sostenibilidad y donde la Institución debe seguir siendo pionera y situarse a la vanguardia de este tema; por ello se debe contar con una norma moderna, ágil y eficiente para evolucionar a una etapa innovadora en la medición y evidencia de la sostenibilidad turística.*

Sobre la meta 4.1.2.2 al cierre anual, se ha brindado sensibilización a 995 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 la actividad turística, lo que representa un 132% del cumplimiento de la meta establecida.

Respecto a la meta 4.1.2.3, al cierre de año se logró ejecutar la tercera visita del año, con ello se dieron por finalizadas las evaluaciones de los comités de Bandera Azul Ecológica (BAE) que en el 2014 fueron 130, cumpliendo así con las tres visitas (100%) que se debe

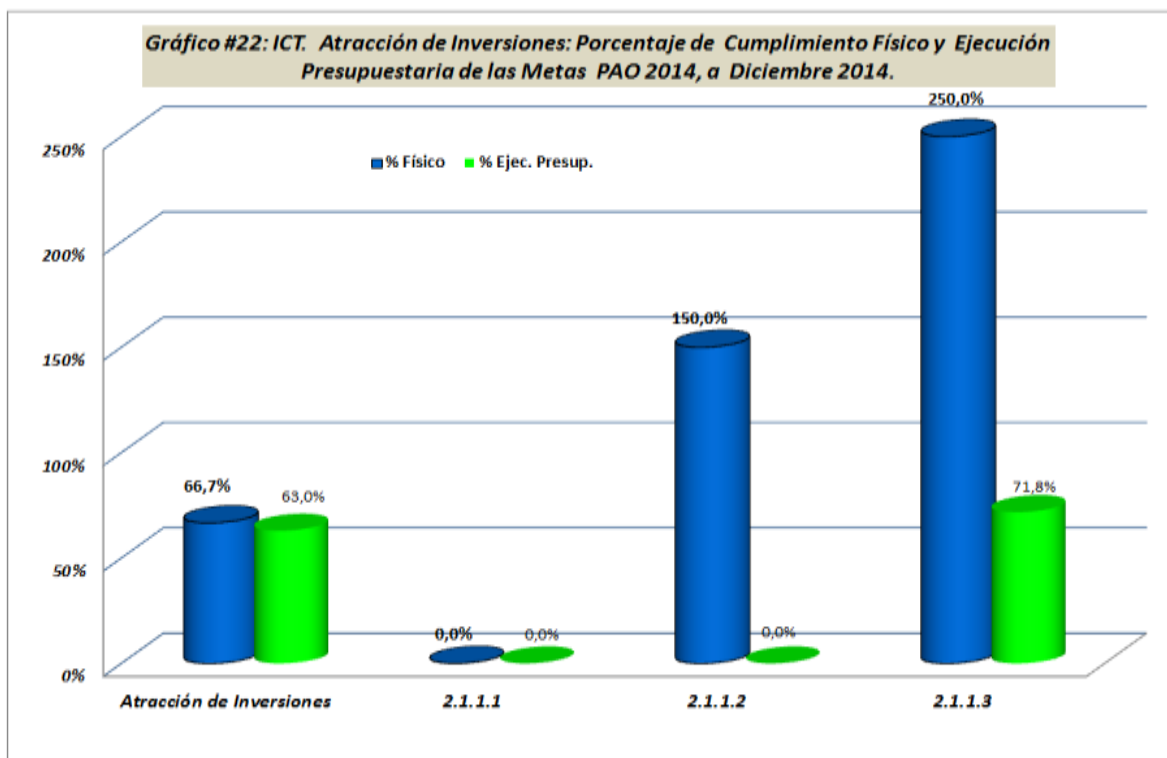
<sup>49</sup> Meta asociada al PND 2011-2014, acción estratégica 1.1.

<sup>50</sup> Meta asociada al Plan ESCNNA.

realizar a cada uno de los comités mencionados. Ello se ha conseguido con una ejecución de presupuesto del 96%.

Con respecto a la meta 4.1.2.4, en el año 2014 se ejecutaron 12 actividades de sensibilización en el tema del Código de Conducta, se ejecutaron en distintas zonas del país y diferentes categorías. Se logró la participación de 65 empresas y la formación de 120 colaboradores de estas empresas turísticas.

**Atracción de Inversiones:** El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 66,7% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 63%. A continuación, en el Gráfico #22 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>51</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Atracción de Inversiones</b>	<b>13,032,621,00</b>	<b>8,207,220,00</b>	<b>63,0%</b>
2.1.1.1 Elaborar en coordinación con CINDE la guía y preguntas frecuentes del inversionista a diciembre 2014. (0% cumplimiento físico)	1,600,000,00	-	0,0%
2.1.1.2 Atender al menos 20 personas interesadas en invertir en el área turística del país, a diciembre 2014. (150% cumplimiento físico)	-	-	0,0%
2.1.1.3 Asistir al menos a dos eventos internacionales para incentivar la inversión turística en el país a diciembre 2014. (250% cumplimiento físico)	11,432,621,00	8,207,220,00	71,8%

<sup>51</sup>No considera remuneraciones.

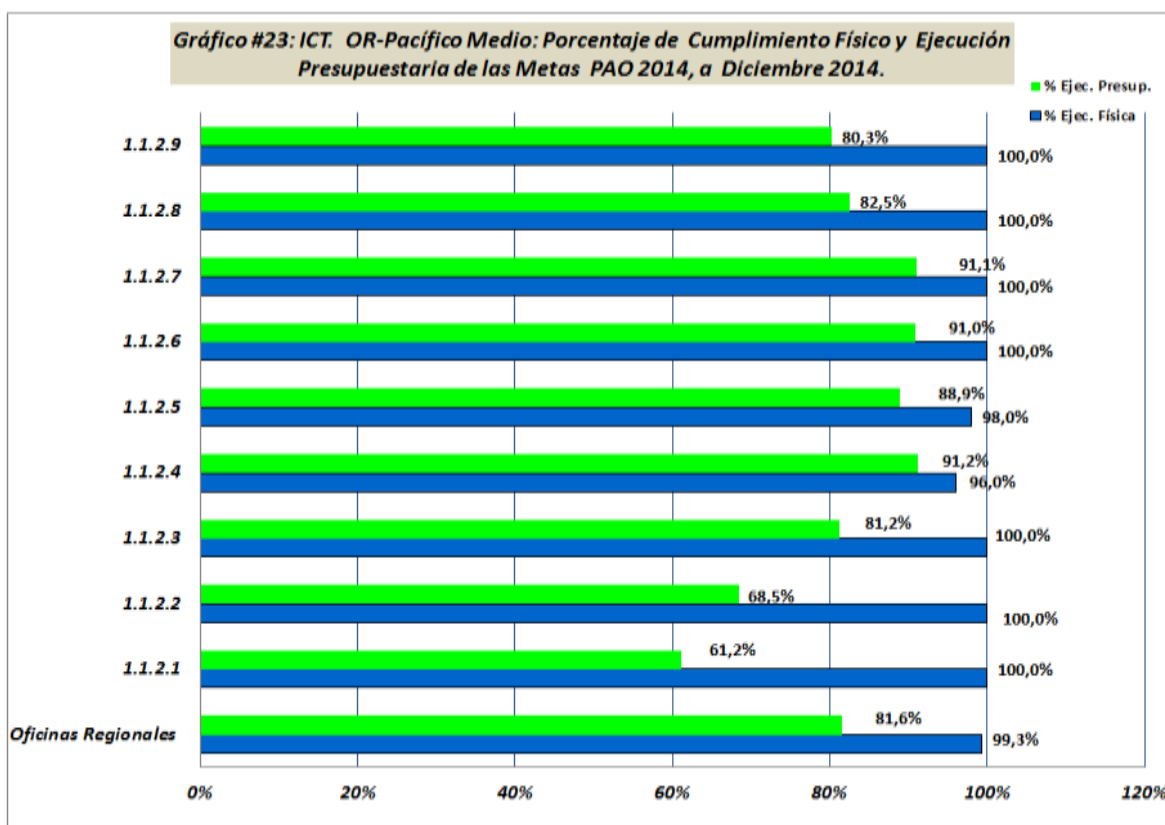
## Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 2.1.1.1, la guía ya está terminada; no obstante, se hará el proceso de licitación en enero del 2015 pues ya no da tiempo de realizarlo. Como se había explicado hubo atraso de parte de CINDE en entregar la información necesaria para la misma.

En relación con la meta 2.1.1.2, se atendieron 37 posibles inversionistas en el ámbito turístico, tanto en persona como por vía de correo electrónico.

Respecto a la meta 2.1.1.3, se asistió a la reunión World Routes de Líneas Aéreas en Chicago, USA. Se asistió a reunión con la línea aérea Alaska Airlines en Seattle, USA. Se asistió a la reunión de expertos de la OMT que se encuentra elaborando la Convención sobre Derechos de los Viajeros y Servidores Turísticos, y a una reunión con la línea aérea Iberia, en Madrid, España. Se asistió a la celebración del Día Mundial del Turismo y a la Conferencia sobre Turismo Comunitario en Guadalajara, México. Se asistió a los eventos del vuelo inaugural de la empresa JetBlue entre Boston y Liberia, en Boston, USA.

**🌳 Oficinas Regionales:** El Proceso de Oficinas Regionales presenta 9 metas con un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 99,3% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 81,6%. A continuación, en el Gráfico #23 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 9 metas del Proceso de oficinas Regionales.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>52</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Oficinas Regionales</b>	<b>152,012,640,00</b>	<b>124,020,903,00</b>	<b>81,6%</b>
1.1.2.1 Administrar las 8 Oficinas Regionales, mediante la atención del 100% de los trámites solicitados y cumpliendo con los tiempos de respuesta definidos en el año 2014. (100% cumplimiento físico)	24,226,563,00	14,828,761,00	61,2%
1.1.2.2 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 de 2014 (100% cumplimiento físico)	10,196,965,00	6,983,019,00	68,5%
1.1.2.3 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 2014 (100% cumplimiento físico)	16,282,196,00	13,226,993,00	81,2%
1.1.2.4 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 2014. (96% cumplimiento físico)	16,506,135,00	15,054,079,00	91,2%
1.1.2.5 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 2014. (98% cumplimiento físico)	19,493,836,00	17,339,069,00	88,9%
1.1.2.6 Administrar la Oficina Regional Caribe Norte mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre de 2014. (100% cumplimiento físico)	14,572,930,00	13,256,878,00	91,0%
1.1.2.7 Administrar la Oficina Regional Caribe Sur mediante la atención de al menos un 80% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre de 2014. (100% cumplimiento físico)	20,408,447,00	18,598,853,00	91,1%
1.1.2.8 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 2014. (100% cumplimiento físico)	17,206,118,00	14,202,706,00	82,5%
1.1.2.9 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 2014. (100% cumplimiento físico)	13,119,450,00	10,530,545,00	80,3%

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.2.1, para el último trimestre se cumplió con las actividades propuestas, teniendo un 100% de cumplimiento de la meta. En cuanto a la ejecución del presupuesto, lamentablemente en cuanto a compras, se trató de comprar equipo y mobiliario de oficina. A pesar de que las solicitudes fueron presentadas a tiempo a la Proveeduría, esta determinó que por las fechas de cierre, en especial las establecidas por

<sup>52</sup>No considera remuneraciones.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

financiero, el proceso de contratación no estaría a tiempo y devolvió la solicitud, quedándose dicha solicitud y presupuesto sin ejecutar.

En cuanto a la meta 1.1.2.2 de la Oficina Regional de Puntarenas, Se realizaron 235 inspecciones a empresas con declaratoria turística, 124 inspecciones y visitas a los comités conformados en el Programa BAE. Igualmente se visitaron 65 empresas con CST, y se atendieron 30 solicitudes de ZMT. Se realizaron 257 reuniones de coordinación interinstitucional para atender cámaras, empresarios, Municipalidades y otras instituciones del Estado. Lo anterior para un 100% de cumplimiento de la meta.

Sobre la meta 1.1.2.3 de la Oficina Regional de Guanacaste Norte, En cuanto a las actividades propuestas, en temas de declaratoria turística se inspeccionaron 88 empresas, en CST para el tercer trimestre se realizaron 28 visitas, para un total anual de 30, sobrepasando la meta asignada. En el programa BAE se inscribieron 14 comités, todos con informe final entregado.

En cuanto a ZMT de las 6 solicitudes recibidas, las 6 se atendieron oportunamente. En cuanto a la atención de turistas, se atendieron 1058 turistas, sobrepasando la meta establecida. Por lo anterior, el nivel de cumplimiento de la meta es del 100%.

Con respecto a la meta 1.1.2.4 de la Oficina Regional de Guanacaste Sur, De las 70 empresas a inspeccionar con declaratoria turística, se inspeccionaron 67, las faltantes por razones ajenas a la regional no se pudo coordinar la inspección, sea por cierre de la empresa o por que las personas autorizadas de la empresa nunca se encontraban. En cuanto a CST se cumplieron con la inspección a las 16 empresas inscritas en este programa, lo que respecta a ZMT, se realizaron 51 inspecciones correspondientes a 51 solicitudes presentadas a esta Oficina Regional. En BAE, se realizaron 31 inspecciones de 31 playas inscritas, se realizaron 33 reuniones interinstitucionales y se atendieron 945 turistas. Lo anterior para un cumplimiento de la meta del 96%.

Sobre la meta 1.1.2.5 de la Oficina Regional Llanuras del Norte, se realizaron 82 inspecciones a empresas con declaratoria turística, se efectuaron 63 verificaciones de CST, se atendieron 4288 turistas, y se coordinaron 112 reuniones interinstitucionales, así como la atención de 5 ferias turísticas.

En cuanto a desarrollar 2 comunidades en Zonas de Amortiguamiento de aéreas protegidas como modelo de turismo rural, se ha trabajado con dos comunidades a fin de que puedan lograr desarrollarse en turismo rural comunitario, como fueron los casos de Caño Negro y de la Comunidad de Pejibaye de Guatuso; sin embargo, aún no se puede decir que las mismas están desarrolladas al 100 % y que sean modelo de turismo rural.

Respecto a la meta 1.1.2.6 de la oficina Regional de Caribe Norte, se realizaron las 34 inspecciones programadas a empresas con declaratoria turísticas, en temas de CST se realizaron las 12 inspecciones programadas, así como la inscripción de una nueva empresa y se brinda apoyo para la inscripción de 8 nuevas empresas. Se realizaron 32 visitas de inspección a las 8 playas inscritas en el programa BAE, y se atendieron alrededor de 1075 turistas. Igualmente se atendieron 58 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%.

En cuanto a la meta 1.1.2.7 de la Oficina Regional de Caribe Sur, se realizaron 45 inspecciones a empresas con declaratoria turística y se ha incentivado a 20 empresas nuevas para que opten por la misma. Se realizaron las inspecciones de CST a las 10 empresas, y se han visitado igual número de empresas nuevas incentivándolas a optar por este certificado. Se realizaron 48 inspecciones a las 17 playas inscritas en el





## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

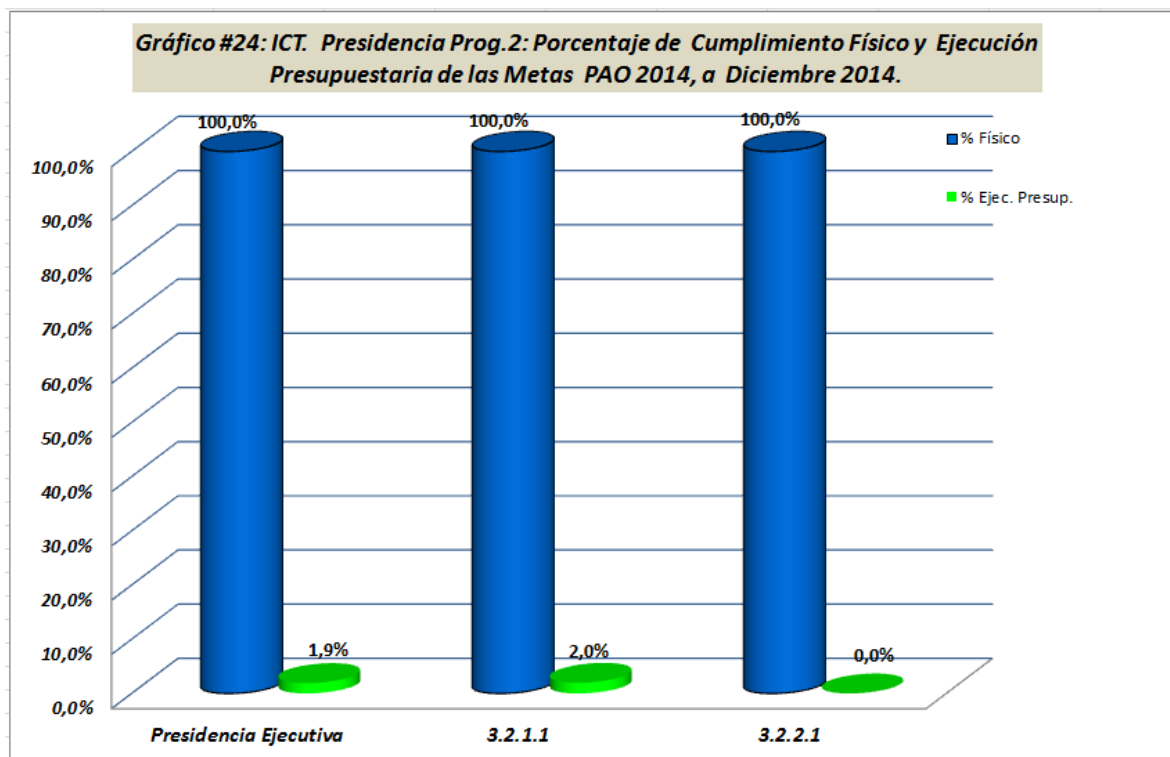
programa BAE y se han realizado 92 reuniones de coordinación interinstitucional. En cuanto a las giras de atención al turista, levantamiento de señalización y entrega de material turístico, se realizaron 2 giras de levantamiento en rutas y playas, se realizaron 20 visitas al muelle para atender la temporada de cruceros y en especial a los cruceristas. Con lo anterior se cumple la meta en un 100%.

*Se aclara que en cuanto a ZMT, el cumplimiento es del 0%, en virtud de que el Proceso de Planeamiento no cuenta con planes reguladores costeros debidamente aprobados.*

Con respecto a la meta 1.1.2.8 de la Oficina Regional de Pacífico Medio, se realizaron 69 inspecciones a empresas con declaratoria turística, en CST se realizaron 23 inspecciones a empresas. En cuanto a Bandera Azul se realizaron 20 inspecciones a las playas inscritas y en ZMT se atendieron las 75 inspecciones de las solicitudes remitidas por las municipalidades. Se realizaron 133 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%.

En cuanto a la meta 1.1.2.9 de la Oficina Regional de Pacífico Sur, se realizaron 60 inspecciones a empresas con declaratoria turística, 30 inspecciones a empresas con CST, 34 inspecciones a las playas inscritas en el programa BAE, se atendieron 1000 turistas y se realizaron las 3 inspecciones de ZMT correspondientes a las solicitudes recibidas de parte de municipalidades. Igualmente se atendieron 106 reuniones de coordinación interinstitucional. Lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%.

**Presidencia Ejecutiva:** El cumplimiento físico promedio de las dos metas de esta Unidad en el Programa 2, fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 1,9%. En el siguiente gráfico se muestran los detalles de las Unidades en cuanto a porcentaje de cumplimiento físico así como de ejecución presupuestaria por meta.





## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>53</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>Presidencia Ejecutiva</b>	<b>29,819,000,00</b>	<b>570,021,00</b>	<b>1,9%</b>
3.2.1.1 Participar, como parte de las acciones de promoción institucional, en al menos el 50% de los eventos de interés turístico, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	28,990,000,00	570,021,00	2,0%
3.2.2.1 Comunicar al sector turístico y al público en general el 100% de los resultados importantes en materia turística, mediante 15 conferencias de prensa, 30 comunicados de prensa y 250 entrevistas y gestiones de prensa, a diciembre 2014. (100% cumplimiento físico)	829,000,00	-	0,0%

### Principales logros reportados por la Unidad:

En relación con la meta 3.2.1.1, al IV Trimestre de 2014 se superó la meta anual de 15 ferias de interés turístico, al participar en 20 ferias: 1. Feria del Café 2. Festival Nacional de las Mulas. 3. Exposición Nacional de orquídeas 4. III Feria del Gustico 5. Desfile del Boyero. 6-Expoferia de la Gallina. 7-VI Feria del Chayote, 8-IV EXPOMARIMBA, 9-IV Festival Nacional de Marimbas, 10-Feria del Jocote, 11-Festival del Pez Gaspar, 12-IX Festival de la Pasada, 13- Feria del Pejibaye en Tucurrique, 14-Festival Gastronómico y 15-Feria de la Yuca en la Fortuna, 16-Festival del Cebiche en Quepos, 17-Feria de Quebrada Honda y 18-Feria del Chicharrón).

Por otra parte, el señor Ministro ha participado en 7 eventos internacionales, en los cuales se busca nuevas alianzas estratégicas para fomentar la actividad turística de nuestro país esos, estos eventos son: 1- Reunión 57° Comisión Regional de la OMT para las Américas, 2-Reuniones con aerolíneas: Iberia, Air Europa, Lufthansa, Virgin y British. Atracción de nuevas rutas y líneas aéreas hacia Costa Rica, 3- XCIII Reunión Ordinaria del CCT y XXXVIII y XXXVIII Reunión del Consejo Directivo de CATA, 4- VII edición de la Feria Gastronómica Internacional de Lima - MISTURA 201, Feria World Travel Market 2014, donde atendió reuniones con profesionales en los mercados de Europa, para contribuir al posicionamiento de Costa Rica como destino, así como la atención realizada por la Cooperación Triangular Costa Rica - Marruecos- Alemania.

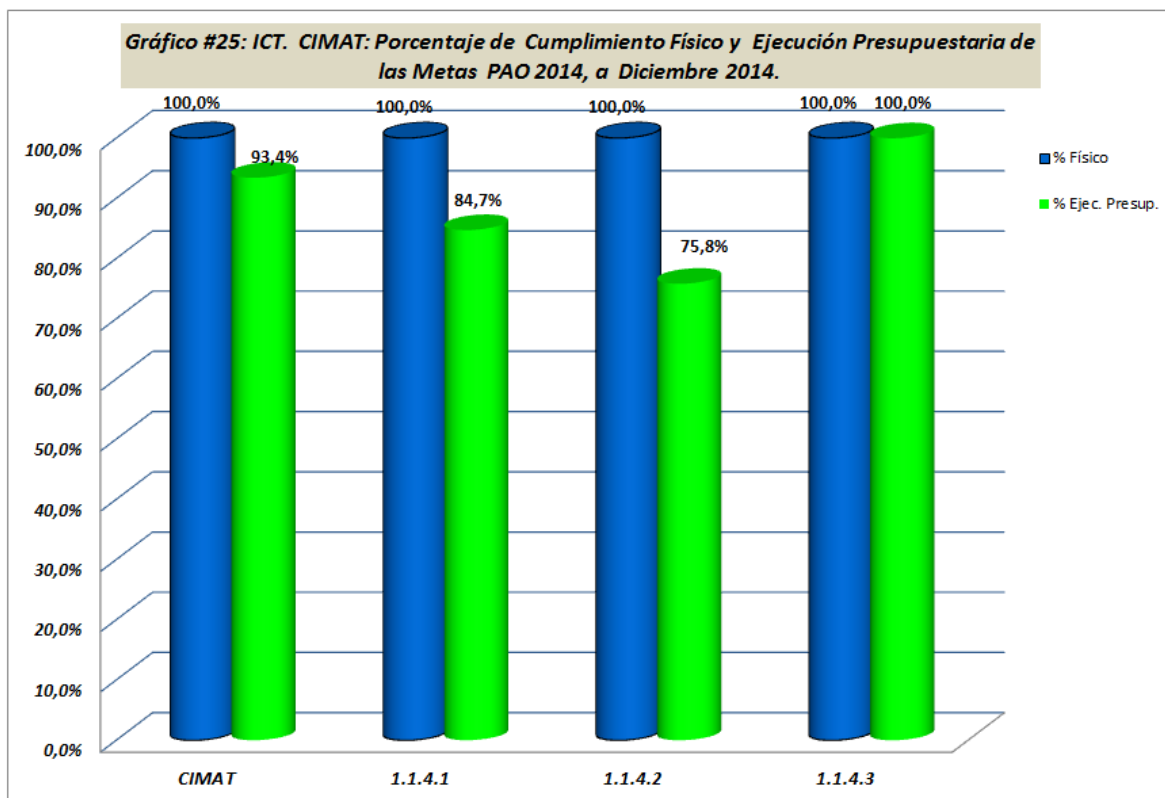
Respecto a la meta 3.2.2.1, al IV trimestre del 2014 se han ejecutado 812 comunicados al Sector Turístico de la diferentes acciones que realiza el ICT (20 conferencias de prensa, 92 comunicados de prensa y 700 entrevistas y gestiones de prensa) superando en más del 100% las proyecciones establecidas para el 2014 de 295 comunicados (15 conferencias de prensa, 30 comunicados de prensa y 250 entrevistas y gestiones de prensa)

*En este programa la Presidencia Ejecutiva presenta una baja ejecución y la unidad informa que se debe a que los recursos asignados en estas metas, estaban destinados para Transportes en el Exterior por \$14 millones y Viáticos al Exterior por \$12.0 millones, los cuales se asignan para que los miembros de Junta Directiva realicen actividades de Promoción en el Exterior; sin embargo, desde abril de 2014, no se han realizado viajes de promoción por parte de los miembros de Junta Directiva..*

<sup>53</sup> No considera remuneraciones.

## 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 93,4%. 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>54</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>CIMAT</b>	<b>24,792,000,00</b>	<b>23,159,912,00</b>	<b>93,4%</b>
1.1.4.1 Resolver a diciembre del 2014, el 100% de las solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica y visado de planos constructivos y cualquier otra sobre marinas y atracaderos turísticos, para que se ajusten a la normativa correspondiente. (100% cumplimiento físico)	6,962,000,00	5,898,952,00	84,7%
1.1.4.2 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)	2,330,000,00	1,766,377,00	75,8%
1.1.4.3 Contratar servicios para monitorear la presencia de contaminantes (hidrocarburos, metales pesados y fecales) en las marinas en operación durante cada cuatrimestre del 2014. (100% cumplimiento físico)	15,500,000,00	15,494,583,00	100,0%

<sup>54</sup> No considera remuneraciones.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

### Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.1.4.1, se tramitan dos consultas iniciales, a nombre de la Fundación Flamingo y del señor Joaquín Gamboa para el desarrollo de una marina en el sector de Playa Potrero, Santa Cruz donde existió Marina Flamingo. A nivel de viabilidad técnica se le dio seguimiento a Marina Bahía Banano y Marina Gaviotas, en trámite de concesión ante Municipalidad de Golfito. Se visó la modificación de los planos fase cero de Marina Bahía Escondida. Se dio el aval técnico de CIMAT para que Marina Los Sueños gestione ajuste del plazo de concesión ante Municipalidad de Garabito.

Se realizaron reuniones de coordinación con las Capitanías y operadores de marinas y atracaderos, de coordinación con el ICE para el desarrollo de atracaderos en el Lago Arenal, reunión con representantes de Aduanas en Liberia. Se aprobó la Guía de procedimientos para la legalización de los atracaderos existentes conforme al transitorio I del Reglamento.

Respecto a la meta 1.1.4.2, durante la etapa constructiva, se fiscalizó el desarrollo del Parqueo Estructurado y Comercio en Marina Pez Vela. Se aprobó el Formato de Informes de Avances Constructivos para marinas y atracaderos.

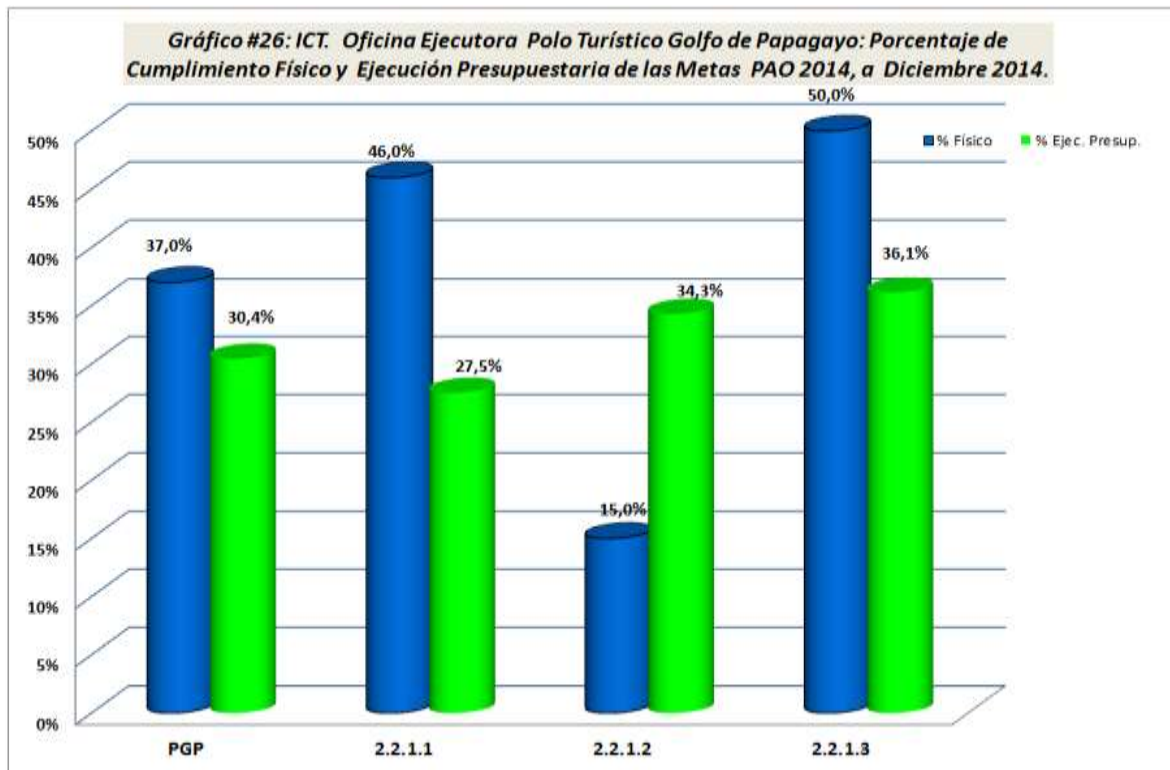
Para la etapa operativa se cumplió con las visitas de control a Marina Papagayo, Marina Pez Vela, Marina Los Sueños, Atarcadero Fish Hook, atracadero Bahía Cocodrilo. Se recibieron los informes operacionales de Marina Pez Vela y Marina Papagayo. Se aprobó la modificación a la Guía Técnica de informes operacionales de marinas.

En relación con la meta 1.1.4.3, se finalizó con la contratación para la medición de la calidad del agua en las dársenas de las marinas en operación, en cada cuatrimestre. Se obtuvieron los datos y se canceló conforme a la contratación número 2014LA-000021-0001200001 adjudicada a la Empresa Laboratorios Químico LAMBDA S. A.

Además se realizó en procedimiento para la adjudicación a la Empresa que desarrollaría las mediciones durante el año 2015, ya en su etapa de adjudicación y elaboración del contrato.

## 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 37% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 30,4% En el gráfico adjunto se muestra el detalle de las 3 metas.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria<sup>55</sup> de las metas de esta Unidad:

Unidad / Metas	Monto Presupuestado	Monto Gastado	% Ejecución Presupuestaria
<b>PGP</b>	<b>792,882,688,00</b>	<b>241,293,713,00</b>	<b>30,4%</b>
2.2.1.1 Ejecutar las funciones operativas y administrativas de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo. <sup>56</sup> (46% cumplimiento físico)	505,763,938,00	139,103,713,00	27,50%
2.2.1.2 <sup>57</sup> Construir la sede de la Policía Turística, en el Polo Turístico Golfo Papagayo, a diciembre del 2014. (15% cumplimiento físico)	81,118,750,00	27,807,096,00	34,3%
2.2.1.3 <sup>58</sup> Construcción de dos pozos de investigación y extracción para el acueducto de Trancas, a diciembre 2014. (50% cumplimiento físico)	206,000,000,00	74,382,904,00	36,1%

<sup>55</sup> No considera remuneraciones.

<sup>56</sup> El presupuesto operativo de esta meta incluye la partida 603 de Prestaciones por un monto de ₡18.000.000,00

<sup>57</sup> Meta asociada a PEP, objetivo 6.

<sup>58</sup> Meta asociada a PEP, objetivo 6.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

### Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.2.1.1, la ejecución anual es del 46% que corresponde a las contrataciones de servicios varios, la remodelación de la oficina de la Dirección Ejecutiva y la compra e instalación de los controles para el Acueducto de Playa Hermosa, entre otros.

Con respecto a la estimación hecha en el III Trimestre se ve disminuida, debido que dentro de las SMS no ejecutadas se encuentran: los exámenes microbiológicos por ₡12.000.000 y el proyecto de señalización turística por ₡90.000.000, en ambos casos producto de que el Proceso Financiero aplico una reserva del presupuesto para dichas partidas como parte de la restricción del gasto, dejando los proyectos con contenido insuficiente para su publicación.

La Compra de Equipo de oficina se ejecuta parcialmente, quedando un saldo de ₡26.000.000. Los contratos de seguridad y chapeas que tendrán su ejecución final en el año 2015, se ejecutan en un 50% en el 2014 y la partida de Diferencial Cambiario deja un remanente de ₡34.000.000.

En cuanto a la meta 2.2.1.2, se da un avance del 15% que corresponde a la confección de los planos arquitectónicos; sin embargo, no se pudo avanzar más durante el año debido a que se requería reubicar el terreno para la construcción y hacer las segregaciones respectivas. Es hasta el IV trimestre del 2014 que se recibió el plano catastro del lote a usar para la construcción del proyecto, el mismo se tramitó ante la Asesoría Legal del ICT para su inscripción registral. Dicha Asesoría, hizo la contratación notarial para inscripción la cual se comunica el 19 de diciembre que había sido realizada. Durante el 2015 se vuelve a asumir la meta para su ejecución y conclusión.

La meta cuenta con un valor total del 70% para el 2014 y se clasifica en 6 etapas al 2014, a saber: 1. Diseño de Planos (15%), II. Trámite de Permisos (5%), III. Diseño de Cartel (5%), IV. Licitación y Adjudicación (5%), V. Construcción y Seguimiento de obra (30%) y VI. Recepción de Obra Terminada (10%).

Respecto a la meta 2.2.1.3, el proyecto ha cumplido con 2 de las 4 etapas de desarrollo: 1. Diseño de Términos del Cartel (20%), 2. Licitación y Adjudicación (30%) = 50% de ejecución acumulada al 2014.

Durante el I Trimestre del 2014 se concluyen los términos de referencia del cartel de licitación y se generó la Solicitud de Materiales con el fin de que la Proveeduría Institucional le diera el debido trámite a la licitación respectiva; sin embargo, se requirió hacer una modificación al convenio que sustenta dicho cartel por medio de un addendum, el cual fue firmado a final de julio del 2014.

En agosto del 2014 se vuelve a tramitar el cartel ante la Proveeduría institucional, y se publicó en Mer link la licitación.

En diciembre del 2014 se emite criterio técnico para la adjudicación del servicio y se está a la espera de la firma del contrato y la revisión de la Asesoría Legal del mismo para la adjudicación en firme y la orden de inicio. La meta se mantiene al 2015.

**Nota:** Esta unidad sigue arrastrando el nivel de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria más bajo de la Institución y la unidad aduce que por los procesos de contratación y por tratarse de proyectos plurianuales. Si analizamos la ejecución presupuestaria de las dos primeras metas, no se logró llegar ni al 50% de ejecución al final de año, ni siquiera en la proporción de etapas planteadas para el año 2014. Por lo tanto, se podría concluir que la unidad se encuentra en situación de incumplimiento de metas y subejecución presupuestaria.



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

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

A continuación se presentan datos generales de la ejecución presupuestaria al IV trimestre del 2014, conforme el **Informe Presupuestal Contable**, según datos preliminares emitidos al 31 de diciembre de 2014<sup>59</sup>, por el Departamento Financiero.

En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de avance de cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2014 y la ejecución presupuestaria global para el ICT, así como por programa presupuestario.

Considerando el conjunto de metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2014 se observa un avance de cumplimiento promedio simple de 91%, un porcentaje de ejecución presupuestaria operativa de 87% y un porcentaje de ejecución presupuestaria global del ICT del 66,2%.

Resumen p/ programa	% Ejecución Física Promedio de Metas del PAO	% Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) <sup>60</sup>	% Ejecutado Op. <sup>61</sup>	Remuneraciones
Programa 1	94,8%	46,3%	74,2%	86,9%
Programa 2	92,4%	84,4%	83,3%	87,0%
Programa 3	37,0%	40,0%	32,5%	63,8%
<b>Total ICT</b>	91,0%	66,2%	87,0%	86,3%

A nivel programático, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 46,3% en el Programa #1, mientras que el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 74,2%. La diferencia de comportamiento entre la ejecución del presupuesto operativo y el global, se da por el efecto de las sumas sin asignación presupuestaria que se incluyen en el Proceso Administrativo Financiero. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado de 86,9%.

En el Programa #2, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 84,4%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 83,3%. Aquí se puede observar una tendencia igual entre lo operativo y lo global, Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado de 87%.

Para el Programa #3, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 40%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 32,5%. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #3 se presenta un porcentaje ejecutado de 63,8%. Este programa, compuesto por una sola unidad muestra el nivel de ejecución presupuestaria más bajo para las tres metas y lo que se indica es que hay contrataciones pendientes de bienes y servicios y que las obras se encuentran en etapas iniciales y hay contrataciones pendientes de trámite. Cabe señalar que el presupuesto del Programa no está sujeto a tope de crecimiento y se puede ir ejecutando de manera plurianual.

Es importante señalar que al final del año deberían estar finiquitados todos los procesos de contratación, que ha sido la principal respuesta dada por las unidades desde el segundo trimestre; no obstante, se termina con bajas ejecuciones presupuestarias, y se

<sup>59</sup> Reportes emitidos el 15 de enero de 2015.

<sup>60</sup> Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.

<sup>61</sup> Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

recibe en su mayoría el mismo argumento de que las compras o contrataciones no se treeminaron de tramita o bien, que algunas contrataciones se tramitaron pero los bienes y servicios no se entregaron antes del período de liquidación, por lo tanto deberán pagarse con presupuesto del 2015.

Si comparamos con los resultados del año anterior, llama la atención que el gasto operativo presenta un aumento respecto al año anterior, al pasar de 84,5% en el 2013 a 87% en el 2014; mientras que las remuneraciones bajan en un 8% respecto al ejercicio anterior. El Gasto Global Acumulado sí tiene un aumento significativo de un 13%, al descender de 53,1% en el 2013 a un 66,2% en el 2014; sin embargo, este comportamiento se relaciona significativamente por el peso relativo que implica la partida de Sumas sin Asignaciones Globales del Programa 1. Estas variaciones muestran una ejecución presupuestaria más efectiva.

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.

Programa / Unidad	Aprobado (actualizado)	G. Efectivo acumulado
<b>ICT 2014</b>	<b>30,493,001,567,30</b>	<b>20,185,571,156,58</b>
<b>Programa #1</b>	<b>13,306,501,766,56</b>	<b>6,165,424,233,65</b>
Presidencia Ejecutiva	337,228,819,06	280,029,122,50
Junta Directiva	139,875,183,00	93,150,937,86
Gerencia General	413,180,057,31	312,369,790,65
Auditoría General	647,316,832,88	560,271,084,45
Planificación	326,895,711,00	302,236,173,15
Asesoría Legal	539,001,427,14	516,379,808,06
Tecnologías de Información	427,611,875,00	347,874,095,35
DAF /1	6,108,790,889,67	144,982,272,42
Administrativo	1,811,921,361,51	1,564,114,261,50
Proveeduría	408,069,063,00	319,794,493,61
Recursos Humanos	658,115,119,40	504,975,179,73
Financiero	795,490,637,16	615,192,692,31
Ingresos	693,004,790,43	604,054,322,06
<b>Programa #2</b>	<b>16,076,849,113,99</b>	<b>13,576,617,399,06</b>
Dirección Planeamiento	102,799,006,00	91,879,599,05
Dpto. Planeamiento	259,089,321,00	221,708,865,16
Adm. de la Información	175,580,381,98	146,417,194,98
ZMT	160,545,267,00	147,538,916,88
Dpto. Desarrollo	473,837,489,00	429,965,688,03
Dirección Mercadeo	375,637,545,00	266,784,035,34
Dpto. Investigación y Evaluación	4,425,955,737,58	4,189,184,710,73
Dpto. Promoción	5,318,772,506,56	4,801,680,527,60
Dirección Gestión Turística	1,572,391,322,90	669,890,374,40
Dpto. Servicio al Turista	475,122,149,30	301,128,486,76
Dpto. Gestión y Asist. Turista /2	751,291,927,00	686,532,560,07
Dpto. Programas Sostenibilidad	514,835,043,12	390,801,671,88
Oficinas Regionales	1,089,583,464,29	917,205,752,77
Atracción de Inversiones	100,911,353,26	79,990,739,27
CIMAT	250,677,600,00	235,338,254,94
Presidencia Ejecutiva	29,819,000,00	570,021,20





## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

<b>Programa / Unidad</b>	<b>Aprobado (actualizado)</b>	<b>G. Efectivo acumulado</b>
<b>Programa #3</b>	<b>1,109,650,686,75</b>	<b>443,529,523,87</b>
Papagayo	1,109,650,686,75	443,529,523,87
/1 Incluye Fondos Sin Asignación presupuestaria (FSAP) e Indemnizaciones por DAF: ¢		<b>5,867,324,589,67</b>

## 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 91%, lo cual si se analiza en forma global se da un nivel de avance físico de acuerdo lo esperado para el final del año, lo que muestra un comportamiento sano de cumplimiento físico de las metas.

A nivel programático, los resultados fueron:

- i. El Programa #1 “Dirección y Administración”, presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 94,8%, registrando el mayor avance promedio;
- ii. El Programa #2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico” de 92,4%, y,
- iii. El Programa #3 “Polo Turístico Golfo Papagayo” de 37%, el cual sigue arrastrando los niveles más bajos de cumplimiento físico de metas.

En este punto se observa también que en general la Oficina Ejecutora del Proyecto Golfo de Papagayo presentan un cumplimiento físico bajo en todas sus metas, y la misma tendencia se mantiene en el comportamiento presupuestario, elemento que debe ser monitoreado, aún cuando por la particularidad de su condición jurídica, el presupuesto de esta unidad no está sujeto al techo institucional, dado que se pueden utilizar los fondos en el siguiente año.

A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración registró el mayor desarrollo promedio por meta con un peso de 94,8% en el cumplimiento. No obstante el Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, presenta un cumplimiento algo menor, pero cercano a lo esperado para el final del año. 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 (44). Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

- 2- 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 64 metas que representan un 86,49% de las metas contempladas en el PAO, registraron un avance mayor al 80%. De este grupo se tienen 50 metas que alcanzaron un 100% o más de cumplimiento, de acuerdo a lo esperado al final del año.
- 3- Se determinó como parámetro de riesgo de incumplimiento las metas con avance físico de un 70% o menos. Bajo esta categoría se registró un total de 9 metas, de las cuales solo 3 no registró ningún avance. Asimismo, solo se encontró una meta con avance del 1% al 15%. Lo que confirma que los reportes de cumplimiento físico de metas en general son satisfactorios.
- 4- Tres unidades registraron un promedio de cumplimiento igual o inferior al 70% En este caso la Dirección de Gestión, el Subproceso de Atracción de Inversiones, así como la Oficina Ejecutora del Proyecto Golfo de Papagayo muestran los niveles más

## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

bajos de avance que oscila de 30% a 67%, las cuales señalan limitaciones en los procesos de contratación.

Por otra parte, el caso de Atracción de Inversiones el resultado de desempeño está influenciado porque una de sus tres metas programadas no presenta ningún avance, que al promediar hace bajar el avance general de la unidad.

- 5- En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2014 según el Informe Preliminar de Ejecución Presupuestaria emitido por el Proceso Financiero, la ejecución global fue de 66,2%, la cual puede considerarse baja, porque se dejó de ejecutar la tercera del presupuesto, con la limitación que genera la normativa que obliga a la reducción tácita del ejercicio presupuestario, ya que se reducen los tiempos para ejecutar dichos procesos de contratación.

El dato de ejecución global incluye lo correspondiente a Remuneraciones, las cuales alcanzaron una ejecución del 86% en el año. En el plano programático, el Programa 3 muestra la ejecución más baja con un 63,8%, mientras que los otros programas refleja un porcentaje de ejecución mayor, 87% el Programa 2 y 89,9% en el Programa 2.

Por otra parte, se observó entre las justificaciones más frecuentes indicadas por las jefaturas durante la autoevaluación, que la baja ejecución presupuestaria se debe a: compras y contrataciones que lograron finiquitarse, aspectos de coordinación con otras entidades, o gastos accesorios presupuestados que aún no se han requerido. Sin embargo, el gasto operativo institucional tuvo un aumento respecto al año 2013, pues crecieron del 84,5% en el 2013 a 87% en el 2014.

Con lo señalado por las unidades y con base en los datos de la ejecución presupuestaria, y por el efecto de la normativa ya señalado, se puede concluir que se ha venido generando en los últimos años una tendencia a dejar de ejecutar el presupuesto, cuyo efecto podría estar asociado en parte a procesos de contratación administrativa poco ágiles y efectivos, cuyas causas deben ser objeto de estudio dada la importancia que reviste para el desarrollo turístico. La Proveeduría Institucional ha tramitado este año un total de 311 (287 contrataciones directas, 21 licitaciones abreviadas y 3 licitaciones públicas), de las cuales 53 solicitudes que no llegaron hasta la adjudicación (47 declaradas infructuosas, 4 desiertas y 2 se anularon durante el proceso a solicitud de la Unidad). Aunque solamente un 17% de las compras no fueron adjudicadas, se debe considerar los montos de cada una de ellas que se dejaron de ejecutar del presupuesto, como en el caso de las obras en las que se habían presupuestado montos altos, en el Proyecto Golfo de Papagayo y la Dirección de Gestión.

Cabe señalar que también hay unidades con ejecuciones presupuestarias bajas por el efecto de presupuestos de metas especiales, como el Macroproceso Administrativo Financiero donde se concentran las sumas sin asignación presupuestaria y el caso del Macroproceso 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.

- 6- En el PAO 2014 se tienen siete metas directamente vinculadas a las metas del PND 2011-2014; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN para medir el avance del PND al final del año 2014, a continuación se presentan algunas conclusiones básicas:



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

Se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde al Macroproceso de Mercadeo (metas 3.1.2.1 de Investigación y Evaluación, así como 3.1.1.1 y 3.2.4.1 de Promoción), fueron cumplidas a satisfacción, con 100% o más cumplimiento en los tres casos.

En tanto, a las metas asignadas al Macroproceso de Gestión, se registró un cumplimiento promedio de 100% de las dos metas del CST (4.1.2.1 y 4.1.2.2) y solamente un 31,25%% de avance en las actividades programadas para el 2014 del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (meta 2.1.2.3), siendo esta última la meta de con más bajo avance de los compromisos institucionales con el PND. Finalmente, en el caso de la meta 1.1.6.1 del Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo, también se cumplió satisfactoriamente según lo planeado.

- 7- En el PAO del 2014 se registran dos metas vinculadas a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 4.1.2.4 de Sostenibilidad, sobre Código de Conducta (CC) así como la meta 4.2.1.4 de Servicio al Turista, sobre sensibilización a policías, en ambos casos se lograron las acciones propuestas de manera satisfactoria, con un 100% de cumplimiento.

### RECOMENDACIONES

- 1- Instruir a las Jefaturas, para que en aquellas metas que no alcanzaron el avance de cumplimiento físico y presupuestario programado de Enero a Diciembre 2014, 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 (2015), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.

Las jefaturas deberán reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2015, producto de incumplimiento en el año 2014 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 2014.

- 2- Instruir a las jefaturas para que agilicen los procesos de contratación administrativa, para evitar crear un cuello de botella en la ejecución presupuestaria en los últimos meses del año, e instruir a la Administración para que se planifique el trámite de compras solicitadas por las unidades sin que se tenga que esperar al final del ejercicio la gestión de las mismas. En especial, que sean priorizados los procesos de contratación más complejos y susceptibles de posibles apelaciones y los relacionados con la construcción de infraestructura.

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 Papagayo, el Centro de Convenciones, 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.

En este sentido, conviene que la Administración valore medidas que agilicen la contratación administrativa que podría ir desde la posibilidad de apoyar con personal de otras unidades hasta depurar reglamentos y procesos internos y capacitación en esta materia para las unidades, a fin de concluir los trámites de compras y



## Informe de Evaluación Trimestral del PAO 2014

contrataciones pendientes, y evitar así poner a la Institución en riesgo de subejecución que pueda afectar la fijación del límite presupuestario en períodos venideros.

- 3-** 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 2015, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvaran a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.
- 4-** 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 2015 y siguientes.



## **Anexo I:**

**Matriz de evaluación Programación 2014 del  
PND (MAPSESI)**

**PROGRAMACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SECTORIAL E INSTITUCIONAL DE LAS METAS 2014, DE LAS METAS DE ACCIONES ESTRATÉGICAS Y SECTORIALES DEL PERIODO DEL PND 2011-2014**

Sector: Turismo

Instituciones: INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO (ICT)

Resumen MAPSESI 2014

3 Planeación de las Metas de Acciones Estratégicas PND 2011-2014					4 Programación	6 Resultados de las metas anuales	9. Resultado acumulado de la meta sectorial del periodo del PND 2011-2014			11 Comentarios
(3.1)	(3.2)	(3.3)	(3.4)	(3.5)	(4.1)	(6.1)	(9.1)	(9.2)	(9.3)	
Acción estratégica PND	Objetivo	Meta PND	Indicador	Línea Base 2009	Meta Anual Programada	Resultado	Resultado absoluto acumulado	% del resultado acumulado	Clasificación del resultado de la meta sectorial	
Aumento promedio del 4% al final del periodo 2011-2014 en la cantidad de turistas internacionales, con respecto al número de turistas que ingresaron en el 2009.		Variación promedio al final del periodo 2011-2014 de las llegadas de turistas internacionales que ingresan al país.			4%	4.1%	4.75%	118.75%	Meta cumplida	La meta evaluada al final del periodo 2011-2014, con datos 2014 preliminares. Resultados por año: 2011 ingresaron 2,192,059 turistas internacionales (equivalente a 4.4%); en el 2012 ingresaron 2,343,213 (equivalente a 6.9%); en el 2013 ingresaron 2,427,941 (equivalente a 3.6%) y en el 2014, según datos preliminares ingresaron 2,526,817 turistas (equivalente a 4.1%). El promedio de crecimiento anual en el periodo es de 4.75%. Lo cual constituye un crecimiento superior a la meta estimada (cifrada en 4%), gracias a la intensa gestión institucional y sectorial realizada en dicho periodo, el turismo crece año con año y se convierte en motor de desarrollo nacional y destino de turismo sostenible ejemplar en el mundo.
Fortalecimiento de la sostenibilidad turística	Promover el programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), como elemento diferenciador para las empresas turísticas.	Aumentar en un 160,2% la cantidad de empresas que obtienen la Certificación para la Sostenibilidad Turística.	% de Empr esas certificadas con la Norma a CST	133	37.6%	38.0%	141.4%	88.2%	Meta parcialmente cumplida	El proceso de certificación impacta la diferenciación del destino turístico como un país que se preocupa integralmente por la sostenibilidad turística y resalta el compromiso empresarial e institucional de aproximar las prácticas de gestión de las empresas a modelos de sostenibilidad, de conformidad con el modelo turístico y las políticas nacionales en materia de sostenibilidad. No obstante, es un programa voluntario para las empresas por lo que la cantidad de empresas certificadas está en función de la demanda de empresarios por inscribirse en el programa y acogerse a las normas de la certificación. A diciembre 2014, se cuenta con 91 empresas con la programación establecida y visitadas a las que se les realizó la evaluación en la Certificación para la Sostenibilidad Turística. Lo anterior representa un 91% del programa 2014 de evaluaciones, es importante hacer notar que paralelo al proceso de evaluación se visitaron 18 empresas CST para desarrollar con ellos un proceso de acompañamiento y asesoría permanente para que en la siguiente reevaluación mejore la presentación de evidencias y cuente con los funcionarios de ICT-SOSTENIBILIDAD para aclarar cualquier duda en el esquema de certificación. En el 2014 se logró evaluar 91 empresas, de las cuales 62 alcanzaron la certificación CST en alguna categoría, a su vez de las 62 empresas certificadas 19 fueron nuevas y 43 representan reevaluación. En la actualidad se tienen 321 empresas con CST, distribuidas en 228 empresas de hospedaje, 73 Agencias de viajes, 7 Alquiler de vehículos, 7 Parques Temáticos Sostenibles y 6 Gastronómicas.

3 Planeación de las Metas de Acciones Estratégicas PND 2011-2014					4 Programación	6 Resultados de las metas anuales al	9. Resultado acumulado de la meta sectorial del periodo del PND 2011-2014			11 Comentarios
(3.1)	(3.2)	(3.3)	(3.4)	(3.5)	(4.1)	(6.1)	(9.1)	(9.2)	(9.3)	
Acción estratégica PND	Objetivo	Meta PND	Indicador	Línea Base 2009	Meta Anual Programada	Resultado	Resultado absoluto acumulado	% del resultado acumulado	Clasificación del resultado de la meta sectorial	
Desarrollo de una estrategia de Fomento del turismo nacional	Impulsar el turismo local como una forma de socializar los beneficios del turismo y permitir el disfrute, la recreación y el descanso de una manera accesible a la población local	Ejecución de 4 campañas integrales para la promoción del turismo nacional.	Número de campañas integrales para la promoción de turismo nacional	1	1	1	400.0%	100.0%	Meta cumplida	Se logró la ejecución de 4 campañas integrales para la promoción del turismo nacional en el periodo 2011-2014. La campaña integral de turismo nacional consideró los siguientes aspectos de conformidad con la estrategia de mercadeo institucional: Campaña de publicidad, Expo ferias, eventos y actividades turísticas en las diferentes zonas nacionales; apoyo a socios comerciales, cámaras, asociaciones; promoción para apoyar el turismo rural comunitario; atender prensa nacional y realizar acciones de relaciones públicas por ejemplo sensibilización turística nacional en materia ambiental a través del personaje "Jacinto Basurilla", y/o la promoción de zonas turísticas y/o productos específicos. Para el 2014, se programa la ejecución de 1 campaña integral para la promoción del turismo nacional, la cual consideró los siguientes aspectos de conformidad con la estrategia de mercadeo institucional: <ul style="list-style-type: none"> <li>Expo ferias, eventos y actividades turísticas en las diferentes zonas nacionales; apoyo a socios comerciales, cámaras, asociaciones; promoción para apoyar el turismo rural comunitario: (40,5% de avance (35% programado)).</li> <li>Atender prensa nacional: (25% de avance (25% programado)).</li> <li>Acciones de relaciones públicas para la promoción turística: (30% de avance (30% programado)).</li> <li>Estrategia de campaña de publicidad: (10% de avance de 10% programado))</li> </ul> Nota: Presupuesto preliminar al 12 diciembre 2014
Impulsar la diversificación de la oferta de productos turísticos.	Diversificar el producto turístico y apoyar la promoción y desarrollo sostenible del país, mediante la construcción de un Centro de Convenciones, Congresos y Ferial en el Gran Área Metropolitana.	20% de avance en el proyecto de construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC). (DM-143-13) META 2014: Movimiento de tierra, trazado y terrazas para carreteras internas y planta de tratamiento de aguas	Porcentaje de avance de las actividades para la construcción del CNCC.	No aplica (nueva actividad en el país)	10%	3.13%	12.9%	64.6%	Meta Insuficiente	El proyecto CNCC es un proyecto plurianual, razón por la cual se requiere la presupuestación completa para poder adjudicar, aunque el pago y finalización de dichas actividades este previsto para el siguiente ciclo presupuestario. <input type="checkbox"/> No se ha formalizado el acto inicial de la Etapa Constructiva del proyecto, por cuanto, la Autoridad Presupuestaria no ha dado respuesta a la gestión institucional para levantar el límite de gasto definido para el ICT; lo que hace imposible aplicar los recursos institucionales reservados para el proyecto CNCC. <input type="checkbox"/> El cartel para la Fase II de la licitación para la construcción con precalificación, oferta económica, totalmente elaborado. En este documento se incluyen las actividades de las obras de urbanización, planta de tratamiento de aguas residuales y edificio principal. El trámite administrativo de la precalificación fue concluido satisfactoriamente. <input type="checkbox"/> Elaborado el cartel para la contratación de la regencia ambiental para la ejecución del proyecto. <input type="checkbox"/> Elaborada propuesta de cartel para la administración, operación y mantenimiento del proyecto. <input type="checkbox"/> Se formalizó de manera positiva y completa el trámite y procedimiento para la aplicación de exoneraciones al proyecto. <input type="checkbox"/> A principios del mes de diciembre de 2014, se obtuvo del MOPT la aprobación del diseño de pavimento y la autorización de la nueva parada de autobuses ubicada frente al proyecto. Con estas autorizaciones, se presentó ante la Comisión de Carreteras de Acceso Restringido, el proyecto de accesos al desde la Ruta Nacional N°1 para su aprobación final. El monto equivale al pago del contrato de director de la unidad coordinadora y al ajuste de honorarios a la empresa Diseño Internacional por la ejecución de la etapa 1 diseño del CNCC: planos, presupuesto, especificaciones etc.



3 Planeación de las Metas de Acciones Estratégicas PND 2011-2014					4 Programación	6 Resultados de las metas anuales al	9. Resultado acumulado de la meta sectorial del periodo del PND 2011-2014			11 Comentarios
(3.1)	(3.2)	(3.3)	(3.4)	(3.5)	(4.1)	(6.1)	(9.1)	(9.2)	(9.3)	
Acción estratégica PND	Objetivo	Meta PND	Indicador	Línea Base 2009	Meta Anual Programada	Resultado	Resultado absoluto acumulado	% del resultado acumulado	Clasificación del resultado de la meta sectorial	
Gestión integral de mercadeo turístico	Desarrollar un programa de promoción y mercadeo estratégico y gestión integrada de la comercialización para la mejora continua de la competitividad de Costa Rica como destino turístico sostenible.	Ejecución de 4 campañas integrales para la promoción del turismo internacional.	Número de campañas integrales para la promoción de turismo internacional	1	1	1	400.0%	100.0%	Meta cumplida	<p>Se logró la ejecución de 4 campañas integrales para la promoción del turismo internacional en el período 2011-2014. El mercadeo integral internacional consideró los siguientes aspectos de conformidad con la estrategia de mercadeo institucional: la inteligencia de mercados en los mercados prioritarios y emergentes, la atracción de líneas aéreas, las acciones de posicionamiento del país a través de las acciones de relaciones públicas (que incluyen viajes de prensa internacional) y campañas de imagen al consumidor. Además, presentaciones promocionales del destino Costa Rica para agentes, la coordinación de viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución, la participación en ferias y eventos internacionales en conjunto con el sector privado, el mercadeo electrónico y las campañas cooperativas de venta de producto en asocio con líneas aéreas y mayoristas internacionales, y atracción de nuevos segmentos de mercado como turismo médico.</p> <p>Para el 2014, se programa la ejecución de 1 campaña integral para la promoción del turismo internacional. El mercadeo integral internacional puede considerar diversos aspectos de conformidad con la estrategia de mercadeo institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligencia de mercados en los mercados prioritarios y emergentes: (8,57% de avance (10% programado)).</li> <li>• Atracción y fortalecimiento de líneas aéreas: (6% de avance (5% programado)).</li> <li>• Acciones de posicionamiento del país a través de las acciones de relaciones públicas y campaña de imagen al consumidor: (26,25% de avance (25% programado)).</li> <li>• Presentaciones promocionales del destino Costa Rica para agentes de viajes: (13,20% de avance (10% programado)).</li> <li>• Coordinación de viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución: (15,30% de avance (15% programado)).</li> <li>• Participación en ferias y eventos internacionales en conjunto con el Sector Privado: (18,18% de avance (20% programado)).</li> <li>• Atracción de nuevo segmento de mercado: (4,33% de avance (5% programado)).</li> <li>• Campaña cooperativa de venta de producto en asocio con líneas aéreas y mayoristas internacionales: (14% de avance (10% programado)).</li> </ul> <p>Nota: Presupuesto preliminar al 12 diciembre 2014</p>

3 Planeación de las Metas de Acciones Estratégicas PND 2011-2014					4 Programación	6 Resultados de las metas anuales al	9. Resultado acumulado de la meta sectorial del periodo del PND 2011-2014			11 Comentarios
(3.1)	(3.2)	(3.3)	(3.4)	(3.5)	(4.1)	(6.1)	(9.1)	(9.2)	(9.3)	
Acción estratégica PND	Objetivo	Meta PND	Indicador	Línea Base 2009	Meta Anual Programada	Resultado	Resultado absoluto acumulado	% del resultado acumulado	Clasificación del resultado de la meta sectorial	
Planeamiento Turístico del país	Planificar el espacio turístico, para garantizar un uso adecuado del mismo en todas las Unidades del Planeamiento Turístico del país.	Al 2014, ejecución de 4 talleres nacionales de seguimiento a la ejecución del Plan Nacional de Turismo vigente.	Cantidad de eventos de seguimiento realizados	Plan Nacional de Turismo 2011-2014	1	1	400.0%	100.0%	Meta cumplida	Se realizó una presentación en Junta Directiva en la que se aprobó el cronograma para la actualización de Plan Nacional de turismo (SJD-421-2014) y se utilizó el congreso nacional de turismo para hacer una presentación al sector privado sobre la actualización del plan de turismo. No fue necesaria la utilización de los fondos previstos dado que mediante SJD-448-2014 se solicitó que el proceso de actualización del plan se aplazara hasta enero del 2015.