



Memoria Institucional 2023



Índice

3	Junta Directiva
4	Un año de logros y desafíos superados
9	Organigrama
10	Secretaría de Actas
13	Gerencia General
25	Auditoría Interna
32	Unidad de planificación institucional
37	Asesoría Legal
58	Departamento de Tecnologías de Información
64	Dirección Administrativa Financiera
67	Departamento de Gestión de Talento Humano
70	Departamento Financiero
78	Departamento de Administración Tributaria
83	Departamento Administrativo
89	Departamento de Proveeduría
93	Dirección de Gestión Turística
101	Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica
112	Departamento de Gestión y Asesoría Turística
118	Departamento de Servicio al Turista
127	Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística
140	Departamento de Oficinas Regionales
143	Dirección de Mercadeo
144	Departamento de Publicidad e Investigación
183	Departamento de Promoción
237	Dirección de Planeamiento y Desarrollo
239	Departamento del Planeamiento Turístico
240	Unidad Administración de la Información
243	Unidad Inspección de Zona Marítimo Terrestre
246	Departamento de Desarrollo Turístico
270	Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos
281	Polo Turístico Golfo Papagayo

Junta Directiva - ICT





Un año de logros y desafíos superados



Al concluir un destacado 2023 con brillantes éxitos y con el 2024 desplegando ante nosotros un horizonte prometedor, me complace presentar la Memoria Institucional que documenta los destacados logros del Instituto Costarricense de Turismo durante los últimos 12 meses. Al hacerlo, destaco una selección de los principales resultados, sin demérito del informe general, hitos extraordinarios para el sector turístico y consecuentemente para el país porque el turismo es motor de la economía y promesa de calidad de vida para las casi 200 mil personas que desempeñan tareas asociadas a esta actividad.

Este año, hemos superado las cifras récord de llegadas internacionales de 2019 por la vía aérea en un 2,2%, es decir 2,47 millones de visitantes, alcanzando la anhelada recuperación un año antes de lo previsto por expertos internacionales, y por encima de la recuperación de Latinoamérica que al cierre del 2023 fue de 85%. Este logro es un testimonio de la resiliencia de nuestro sector privado y de la eficacia de las estrategias planteadas desde el ICT. Nos propusimos, desde mayo de 2022, fortalecer los mercados emisores prioritarios de turistas para Costa Rica trabajando con un presupuesto reducido, lo que a la postre ha probado ser una estrategia acertada y sumamente exitosa. Hemos expandido los horizontes promocionales del país con estrategias especiales en México y EE.UU.. Por primera vez, el ICT desarrolló una campaña publicitaria audiovisual para el mercado mexicano en cines, pantallas y medios digitales, y este mercado creció un 43,5% en el 2023 en comparación con el año 2022. En EE.UU. aprovechamos asociaciones innovadoras con Amazon y Whole Foods. La campaña "Más Esencial Que Nunca" y nuestra colaboración con el Cirque du Soleil no solo resaltan la belleza de nuestro país, sino que también establecen conexiones profundas con aquellos que buscan experiencias significativas y sostenibles. De EE.UU. recibimos 1,43 millones de visitantes, un 14,3% más que en el 2022, mientras que de Canadá llegaron por la vía aérea 243 mil turistas, un 42,1 % más que en el 2022. Son estos los tres principales mercados turísticos del país en el continente americano. En Europa, los resultados también son halagadores, siendo Alemania nuestro principal mercado en ese continente, con un aporte de 75,5 mil visitantes, lo que representa un crecimiento del 13,1% con relación al 2022. Francia se ubicó como nuestro segundo mercado europeo, con un aporte de 67,5 mil turistas, lo que significa un 13,4% sobre el año precedente. A esos dos mercados les siguen, por su orden, Reino Unido en tercer lugar, España en cuarto, Países Bajos en quinto y Suiza en sexto.

Se establece así el escenario para un crecimiento proyectado del 7% en el 2024. Este incremento no es solo un número, es una promesa de un futuro más próspero y vibrante para todos.

No solo alcanzamos las metas propuestas en cuanto a la visitación por vía aérea, sino que todo parece apuntar que también superaremos las cifras históricas de divisas, número que proporcionará el Banco Central de Costa Rica en su momento. El crecimiento en la visitación y del gasto promedio nos hace pensar que será el mejor año del país en términos de divisas por concepto de turismo y demuestra lo satisfactorio que ha sido el trabajo desarrollado hasta ahora.

Para respaldar la recuperación y estabilidad financiera de las micro y pequeñas empresas turísticas, el Sistema de Banca para el Desarrollo desarrolló un programa especial de financiamiento, el cual propusimos en conjunto con la Cámara Nacional de Turismo, lo que permitió el año pasado otorgar créditos avalados por más de ₡2 655 millones, incluidos \$903,2 mil a 112 beneficiarios. El 84% de esos montos está respaldando operaciones de crédito en las provincias costeras: Puntarenas, Limón y Guanacaste, que son las de mayor actividad turística, impulsando el desarrollo económico local.

Hemos enfatizado con claridad que el desarrollo turístico debe ser equitativo, abarcando todas las regiones de nuestro país. El Plan Maestro Costero del Litoral Caribe, donde hemos alcanzado un avance del 60% en 2023, impulsará el desarrollo turístico de esta hermosa región costera y dará paso a planes reguladores integrales, considerando cuidadosamente aspectos ambientales y promoviendo empleo de calidad. Estamos construyendo un futuro donde el turismo y la conservación se entrelacen armoniosamente.

El programa "Turismo para Todas las Personas", presentado en junio de 2023, ha trascendido fronteras al garantizar que el turismo no solo sea económico, sino también socialmente inclusivo. La elección de Costa Rica como sede del Congreso Mundial de Turismo Social en octubre del 2024 es un reconocimiento a nuestro compromiso con una actividad que creemos debe beneficiar a todos, sin excepción.

Nuestra inversión de \$20 millones en el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, para apoyar las obras de mejora de la carpeta de rodaje, refleja la responsabilidad que el ICT asume con la infraestructura que respalda el crecimiento turístico, mientras que el progreso en el diseño y mejoras del Muelle Turístico de Puntarenas allana el camino para futuros destinos vibrantes y accesibles. Además, el convenio con el MINAE para destinar \$1,5 millones anuales al mejoramiento de la infraestructura en Parques Nacionales y áreas protegidas subraya nuestra determinación no solo de preservar la riqueza natural que hace de Costa Rica un destino único en el mundo, sino de facilitar un acceso sostenible a ella para el disfrute de nacionales y extranjeros.

La seguridad de los turistas es prioridad innegociable, por lo que en el 2023 firmamos convenios con la Cruz Roja y el Ministerio de Seguridad Pública para construir delegaciones para la Policía Turística en Santa Teresa de Cóbano y en Cahuita. Esto demuestra nuestro empeño en salvaguardar la experiencia de quienes nos visitan. En esa misma línea, apoyamos la señalización, clave para una experiencia turística sin contratiempos. Para ello suscribimos un convenio con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, una promesa a la comodidad y la seguridad de los visitantes.

En apoyo a los productos costarricenses auténticos y artesanales que el ICT viene respaldando desde hace 12 años con apoyo técnico, lanzamos la plataforma de comercialización Tico Treasures, en la que 100 MiPymes de artesanías costarricenses muestran y venden al mundo sus creaciones, promocionando activamente nuestro país. Este proyecto es posible gracias a un convenio público-privado entre el ICT, Mastercard, Correos de Costa Rica y el Banco de Costa Rica.

En el 2023 renovamos el llamado a los costarricenses para vacacionar en nuestro propio país bajo el lema "Este es el país donde vivís, salí a conocerlo", buscando fortalecer nuestro tejido social y cultural. Además, con la campaña "San José: el latido de nuestra identidad" pretendemos posicionar a la capital como un destino turístico vibrante y lleno de historia,

porque el turismo puede ser una fuerza transformadora, generadora de empleo, preservadora del medio ambiente y promotora de la riqueza cultural.

Un futuro radiante

En el umbral del 2024, nos sumergimos en la reflexión y la acción, trazando el rumbo de Costa Rica hacia un futuro turístico aún más extraordinario. No son simples palabras, sino un llamado a todos aquellos que aman nuestra tierra y desean verla florecer en la escena mundial del turismo.

El primero de estos retos nos llama a dejarnos guiar por el Plan Nacional de Turismo y a realizar las modificaciones necesarias para impulsar el desarrollo turístico en áreas con un potencial aún no explorado en su totalidad, como el Pacífico Sur y la costa del Caribe. En este empeño, nuestra misión es clara: nivelar la cancha con otros destinos ya consolidados en nuestro país, asegurando que cada rincón de Costa Rica sea descubierto y valorado. Este desafío nos exige no solo seguir una visión estratégica, sino también comprometernos con la sostenibilidad y la preservación de nuestro patrimonio natural y cultural.

El segundo reto nos invita a enfrentar un año 2024 que se antoja histórico para nuestro país. Este crecimiento no será obra del azar; requerirá esfuerzos concertados, trabajo incansable y una estrategia astuta del Departamento de Mercadeo del ICT. Reconocemos la realidad de un presupuesto limitado y la necesidad de cumplir con los procedimientos administrativos adecuados. Sin embargo, estamos decididos a asegurar y conservar nuestro lugar en el escenario mundial del turismo.

El tercer reto nos insta a enfocarnos en la culminación, en el 2024, de aquellas obras de infraestructura financiadas por el ICT y al avance de las que serán finalizadas en el 2025. Estas obras, desde los embarcaderos en las islas Venado, Chira y San Lucas, hasta el embarcadero turístico en Puntarenas, pasando por proyectos comprometidos en parques nacionales como Manuel Antonio, Tenorio y Guayabo, así como el embarcadero de La Pavona y el Plan Maestro del Caribe, son la promesa de un turismo sostenible y responsable. Cada ladrillo colocado y cada plan maestro trazado señalarán con precisión el camino que debemos seguir para desarrollar el turismo en estas regiones, respetando siempre nuestra biodiversidad y patrimonio cultural.

En la convergencia de estos retos, encontramos una llamada a la acción que trasciende las fronteras de nuestro sector. Necesitamos la colaboración de cada ciudadano, de cada empresario y de cada amante de nuestra tierra para superar estos desafíos. Nos encontramos en un punto crucial de nuestra historia turística, donde el pacto colectivo puede forjar un futuro aún más prometedor para Costa Rica.

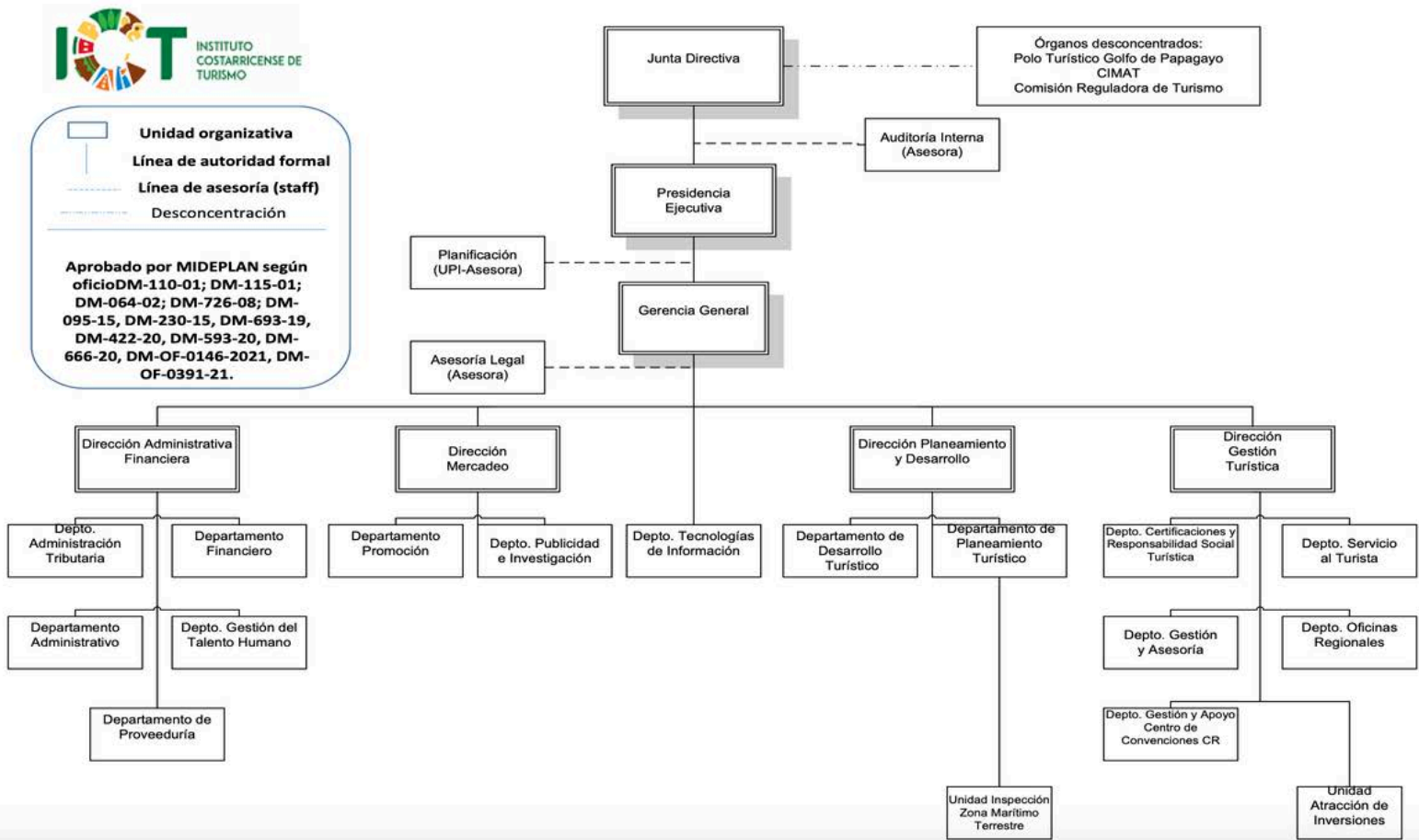
Al mirar hacia adelante, veo un país que no solo atrae a turistas, sino que los cautiva con su belleza inigualable, su rica cultura y su compromiso con la sostenibilidad. Costa Rica, con su diversidad de paisajes y su gente acogedora, está destinada a brillar con luz propia en el concierto de las naciones.

En el 2024 enfrentamos desafíos que nos despiertan y nos inspiran a seguir construyendo, a innovar y a liderar con visión y responsabilidad. Este es nuestro llamado a la acción, nuestra invitación a todos para ser arquitectos de un futuro turístico extraordinario para Costa Rica.

Con gratitud y optimismo,

William Rodríguez
Ministro de Turismo
Presidente Ejecutivo
Instituto Costarricense de Turismo

Organigrama



Secretaría de Actas

El trabajo de la Secretaría de Actas se basa en la planificación, organización, logística, apoyo y asesoramiento en general, para las reuniones de la Junta Directiva, Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos creada por la Ley 6990, Comisión Nacional de Acreditación de Certificado de Sostenibilidad Turística (CST), Comisión Mixta de Mercadeo y Comisión Nacional de Guiado de Turismo (CONAGUITUR) constituida mediante Decreto Ejecutivo No. 41369 MEIC-TUR (publicado en el diario La Gaceta #196 en fecha 16 de noviembre del 2018).

La labor fundamental de esta Secretaría de Actas es la de asistir a las sesiones de cada órgano colegiado y a partir de ahí, elaborar las actas, redactar las resoluciones tomadas, confeccionar los acuerdos, comunicarlos a las instancias que correspondan, haciéndolo en el menor plazo posible. Entre las funciones se destaca la atención de los administrados que requieren información sobre Acuerdos, Actas y documentos que se resguardan en esta oficina, así como brindar similar información al público interno.

Corresponde a esta oficina expedir certificaciones, llevar el control y seguimiento de la ejecución de los Acuerdos tomados, informar a cada órgano colegiado de manera periódica el nivel de ejecución, así como coordinar con la Presidencia, Gerencia General, Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo Papagayo, la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, la Secretaría Técnica de la Comisión de Acreditación, la Subgerencia de Mercadeo, la Dirección de Gestión Turística y el Presidente de la CONAGUITUR, las agendas y documentación respectiva para conocer en las sesiones correspondientes, de conformidad con lo establecido en materia de Gobierno Corporativo.

Se coordina desde la Secretaría de Actas la confección de las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como la preparación del orden del día. La Secretaría de Actas distribuye en tiempo todos los acuerdos a los departamentos y entidades según corresponda. Confecciona y actualiza los Libros Oficiales de Actas Digitales y sus índices, da seguimiento a la correspondencia, prepara informes, asiste a reuniones estratégicas, elabora todas aquellas acciones ejecutivas, administrativas y de logística que se requieran, propias de su cargo.

Adicionalmente, dentro de las responsabilidades de la Secretaría de Actas está el llevar el control y el seguimiento de los temas que han quedado para estudio, hasta que se tome alguna resolución al respecto. Mantiene en custodia la información original correspondiente a todas las sesiones, documentos que resguardan la historia institucional del ICT.

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

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

Dentro de los logros más destacados en el 2022 se debe mencionar el haber cumplido y superado la meta propuesta, en asistencia y atención de las sesiones de los seis órganos colegiados a cargo.

Durante el período 2022 se confeccionaron 96 Actas entre los 6 órganos colegiados a su cargo, con un aproximado de 860 acuerdos elaborados y comunicados, de los cuales se les llevó el seguimiento a todos, dando como resultado un nivel de ejecución global por encima del 96 %.

Junta Directiva:

En el año 2023 se realizaron un total de 38 sesiones de Junta Directiva (de la N° 6240 de fecha 12 de enero de 2023) a la sesión N° 6278 del 18 de diciembre de 2023.

Respecto a la cantidad de acuerdos tomados por la Junta Directiva durante este año, se dictaron 401 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 94 % de los acuerdos tomados.

El señor ministro de Turismo preside las sesiones de la Junta Directiva, exceptuando cuando por las funciones propias de su cargo se encuentra en misión oficial, presidiendo en estos casos el vicepresidente de la Junta Directiva.

Consejo Director Polo Turístico Golfo Papagayo:

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo sesionó en 21 ocasiones, iniciando en fecha 23 de enero y finalizando el 11 de diciembre. El Consejo Director del PTGP tomó 225 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 94 %.

Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:

En el año 2023 la Comisión Reguladora celebró un total de 11 sesiones (de la N° 886 de fecha 23 de enero a la N° 897 del 15 de diciembre).

La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 81 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 95%.

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

En el año 2023 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 10 sesiones (de la N° 01 de fecha 19 de enero, a la N° 10 del 14 de diciembre). Dicha Comisión tomó 94 acuerdos, ejecutándose al final del año el 93 %.

Comité Mixto de Mercadeo:

En el año 2023 el Comité Mixto de Mercadeo celebró un total de 6 sesiones (de la N° 001-2023 de fecha 31 de enero a la N° 06-2023 celebrada el 19 de diciembre).

El Comité Mixto de Mercadeo, tomó 27 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 98%.

Comisión Nacional de Guiado de Turismo:

En el año 2023 el Comisión Nacional de Guiado de Turismo celebró un total de 4 sesiones (de la N° 001-2022 de fecha 15 de febrero a la N° 04 del 25 de mayo).

La Comisión Nacional de Guiado de Turismo, tomó 19 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 87%.

Consejo Director de la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos – CIMAT

En el año 2023 el Consejo Director de la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos celebró un total de 16 sesiones (de la N° 001-2023 de fecha 24 de enero a la N° 16 del 19 de diciembre).

El Consejo Director de la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, tomó 68 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 96%.

Comité de Auditoría y Riesgo (CAR)

El Comité de Auditoría y Riesgo (CAR) celebró un total de 4 sesiones (de la N° 01-2023 de fecha 18 de setiembre a la N° 04 del 20 de noviembre).

El Comité de Auditoría y Riesgo (CAR), tomó 14 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 99%.

Gerencia General



La Gerencia General en su condición de administrador general y jefe superior de la Institución vigila, organiza y coordina a todas sus dependencias para el desarrollo efectivo de la gestión institucional con miras al cumplimiento de la ruta estratégica definida por su Junta Directiva.

Durante 2023, se mantuvieron y fortalecieron los esfuerzos para tener una plena reactivación económica de la industria turística nacional, mediante el apoyo a las empresas turísticas y a la promoción que permita mayor ingreso de turistas a nuestro país.

En ese sentido, hacemos presente las gestiones y proyectos más destacados de la Gerencia General, desarrollados durante 2023.

1. Contraloría de Servicios

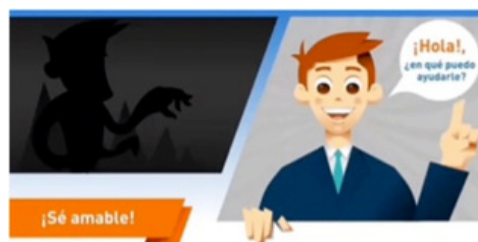
Las actividades realizadas en este período por parte de la Contraloría de Servicios se pueden dividir en tres ejes básicos, a saber: Atención al Cliente, Mejora Regulatoria, Etica y Valores, los que se detallan de la siguiente manera:

Atención al Cliente:

- Se realizó un estudio, donde se analizó la Percepción de Usuario Externo, por medio de la encuesta en línea, y de los habladores con una imagen código QR, también para este efecto, se viene desarrollando un trabajo con Gestión Turística, donde trimestralmente este departamento suministra los contactos de los usuarios que visitaron la institución, con estos listados se envió correos personalizados a lo usuario, donde se solicitó llenar la encuesta en línea.



- Se realizó, a nivel institucional, una evaluación del Servicio para el Cliente Interno, donde se lograron identificar una serie de oportunidades de mejora de los diferentes departamentos analizados, este informe fue socializados entre los departamentos involucrados, con el fin de que se puedan tomar acciones oportunas, cabe mencionar que se evaluaron departamentos con mayor relación al quehacer normal de la institución, una vez realizada la evaluación y el análisis de datos, fue confeccionado un informe el cual se envió a la Gerencia General.
- Se realizó una campaña de sensibilización a los funcionarios en el tema de Servicio al Cliente, con el nombre de "Decálogo Orientación Al Cliente" donde se enviaron en un período determinado una serie de videos semanales, en estos se comunicaron temas como la amabilidad en la atención al cliente, mantener un lenguaje positivo, y otros parecidos.



- Se mantuvo la atención a los usuarios tanto en forma personalizada como por medios electrónicos. Tanto dando solución a gestiones internas de la institución como orientándoles en el caso donde dicha solución tenía que ser dada por otras instituciones.
- En coordinación con el Departamento de Gestión de Talento Humano se brindó inducción a compañeros de reciente ingreso en los temas de la Comisión de Ética y la misma Contraloría de Servicios.

1.1. Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites:

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

- Durante el período se mantuvo un trabajo de seguimiento de los diferentes Planes de Mejora Regulatoria que se encuentran en proceso, tanto a nivel de sistemas informáticos del Ministerio de Economía Industria y Comercio, como directamente con los Departamentos encargados de los trámites que estaban siendo modificados.
- Se colaboró activamente con el Oficial de Simplificación de Trámites, dando seguimiento a los solicitado por el Ministerio de Economía Industria y Comercio, en el tema regulatorio.
- Se participó activamente en las diferentes capacitaciones programadas por el MEIC tales como:
 1. Inducción a la Economía del comportamiento. Aplicación para combatir la corrupción.
 2. Sesgo del comportamiento en el diseño y aplicación de regulaciones.
 3. Metodología aplicada a la evaluación del ICRI
 4. Construcción y planeamiento de Planes de Mejora Regulatoria

Ética y Valores Institucionales.

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

- Se participó activamente en las reuniones de trabajo y las capacitaciones realizadas programadas e impartidas por la Comisión Nacional de Rescate de Valores, la cual trabaja a nivel nacional, además se mantuvieron diferentes reuniones con funcionarios de CNRV y la Comisión de Ética Institucional.
- Se colaboró con la colaboración de Comisión Nacional de Rescate de Valores, se aplicó, una encuesta donde se recopiló la percepción institucional en cuanto a los temas de la Ética, identificando los puntos de mejora que los funcionarios de la institución determinaron como de mayor importancia, esta información servirá de insumo para la creación de la Política Institucional de Ética.

- Se está colaborando con la Comisión Institucional de Ética, en lo solicitado con la Directriz presidencial 022PLAN, "Directriz General para la Implementación de medidas para Fortalecer la Integridad en la Función Pública."
- En coordinación con el Departamento de Gestión de Talento Humano se brindó inducción a compañeros de reciente ingreso en los temas de la Comisión de Ética y la misma Contraloría de Servicios.

2. Presupuestos, PAO, Riesgos y Comisiones.

Dentro de las actividades que la Gerencia General realizó se encuentran. El seguimiento de las metas, presupuestos y sus riesgos, por ello se formuló y brindó seguimiento conforme a las disposiciones emitidas para estos efectos, como también la identificación, análisis y administración de los riesgos asociados a cada meta.

Fue atendido de forma oportuna las solicitudes de adjudicación por participación en ferias internacionales de ICT, con la mayor celeridad en apoyo a las actividades de promoción internacional.

Se informó de las actividades y recomendaciones realizadas en torno al Plan de Continuidad de Negocios, para la dirección de esfuerzos hacia la certificación en ISO:22301.

Se mantuvo una activa participación por parte de las comisiones de la siguiente manera:

Comisión PIS Acoso Laboral: se cumplieron importantes acciones durante en el 2023 por parte de la Comisión, entre ellas; comunicación, la atención de denuncias, investigaciones y recomendaciones a instancias superiores, conforme lo establece el Reglamento.

Comisión PIS Hostigamiento Sexual: se llevaron a cabo las acciones establecidas en el Reglamento. Dentro de las más importantes acciones realizadas en el 2023, se tiene que en materia de prevención se enviaron comunicados informativos a los funcionarios y atención de consultas en esta materia a los funcionarios de la Institución.

Los miembros de ambas comisiones recibieron capacitación en materia de negociaciones complejas y manejo y resolución de conflictos.

Además, en representación de la Gerencia se participó en la Comisión Nacional de Conmemoraciones Históricas para la Celebración del Bicentenario de la Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica, conforme al Decreto Ejecutivo No 43637-C la cual llevo a cabo importantes eventos en el 2023, también se brindó apoyo logístico en actividades realizadas por la Comisión.

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

En el 2015 la Gerencia General emitió las Políticas para el Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República, recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna, con el fin de asegurarse de que las acciones llevadas a cabo por la Administración fueran oportunamente cumplidas, asimismo; en el mes de setiembre de 2019, se actualizaron dichas políticas y mediante el oficio G-1947-2019, se comunicó a las Jefaturas vía correo electrónico las “Políticas para el seguimiento de las órdenes administrativas producto de recomendaciones o advertencias de la Auditoría Interna y en el mes de enero 2020, con el oficio G-0204-2020, se envía un recordatorio a las Jefaturas sobre dichas políticas.

En el siguiente cuadro se indica un 91% de implementación de los informes y servicios preventivos emitidos entre el período 2017 al 2023, lo que significa que es un resultado satisfactorio de cumplimiento.

Año	Emitidas	Cumplidas	Parcialmente cumplidas	Pendientes	% Cumplimiento por año
2017	84	84			100%
2018	69	69			100%
2019	143	143			100%
2020	88	88			100%
2021	68	65 / 96%	3 / 4%	0 / 0%	96%
2022	95	83 / 87%	12 / 13%	0 / 0%	87%
2023	75	37/49%	21/28%	17/23%	49
Total	622	569 / 91%	36 / 6%	17 /3%	91%

Fuente: Elaboración propia.

Apoyo sustancial a distintas Unidades en la Institución, mediante resoluciones, reuniones realizadas con los auditados y criterios, se emitieron a las diferentes Unidades información en relación con el cumplimiento de requerimientos de la Auditoría Interna, así como información a otras Unidades.

Cuadro Nº 2
Resoluciones Emitidas del
2019-2023

Años	Cantidad de Oficios por criterio
2019 período completo	260
2020 período completo	255
2021 período completo	133
2022 período completo	155
2023 periodo completo	230

Fuente: Elaboración propia.

3. Participación en comisiones

Comisión Institucional de Ética y Valores

Mediante el Comunicado de Acuerdo SJD-215-2022, se nombra a la directora Stephanie Sheehy Protti como representante de la Junta Directiva ante la Comisión Institucional de Ética y Valores del Instituto Costarricense de Turismo, quien de conformidad con el artículo 6 del Reglamento de Funcionamiento de la citada Comisión, fungirá como coordinadora, de dicha Comisión. Se trabaja mediante un plan de trabajo elaborado por la Comisión, con el fin implementar un Modelo de Gestión de Ética Institucional en el ICT.

Comisión de Mejora Regulatoria

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

4. Cooperación Internacional

Mediante el G-0361-2023 la Gerencia General del Instituto Costarricense de Turismo informa a MIDEPLAN que señora Katy Solís Piedra ha sido designada como técnica en la coordinación de las actividades de Cooperación Internacional; a partir del 01 de marzo..

A partir de este momento desde la gerencia general se ha coordinado la publicación a las personas funcionarias de la institución temas alusivos a becas, cursos, postulaciones a proyectos y seguimiento a proyectos bilaterales y triangulares:

A- Postulaciones publicadas:

Premio GovTech 2024	En el marco de la Cumbre Mundial de Gobiernos 2024 que tendrá lugar en Dubai del 12 al 14 de febrero de 2024.
Convocatoria abierta del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD),	Para la presentación de proyectos de cooperación técnica, de conformidad con lo aprobado en la LII Reunión Ordinaria del Consejo Directivo, celebrada en la ciudad de Sucre, Bolivia, en noviembre de 2022.
Convocatoria que hace el Banco Interamericano de Desarrollo (BID),	Para la presentación de propuestas que promuevan el fortalecimiento del esquema de ejecución de proyectos Alianza Público Privada.
Convocatoria Mecanismo Tripartito entre Colombia, Unión Europea y Alemania 2023. Banco Latinoamericano de Desarrollo/CAF	Para la presentación de proyectos sobre los temas de Transición energética justa, Biodiversidad y Servicios Eco sistémicos, Bienestar Social Inclusivo, Infraestructura Física y Digital. Fondos de cooperación no reembolsables por un monto de USD 250.000 para la ejecución de estudios y/o consultorías.
Convocatoria para la presentación de proyectos con Guatemala	Se ofrece catálogo de oferta remitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.

B- Cursos o Webinar:

WABODAC Guía básica para prevenir, identificar y gestionar los conflictos de intereses en el sector público, Día Internacional contra la Corrupción.	Coordinado desde el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan) y la Procuraduría de la Ética Pública de la Procuraduría General de la República.
Sesión virtual: "Función de los datos en la creación de gobiernos inteligentes",	En el marco del Programa de Intercambio de Experiencias Gubernamentales de los Emiratos Árabes Unidos. Impartida por el Sr. Younus Al Nasser, director ejecutivo de Dubai Data & Statistics Establishment y por la Sra. Taylor Hadnôt, co-expositora por parte de Open Data Watch.
Sesión virtual: "El viaje pionero de Dubái en materia de desarrollo y prosperidad turística", mejores prácticas turísticas del Departamento de Economía y Turismo de Dubái.	Orador, Su Excelencia Issam Kazim, director ejecutivo de la Corporación de Dubái para el Marketing Turístico y Comercial.
Sesión virtual: "Desarrollo social sostenible" , en el marco del Programa de Intercambio de Experiencias Gubernamentales de los Emiratos Árabes Unidos.	Charla impartida por Su Excelencia la Dra. Bushra Al Mulla, directora general de Abu Dhabi Family Care Authority
Espacio virtual de capacitación: "Avance en el cumplimiento de los ODS en Costa Rica y el rol la cooperación internacional"	Impartida por personas funcionarias de Mideplan. Área de Cooperación Internacional y el Área de Análisis al Desarrollo, a través de la Unidad de Cooperación Multilateral y la Unidad de Análisis Prospectivo y Política Pública.
1er Ciclo de Seminarios Virtuales de Transferencias de Conocimientos Internacionales: <ul style="list-style-type: none"> • Diploma en Ingeniería para el Tratamiento de Aguas Especiales. • Diplomado en Gobernabilidad e Innovación Pública. • Seminario Técnico Aquestia 2022 • Taller Aquarating "Innovación para la transformación" • Taller de intercambio de experiencias y capacitación técnica para unidades de servicio al usuario: Experiencia ANDA el Salvador. 	Organizado por la Dirección de Cooperación y Asuntos Internacionales del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

C- Trabajo de campo:

Tema	Participantes
Desayuno de trabajo sobre la: "Presentación del Programa País (CPD) para Costa Rica 2023-2027 y la Oficialización de la Cooperación Internacional" , 13 de noviembre de 2023, en el Hotel Radisson. Invitación Mideplan	Máster Licda. Katy Solís Piedra
Alianzas Para La Economía Azul , 18 de mayo en el hotel Hilton Garden Inn, La Sabana, San José. Invitación de la Embajada del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, y la Fundación Conservación Internacional - Costa Rica, con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, y el Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica.	Participaron por el ICT la máster Licda. Katy Solís, el arquitecto Luis Lemus y el señor Ricardo Mora de la Cimat, el señor asesor del ministro de turismo Jeremy Zúñiga y el señor Roy Rojas de la Gerencia General
Acto de clausura del Proyecto "Apoyo a la implementación del Plan Estratégico Nacional 2020-2050 y desarrollo en transición e innovación en los territorios" . 28 de noviembre, Hotel Radisson.	A través de la cooperación internacional de la Unión Europea (UE) con la coordinación Mideplan, el Tecnológico de Costa Rica (TEC), ejecuta desde el año 2022, tres proyectos innovadores de investigación científica; con el propósito de crear oportunidades económicas que prompuen el respeto al medio ambiente, la equidad y la resiliencia al cambio climático en las regiones costeras y fronteras del país.



D- Becas informadas:

Programa de Liderazgo para Mujeres Universitarias Indígenas o Afro-costarricenses. SUSI (Study of the United States Institute)	Ofrecido por el Programa de Becas SUSI - Study of the U.S. Institutes del Gobierno de los Estados Unidos. El propósito del programa: brindar a mujeres líderes universitarias a nivel de pregrado una comprensión más profunda de los Estados Unidos y la oportunidad de mejorar simultáneamente sus habilidades de liderazgo.
Curso: Diplomado en Herramientas Digitales para el Turismo de la Universidad Tecnológica del Uruguay, UTEC.	Dos colaboradores del ICT fueron seleccionados. El diploma es cofinanciado por el "Programa Reconversión de la fuerza laboral con enfoque innovador para la recuperación del sector turístico y las economías regionales" de la Organización de Estados Americanos, con el apoyo de la Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional.
Programa de Becas de Posgrado para Estudiantes Centroamericanos en Universidades Públicas Argentinas	(Programa BEC).
El curso internacional Coordinación e Implementación de Políticas Públicas: Claves para la Reactivación y el Desarrollo Territorial, edición online - 2023	Ofrecido por la Agencia de Cooperación Chilena para el Desarrollo (AGCID) en colaboración con la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile (FCFM). Información remitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
Convocatoria de Becas de Excelencia del Gobierno de México para Extranjeros 2023-2023	Enviada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, ofrecida por la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID). Dirigido a estudiantes interesados en realizar estudios en los niveles de especialidad, maestría, doctorado e investigaciones de posgrado en México.
Convocatoria Tercera Edición "HUAWEI-SRE 1,000 Talentos para el Desarrollo Digital de América Latina y El Caribe"	Organizada por el Gobierno de México a través de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), la Agencia Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AMEXCID) en conjunto con la empresa tecnológica multinacional HUAWEI Technologies Co., Ltd.
Convocatoria al curso "Sustainable Airport Security, Airside and Operation System Improvement ("22-'24)"	Remitida por la Agencia de Cooperación Internacional de Corea (KOICA, por sus siglas en inglés), República de Corea.
Convocatoria al curso "Training Program for Women's Economic Empowerment Policy Makers"	Abierto por el Ministerio de Igualdad de Género y Familia de la República de Corea (MOGEF, por sus siglas en inglés), desarrollado en la República de Corea. La gerencia general propuso los posibles postulantes.
Beca completa (100%) del Programa de Becas de Desarrollo Profesional (PBDP) para el curso "Curso Certificado en Turismo Sostenible y Desarrollo Local en Áreas Rurales" con el Centro Internacional de Formación de la OIT.	Remitida por la Cancillería de Costa Rica.

E- Proyectos Bilaterales y Triangulares 2023:

Bilaterales			
Tema	Departamento	Resultados	Etapas
"Intercambio de experiencias entre los entes de turismo de Costa Rica y Ecuador en materia de sostenibilidad turística y normativa jurídica en torno a la actividad turística"	Departamento de Gestión	Se nos facilitó información normativa turística del Ecuador y por parte del Departamento de Gestión se tuvo la participación de esta Jefatura y de 5 colaboradores de este departamento, analistas y los profesionales de calidad. La participación de esta unidad en el proyecto se considera una experiencia muy positiva que permite a los colaboradores tener mayor "expertis" en los temas de categorización y legislación turística, para el caso de nos ocupa, del Ecuador. Dolores Espinoza.	Concluido 2023
Triangulares			
Fortalecimiento del desarrollo turístico comunitario/ local para la paz, la conservación de la biodiversidad y la resiliencia ante la emergencia climática en Costa Rica y Colombia"	Dirección de Planeamiento y Desarrollo	Costa Rica ha confirmado el interés país de continuar en el proceso.	En proceso

4.1 Proyecto Económico y Social para las zonas de Playa Panamá, Monte Galán, La Cascada y Altos del Roble.

Por la experiencia en el tema de emprendimiento, la Gerencia General designó a la colaboradora Katy Solís, para colaborar con la Dirección de Polo Turístico de Papagayo en el Proyecto Económico y Social para las zonas de Playa Panamá, Monte Galán, La Cascada y Altos del Roble.

Asunto	Entrega	Recomendaciones	Responsable	Etapas
Informe de resultados a Consejo director de PAPAGAYO NI 754 CPD-155-2022 PGP-0553-2022	G-0005-2023-13 de enero de 2023 y G-1005-2022-13 de enero de 2023 Diagnóstico de la situación base en las comunidades de playa panamá, monte galán y, la cascada y altos del roble de Guanacaste, con el fin de identificar las necesidades y requerimientos en materia de emprendimiento, mediante el levantamiento de información a través de visitas mensuales, a diciembre 2022: Principales beneficios y debilidades de la zona en estudio según lo percibe la población delimitada, además de las debilidades percibidas de los habitantes de la zona. -Identificación de las iniciativas de emprendimiento de la población en estudio respecto a: tipo, condiciones de formalidad, etapas de desarrollo y recursos. -Aspectos culturales que definen la zona según criterios de la población delimitada y los administradores de las empresas concesionarias del Polo Turístico del Golfo Papagayo. -Productos y servicios a criterio general que demanda la operación hotelera de la zona del Polo Turístico del Golfo de Papagayo que podría ser proporcionado por los vecinos de la zona, además, conocer los proyectos de responsabilidad social que desarrollan.	-Dar por recibido el oficio G-0005-2023 -Instruir a la administración a dar seguimiento necesario para el cumplimiento según los siguientes objetivos del proyecto: Presentar una propuesta de acciones a realizar con el fin de fomentar el emprendimiento turístico que propicien el desarrollo económico y social en las zonas de influencia del PTGP, a marzo 2023. -Determinar la inversión económica y sus fuentes de financiamiento, para llevar a cabo las actividades propuestas de emprendimiento turístico, a marzo 2023.	Elaborado por la máster Licda. Katy Solís Piedra	Concluido
Respuesta a CDP-010-2023 Instruir a la Gerencia General a que defina, priorice, justifique y presente al Consejo director las tres necesidades más apremiantes derivadas del informe realizado por la Sra. Solís, que dependan directamente del ICT y para las cuales se pueda tener capacidad de remediación.	G-0226-2022-07 de febrero de 2023 y G-0262-2022-07 de febrero de 2023 En cumplimiento se determinan, priorizan y justifican las tres necesidades más apremiantes derivadas del informe G-005-2023 que dependen directamente del ICT y para las cuales esta institución tiene la capacidad de colaborar con la remediación, conforme al eje del Proyecto Desarrollo Económico y Social, buscando potenciar el desarrollo del emprendimiento para las zonas de Playa Panamá, Monte Galán, La Cascada y Altos del Roble: -Falta de contenido económico para desarrollar el emprendimiento. El apoyo económico como factor de éxito requiere centrarse en 3 recursos requeridos: Edificios e instalaciones, Máquinas y equipos, Materias primas y Promoción. La inversión inicial recomendada: \$ 1.500.000.00 y es necesario determinar la cuota anual definida según necesidades. -Carencia de conocimiento (alfabetización). La complejidad en la gestión de un emprendimiento es tan evidente que aquel que asume esta responsabilidad debe contar con recursos de conocimiento que puede haber adquirido a través de formación previa para dar una respuesta oportuna a las diferentes dificultades que pueden surgir en el proceso. -Falta de apoyo institucional. Una zona turística que no cuente con los servicios básicos de supervivencia es una zona en abandono y con pocas oportunidades para el crecimiento económico. Los resultados del estudio se confrontaron con información interna del ICT (IPS). No hay acciones reflejadas para este destino dentro del Plan Nacional de Turismo.	-Dar por recibido el oficio G-226-2023 -Instruir a la administración a dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 6758- Ley Reguladora del Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico de Papagayo, Art 2, con el propósito de promover el Desarrollo Turístico Integral, mediante la inversión pública y privada, para el beneficio de la ciudadanía, y motivar la corresponsabilidad de los concesionarios sobre las zonas de influencia de éste, e incluir en el Plan Nacional de Turismo acciones para el destino de Papagayo, además de, iniciar con todas las acciones recomendadas en este informe, con el propósito de que se contrarreste en el corto y mediano plazo las tres necesidades más apremiantes definidas, priorizadas y justificadas en este oficio, derivadas del informe realizado por la Sra. Solís, que dependan directamente del ICT y para las cuales se pueda tener capacidad de remediación.	Elaborado por la máster Licda. Katy Solís Piedra	Concluido

4.2 Proceso de Evaluación del Sello Costa Rica Artesanal

La Gerencia General cuenta con una colaboradora que ostenta la certificación como evaluadora institucional del Sello Costa Rica ARTESANAL lo que ha permitido apoyar a la Comisión de Sello Artesanal en el proceso de postulación

Tema	Responsable	Resultados
Proceso de la IV Invitación a postulación de sello	Máster Licda. Katy Solís Piedra	10 Evaluaciones: Karla Vanessa Solano Solano Luz María Rodríguez Marín. Mónica Gamboa Murillo Lourdes Araya Arrieta Aracelly Pérez Amador Brayan Castro Mora Oscar Rolando Aguilar Bravo Diana Alfaro Hernández Diego Armando Vargas Barrios Kevin Morales Guzmán
Proceso de la V Invitación a postulación de sello	Máster Licda. Katy Solís Piedra	2 Evaluaciones: Hellen Gómez Ivannia Romero
Programa V Acto entrega Sello Costa Rica Artesanal Feria Hecho Aquí (Antigua Aduana) -viernes 8 de diciembre del 2023	Máster Licda. Katy Solís Piedra	

5. Ruta Nacional de Observación de Aves

En el año 2023 se le dio seguimiento a la Ruta Nacional de Aves en diferentes zonas del país (sitios principales de avistamiento de aves y oferta de servicios existente para operar la ruta). Esto como parte de una propuesta de pasar de Nodos a sitios de importancia para la observación de aves.

Este año no se participó en ninguna feria a nivel internacional. Sin embargo, se aprovechó el tiempo para mantener reuniones con grupos de guías especializados y con organizaciones afines al tema para buscar estrategias para la conservación y protección de la avifauna. Este año no se impartieron cursos para guías presenciales por temas presupuestales, si se aprovechó a plataforma ICT Capacita para realizar diferentes charlas sobre aviturismo para guías y que estas sirvieran para poder certificar su experiencia a la hora de renovar su credencial de guías turísticos.

En enero del 2023 junto con la Dirección de Mercadeo, se participó en el VI Conteo de Aves en el Parque Nacional Tortuguero como parte de la celebración del Día Mundial de los Humedales.

6. Grupo de Acción Regional de las Américas

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

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

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

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

Durante dicho evento Costa Rica fue designada por unanimidad para ser sede de la próxima reunión y del Congreso del Grupo.

7. Comisión Institucional en materia de Accesibilidad y Discapacidad

Durante el año 2023 se hizo un estudio junto con el Departamento de Talento Humano para identificar los puestos que serán objeto de una reserva de no menos de un 5% de las plazas vacantes para ser ocupadas por personas con discapacidad, para ello se consultaron las bases de datos institucionales internas, así como el Sistema Nacional de Intermediación, orientación e Información de Empleo (SIOIE), con el fin de reservar aquellas plazas vacantes que tengan oferentes disponibles.

Se informo además al jerarca institucional sobre el estudio estipulado en el inciso a), identificando las posibles plazas vacantes a reservar para las personas con discapacidad y recomendar las adecuaciones y adaptaciones pertinentes para ser aplicadas en el proceso de evaluación y contratación.

Se veló por el efectivo cumplimiento del presente Reglamento y dar seguimiento a la contratación de las plazas vacantes para personas con discapacidad y su inserción en el ámbito laboral en condiciones óptimas.

La otra comisión sobre este tema es la CIAD: (Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad, Ley 7600 De acuerdo con la Ley 9171.

Se realizaron estudios para para tratar de incluir en los reglamentos, políticas institucionales, planes, programas, proyectos y servicios, los principios de igualdad de oportunidad y accesibilidad para las personas con discapacidad, en cualquier región y comunidad del país.

Se coordinó la formulación, ejecución y evaluación de las políticas institucionales, en el marco de la política nacional en discapacidad y de la normativa vigente.

Se trabajo la elaboración y evaluación del plan y presupuesto institucional de equiparación de oportunidades con las diferentes instancias institucionales, fundamentadas en la normativa vigente sobre discapacidad.

Se mantuvieron reuniones para propiciar la participación de las personas con discapacidad y de las organizaciones que las representan en la formulación de las políticas institucionales, así como en el diseño, la ejecución y la evaluación del plan institucional de equiparación de oportunidades, además se trabajó con las instancias correspondientes, la incorporación de la perspectiva de discapacidad y equiparación de oportunidades en los contenidos de la capacitación, la divulgación y en los sistemas de información institucionales.

Otra de los trabajos fue organizar y promover la provisión de servicios de apoyo y ayudas técnicas que requieren los funcionarios, usuarios y beneficiarios que presentan discapacidad y establecer vínculos de cooperación con integrantes de otras CIAD.

Se han mantenido reuniones con el Asesor del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad CONAPDIS para nuestra Institución Reciban para el desarrollo de metas y acciones estratégicas y concretas por parte del ICT, que garanticen y materialicen el cumplimiento del marco normativo en discapacidad y accesibilidad, que a la postre, mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad en Costa Rica.

Con ellos se están trabajando la guía para la formulación del Plan de Trabajo de la Comisión Institucional en Accesibilidad y Discapacidad (CIAD-ICT); además del documento accesible “ABC de las Comisiones Institucionales en Discapacidad”, que da cuenta sobre el procedimiento para construir este instrumento de planificación. Igualmente, documento, que abarca más que el plan de trabajo, que se construyó para este 2023; este insumo del Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA), nos proporcionará insumos para definir prioridades en este plan.

Igualmente mantenemos reuniones mensuales con la Red de Comisiones en Accesibilidad y Discapacidad (RECADIS) en el tema de “Gestión Inclusiva del Riesgo”.

Sobre el funcionamiento de la RECADIS, ésta forma parte de la estrategia de trabajo del Conapdis con las citadas comisiones y también es la materialización del esfuerzo y trabajo conjunto para el intercambio de información, buenas prácticas y conocimientos que se ha venido gestando desde hace años entre las comisiones que participan voluntariamente en la RECADIS. Además, es el espacio propicio para poder articular esfuerzos internos desde las entidades públicas, para lograr el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política Nacional en Discapacidad y su Plan de Acción.

1. Consejo Regional del Área de Conservación Marina Coco

Desde año 2023 se participa desde la Gerencia General en la Junta Directiva del Consejo manteniendo la secretaria de dicha organización.

El Área de Conservación Marina Cocos (ACMC) es una de las once Áreas de Conservación que conforman el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) de la República de Costa Rica.

Su misión es observar los ecosistemas del ACMC, mediante la ejecución de un adecuado manejo de sus recursos naturales, e incrementar constantemente su conocimiento y el de su área de influencia.

Su visión es posicionarse como el principal centro de conocimiento e investigación del Pacífico Este Tropical y líder mundial en conservación.

Auditoría Interna

Informe de logros -Auditoría Interna 2023

La Ley Orgánica del ICT, artículo 33 dispone que el Instituto cuenta con una Auditoría Interna, sus funciones están determinadas en la citada Ley, en la Ley General de Control Interno, el Manual de Cargos del ICT y en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría.

La Auditoría Interna es una actividad independiente, objetiva y asesora que desempeña un papel de especial relevancia por cuanto contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de dirección, la gestión del riesgo y del control interno. Además, debe proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jерarca y la del resto de la Administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Informe de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas PNDIP 2023- 2026, en el caso que corresponda.

La Auditoría en el 2023 no tenía metas en el PNDIP.

Informe de cumplimiento del Plan Anual Operativo -PAO

La Auditoría Interna cumplió en promedio con el 99% las metas establecidas en el Plan Anual Operativo, como se muestra a continuación:

Objetivo. 1.7.18 Incrementar el aseguramiento, servicios preventivos, la asesoría y la consultoría de forma oportuna y de calidad a las partes interesadas		
Meta	% de cumplimiento de meta	Resultado
1.7.18.1 Formular en el Plan Anual de Trabajo (PAT) el 90% de los servicios de auditoría con priorización de riesgo alto	100%	El 95% de los servicios de Auditoría tienen una priorización de riesgo alto o significativo, cumpliendo con la meta.
1.7.18.2 Ejecutar el 90% del PAT de la Auditoría Interna.	100%	Se logra cumplir con la meta, pues se ejecutó el 90% del PAT
1.7-18.3 Desarrollar el 85% de procesos de los servicios de la auditoría interna en el tiempo planeado.	100%	El 85% del tiempo se invirtió en servicios de Auditoría Interna, por lo tanto, se cumple con la meta
1.7.18.4 Obtener de la encuesta de autoevaluación de la calidad, una calificación de 90% sobre la percepción de la oportunidad de los servicios de la auditoría interna.	100%	Se obtuvo una nota de 100% en el promedio de la evaluación externa de la calidad realizada por Deloitte, cumpliendo con la meta establecida para el 2023.

Objetivo 1.7.20 Aumentar el nivel de aportes y contribuciones al ICT en materia de eficacia, eficiencia y economía

Meta	% de cumplimiento de meta	Resultado
1.7.20.1 Formular el 75% de recomendaciones o advertencias que incluyan temas que impulsan el cambio o innovación	100%	El 88% de los servicios impulsan la implementación de buenas prácticas, o promueven cambio en los procesos, cumpliendo con la meta.
1.7.20.2 Realizar el 40% de los servicios de la auditoría interna sobre temas estratégicos	100%	El 48% de los servicios están asociados a temas estratégicos institucionales, por lo tanto, se cumple con la meta
1.7.20.3 Obtener de la encuesta de autoevaluación de la calidad, una calificación de 90% sobre la percepción de una comunicación con la auditoría directa, abierta, permanente y eficaz.	100%	Se obtuvo una nota de 100% en el promedio en la evaluación externa de la calidad realizada por Deloitte, cumpliendo con la meta establecida para el 2023.

Objetivo 1.7.21 Incrementar el nivel de conocimientos y competencias profesionales del equipo de auditoría

Meta	% de cumplimiento de meta	Resultado
1.7.21.1 Diseñar y cumplir en un 100% un programa de desarrollo y aprendizaje de competencias requeridas en auditoría	88%	Se recibieron 8 capacitaciones de 9 programadas representando un 88%
Promedio	99%	

Problemas y limitaciones encontradas para el cumplimiento de las metas.

Se cumplió con la totalidad de las metas, a excepción del programa de desarrollo, porque se incluyó una capacitación relacionada con el Marco Internacional para la Práctica Profesional - MIPP-; sin embargo, el Instituto de Auditores Internos, no la impartió en el año, por lo tanto, se incluyó dentro de la contratación de la evaluación externa de la calidad de la Auditoría Interna un diagnóstico del cumplimiento del MIPP, dicha revisión fue efectuada por una firma de auditores externos, determinando algunos aspectos de mejora, los cuales están siendo atendidos mediante el plan de acción correspondiente.

Acciones iniciadas en el año pendientes de finalizar el próximo año.

Los servicios de auditoría avanzados, pero con aspectos pendientes de concluir en el periodo 2023 abarcan los siguientes temas:

- Calidad de la información y comunicación
- Contrataciones públicas.
- Revisión de cuenta activo no corriente
- Gestión de TI
- Lineamiento de licitaciones en el exterior
- Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos
- Gestión de la Seguridad de TI
- Responsabilidad Social.

Otros aspectos relevantes que se ejecutaron:

Otros servicios de auditoría interna

La Auditoría Interna además de los estudios programados, atendió en el año 45 denuncias, 7 procesos de aperturas y cierres de libros de actas y, 1 relación de hecho que está en proceso de emisión. Además, se emitieron los siguientes servicios no planificados:

- o AI-Ad-04-2023 Servicio Preventivo sobre "Aspectos de control interno en la Oficina Regional de Guanacaste -ORG-".
- o AI-Ad-13-2023 Acumulación de periodos de vacaciones de los funcionarios del ICT
- o AI-Ad- 20-2023 Programa de Embajadores.
- o AI-AS-22-2023 Asesoría Comité de Ética.

Seguimiento de servicios

La implementación de las recomendaciones y advertencias emitidas reflejan un cumplimiento razonable. Las recomendaciones se encuentran dentro de los plazos de implementación establecidos por la Administración.

El detalle del comportamiento de la citada implementación se ilustra a continuación:

**Cuadro N°2
Estado de recomendaciones**

Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente cumplidas		Pendiente		Cumplimiento por año
2017	84	84	100%	0	0%	0	0%	98%
2018	69	69	100%	0	0%	0	0%	100%
2019	143	143	100%	0	0%	0	0%	100%
2020	88	88	100%	0	0%	8	9%	100%
2021	68	65	96%	3	4%	0	0%	100%
2022	95	81	85%	14	15%	0	0%	96%
2023	71	37	52%	17	24%	17	24%	52%
Total	618	567	92%	34	6%	17	3%	92%

Fuente: Auditoría Interna

Mejora en procesos internos de la Auditoría:

La Auditoría Interna como parte del proceso de mejora continua de su gestión implementa en el año:

- Programa de aseguramiento de la calidad. Este programa tiene como objetivo garantizar el aseguramiento y mejora de la calidad de los servicios, está diseñado de conformidad con el MIIP, se establecieron cinco componentes: (a) evaluaciones internas, (b) evaluaciones externas, (c) comunicación de los resultados del PAMC, (d) uso correcto de la declaración de conformidad, y (e) declaración de incumplimiento. Además, se establecieron las políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de éste.
- Proyecto de auditoría digital: La Auditoría Interna está en un proceso de migración hacia una auditoría digital, iniciando con capacitaciones asociadas al tema, para ir implementando cambios en los procesos. Producto de esto se implementó modelos de auditoría ágil para generar reportes más oportunos

- Avance del plan estratégico de la Auditoría: Los indicadores de los objetivos estratégicos de la Auditoría presentan un cumplimiento razonable y se ha mejorado en comparación con el 2022, excepto por el indicador “Porcentaje de incremento de los servicios por tipo -auditoría, preventivos incluyendo asesorías-”, porque durante el periodo 2023 se dio la jubilación de una auditora y otra colaboradora estuvo con un traslado temporal en la Administración. Los indicadores se muestran en el cuadro siguiente:

**Cuadro N°3
Avance de Plan Estratégico de la Auditoría Interna**

Objetivo	Indicadores	Meta Global	Resultado 2022	Resultado 2023
Incrementar el aseguramiento, servicios preventivos, la asesoría y la consultoría de forma oportuna y de calidad a las partes interesadas	Porcentaje de incremento de los servicios por tipo(auditoría, preventivos, incluyendo asesorías)	15%	-10%	-12%
	Porcentaje de calidad percibido por la Junta Directiva en los servicios de auditoría (autoevaluación de calidad)	95%	100%	100%
	Porcentaje de calidad percibido por los Auditados en los diferentes servicios (encuesta de salida)	98%	94%	94%
	Porcentaje de oportunidad percibido por la Junta Directiva en los servicios de auditoría (encuesta de salida)	95%	100%	100%
	Porcentaje de oportunidad percibido por la Junta Directiva en los diferentes servicios (encuesta de salida)	90%	100%	97%
	Tasa de cumplimiento en la proporción de recomendaciones o sugerencias de eficacia, eficiencia y economía	75	75%	100%

Objetivo	Indicadores	Meta Global	Resultado 2022	Resultado 2023
Aumentar el nivel de aportes y contribuciones en materia de eficacia, eficiencia y economía	Porcentaje de incremento en la proporción de recomendaciones o sugerencias de eficacia, eficiencia y economía.	20%	68%	45%
	Porcentaje de aportes que percibe el auditado en materia de eficacia, eficiencia y economía.	20%	85%	95%
Presentar informes y asesorías significativas a las partes interesadas	Proporción de informes o preventivos con temas estratégicos	5%	4%	14%
	Porcentaje de percepción de las partes interesadas sobre lo significativo del informe.	95%	89%	93%
Enfocarse solo en los riesgos importantes para el ICT	Proporción de estudios con priorización alta o significativa del universo de auditoría sean incluidos en el PAT.	60%	56%	92%
	Proporción de riesgos altos/muy altos con recomendación.	70%	67%	85%
Mantener procesos de auditoría eficaces y eficientes.	Porcentaje de asesorías o recomendaciones que impulsen el cambio o innovación.	75 días	78	45,2
	Tasa de tiempo efectivo en servicios.	85%	79,80%	83,23%
	Porcentaje de cumplimiento del PAT.	90%	94%	90%
	Cantidad de estudios con ampliación de plazo (considerando el plazo del PAT).	25%	25%	20%
	Porcentaje de oportunidad percibido por la Junta Directiva en los servicios de Auditoría (autoevaluación de calidad)	95%	100%	100%

Objetivo	Indicadores	Meta Global	Resultado 2022	Resultado 2023
Impulsar la utilización de técnicas de innovación para convertirse en agente de cambio.	Porcentaje de asesorías que recomiendan que impulsen cambio o innovación.	20%	14%	21%
	Porcentaje de percepción que tienen los Auditados si la Auditoría es agente de cambio.	70%	87%	94%
Mantener una comunicación directa, abierta, permanente y eficaz con las partes interesadas	Porcentaje de comunicación percibido por la Junta Directiva en los servicios de auditoría (autoevaluación de calidad)	90%	100%	100%
	Porcentaje de comunicación percibido por los Auditados en los diferentes servicios (encuesta de salida)	70%	96%	93%
	Porcentaje de estudios donde encuesta a las partes interesadas	50%	100%	100%

Fuente: Auditoría Interna

Unidad de Planificación Institucional

La Unidad de Planificación Institucional (UPI), es el área responsable de la planificación institucional y su objetivo es brindar asesoría y acompañamiento técnico a la Administración y jerarca del ICT en las actividades relacionadas con la planificación, control interno, análisis administrativo y generación de informes variados, para apoyar el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, fortaleciendo los procesos para una gestión transparente y una rendición de cuentas. Las funciones de la UPI están contempladas en el Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN, Reglamento General al Sistema de Nacional de Planificación en su artículo N°28.

Los recursos de asignados a la UPI para este año 2023, constan de 5 Ejecutivos de Turismo 3, una secretaria y la Jefatura (Asesor de Planificación). Por su parte, el presupuesto fue de ₡ 144.150.000,00 y se ejecutaron ₡65.493.742,00, representando un 45.4% de ejecución. La subejecución presupuestaria se debe a que en el mes de noviembre se dio la inclusión de ₡72 millones de colones, vía modificación presupuestaria, por la eventualidad de que la Asamblea Legislativa aprobaba la afiliación de Costa Rica a la Oficina Internacional de Exposiciones (El Bureau de Exposiciones) y además establecía en la Ley (ratificación del convenio internacional), que el ICT debía cubrir la cuota anual de su presupuesto ordinario. Según consta en el Oficio DM-DJO-2372-2023/DJC-062-2023 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, y de conformidad con el acuerdo de Junta Directiva SJD-325-2023.

Pero con un cumplimiento físico de 100% Se tramitó el pago institucional a Organismos Internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA)

En cumplimiento con la normativa de rendición de cuentas, se informará de acuerdo a los siguientes procesos:

- 1) Planificación Institucional.
- 2) Análisis Administrativo.
- 3) Control Interno.
- 4) Informes especiales
- 5) Capacitación.

1) Planificación Institucional:

La funcionalidad en este proceso es definida por la normativa que emiten los entes contralores como son: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República.

Durante este año, se realizó la evaluación del Plan Anual Operativo (PAO), Plan Operativo Institucional (POI), Proyectos de Inversión Pública y del Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas para el año 2023, los cuales se remitieron a los entes evaluadores como la Contraloría General de la República (CGR), Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria STAP y el Ministerio de Planificación y Política Económica MIDEPLAN.

En cumplimiento con la Directriz N° 039-MP referente al proceso de Evaluación de Gobierno Corporativo se remitió a Casa Presidencial la Autoevaluación 2022 de Junta Directiva. También se elaboró el formulario de Autoevaluación para evaluar el año 2023, que posteriormente se remitirá a la Presidencia.

La Unidad de Planificación coordinó los procesos de seguimiento y evaluación del PAO 2023, para tal efecto se elaboró el informe semestral presentado a la Contraloría General de la República con la aprobación de la Junta Directiva y dos informes trimestrales que se presentaron a la Gerencia General de la institución.

En el proceso de transparencia institucional se elaboró la Memoria Institucional del año 2022 y se remitió a la Asamblea Legislativa, así como su publicación en la página WEB institucional.

Se participó con el Equipo Coordinador del Plan Nacional de Turismo 2022-2027, en las reuniones de seguimiento del Plan en este año 2023.

Se ha dado seguimiento al Plan Estratégico Institucional PEI, se realizó la instrucción de acciones estratégicas responsables y se solicitó los informes de cumplimiento partiendo.

Adicionalmente, se han atendido recomendaciones de Auditoria para la evaluación de programas (DT), actualización de manuales UPI, actualización SPLAF, cargas al SIPP y Delphos; acompañamiento en inscripción de proyectos BPIP, entre otros. Se implementó el mantenimiento 844 (PEI, reportes y ajustes a formulación, pendiente estimación de metas trimestrales).

Es oportuno rescatar que dado el ingreso de una nueva colaboradora a la Unidad se fortaleció el tema de Evaluación, por lo cual se realizó la Evaluación del Programa de Declaratoria Turística. Los resultados fueron presentados a la Gerencia General al Departamento de Gestión Turística. También se generó un Plan de Acción, para atender las recomendaciones planteadas producto de los resultados de la Evaluación.

La UPI brindó acompañamiento a Area de Evaluación del Ministerio de Planificación y Política Económica, para realizar la evaluación de Diseño del Plan Nacional de Turismo. Estos resultados serán presentados por MIDEPLAN a inicios del año 2024.

A su vez, la UPI ha dado acompañamiento a las Unidades en la elaboración y proceso para la elaboración de los Proyectos de Inversión, los cuales su normativa ha sufrido diversos cambios tendientes a lograr una mejor ejecución y control de los proyectos. Se han tramitado los proyectos ante la Rectoría de Productivo y Desarrollo Regional. En esta materia a su vez, se ha mantenido reunión con personas funcionarias del Sistema Nacional de Areas de Conservación y Ministerio de Seguridad Pública dado que se tienen proyectos de manera conjunta.

Se coordinó todo el proceso de formulación del Plan y las metas para el año 2024. Además, toda la información concerniente a las intervenciones estratégicas, fueron incorporadas en el Sistema DELPHOS de MIDEPLAN. Asimismo, el PAO fue incorporado en el SIPP de la Contraloría General de la República.

2) Análisis Administrativo:

Para este año 2022 en lo que respecta al tema de Análisis Administrativo se realizó lo siguiente:

Procesos Administrativos	Total
Criterios positivos, procesos y procedimientos	15
Devueltos con observaciones	4
En revisión	2

Criterios procesos y procedimientos: Departamento de Promoción, Departamento de Publicidad e Investigación, Depto. Administrativo (Procesos y Procedimientos), CIMAT, Certificaciones y RST, Fondo de Garantías y Oficinas Regionales, Administración Tributaria, Publicidad e Investigación y Dirección de Gestión, Planeamiento Turístico, Atracción de Inversiones, Oficinas Regionales, Gerencia, Presidencia y DGT.

Documentos institucionales: Actualización de Lineamientos Institucionales para elaboración de Objetivos, Metas e Indicadores,.

3) Control Interno

Este año 2023, se realizó la valoración de los riesgos por parte de cada Unidad de la Institución, posteriormente se realizó un proceso de análisis y revisión de cada una de las Unidades. Luego se elaboró Informe Institucional y se le presentó a la Gerencia General.

Se elaboró PAO-2024 y de una vez se elaboró la identificación de riesgos siguiendo la metodología del MOGERI, los cuales se actualizará y dará seguimiento en el durante el 2024. También en el tema de riesgos se brindó el informe a la Contabilidad Nacional y el análisis FODA.

Se completó el Índice de Capacidad de Gestión de la Contraloría General de la República, , donde se presentó toda la información requerida.

Se brindó seguimiento a deficiencias detectadas con la evaluación de Autoevaluación de Control Interna del año 2022 y se diseñó la herramienta del modelo de madurez del SCI. Para lo cual se han sostenido reuniones para el diseño tecnológico.

4) Informes Especiales

Una de las áreas que tuvo incidencia la UPI, fue la elaboración de informes diversos, requerimientos de la Gerencia General o producto de la participación en diversas comisiones de trabajo.

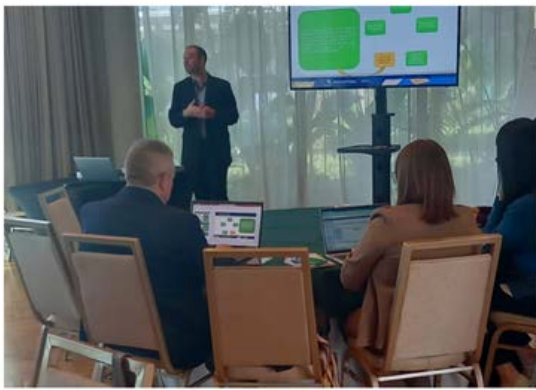
- En cumplimiento de la normativa se presentó a la Asamblea Legislativa, el informe de labores del ICT del año 2022.
- En lo que refiere a la coordinación Institucional: se remitió al Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) el informe concerniente a las acciones realizadas por el ICT, en cumplimiento del Plan de Acción 2022 de la Política Nacional para la Igualdad entre mujeres y hombres 2018-2023. Para cumplir con los compromisos de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW), con base en aportes de los Departamentos de Desarrollo, y Certificaciones Se participó en las diversas reuniones bimensuales de la PIEG.
- La UPI forma parte de la Comisión para la obtención del Sello de Igualdad, promovido por el INAMU. Se participó en todas las reuniones semanales programadas y se brindaron los informes respectivos.
- En lo que respecta a la Política Pública de la Persona Joven, se presentó el informe de avance del Plan de Acción.
- Se atendió respuesta a diversas solicitudes de la Aseoria Legal para dar opinión sobre Proyectos de Ley de la Asamblea Legislativa.
- En el tema de Ciencia y Tecnología del ICT se contestó la encuesta del MICIT referente al año 2022 y se presentó el informe respectivo.
- Se dio respuesta a todos los planteamientos y consultas presentadas por la Secretaria Sectorial.
- La UPI coordinó he incluyó en el Sistema la Evaluación referente al Índice de Capacidad de Capacidad de Gestión sobre Accesibilidad y Discapacidad 2023.
- Se tuvo una participación activa en la formulación de la Política de Discapacidad para los próximos años.
- Ante requerimientos de la Gerencia General se emitieron criterios sobre diversos temas.

5) Capacitación

El proceso de mejora continua de la Unidad, es algo permanente y se realiza aprovechando las invitaciones realizadas por diversas instituciones, para el proceso de formación de los colaboradores. Seguidamente se detallan algunas capacitaciones en las que asistieron algunos colaboradores de la UPI.

- Las personas funcionarias de la UPI la jefatura y los ejecutivos de Turismo 3 participaron en los siguientes cursos: Evaluación del Sistema de Control Interno aplicando COSO 2013 y el Taller: Gestión y Aseguramiento en ESG,

- Dos funcionarias realizaron el Curso de Manejo de Activos dado por la Proveduría Institucional.
- Todos los colaboradores de la UPI participaron en las capacitaciones que ofreció el Departamento de Gestión de Talento Humano a través del Programa de formadores internos, lo que permite estar actualizado con el quehacer institucional.
- Se dio una capacitación referente a la nueva normativa de Proyectos de Inversión, la cual fue dada por la señora Karina Curcó del Area de Inversión Pública de MIDEPLAN.
- Se organizó un curso con personas funcionarias de MIDEPLAN sobre Gestión para Resultados, donde participaron colaboradores de la Auditoría Interna, departamento Financiero, Gestión de Talento Humano, UPI y Proveduría.



También la unidad ha colaborado en los procesos de Inducción al personal de nuevo ingreso a la institución, como de los nuevos miembros de Junta Directiva.

Asesoría Legal

A) Principales labores de la Asesoría Legal son: .

- Asesorar en materia jurídica a los diferentes órganos colegiados que componen el Instituto así como a las distintas dependencias de éste.
- Tramitar y dar seguimiento a los distintos procesos judiciales en los que es parte el Instituto.
- Revisión de requisitos legales en distintos trámites, tales como, declaratoria y contrato turístico, contratación administrativa, concesiones en Papagayo, concesiones en Zona Marítimo Terrestre.
- Calificación legal de ofertas y refrendo de contrataciones internas.
- Elaboración de contratos y convenios.
- Elaboración de proyectos de ley y reglamentos relacionados con el turismo. Fungir como órgano director en procedimientos administrativos.

B) Labores realizadas durante el año 2023

1. Asesoría a órganos colegiados del Instituto.

Además de asesorar durante el período de estudio al resto de dependencias de la Institución, se brindó la asesoría a : Junta Directiva de la Institución, Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo, Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT), Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) , Comisión Institucional d Ética, Comisión Institucional para la Igualdad y la no discriminación hacia la población LGTB +, Comisión Institucional para la Igualdad efectiva de Género entre hombres y mujeres del ICT, Comisión Institucional de Análisis de Accidentes de Tránsito, Comisión de Salud Ocupacional, Comisión de Tecnología de la Información del ICT, Comisión de Archivo del ICT, Comisión Institucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NICS), Comisión Permanente de Prevención del Hostigamiento sexual, Comisión Permanente de Prevención del Acoso Laboral y Comisión Interna de Mejora Regulatoria. Lo anterior sin dejar de lado al Sector Privado de Turismo, por medio de la evacuación de consultas telefónicas, atención directa de las dudas o asistiendo directamente a reuniones que se realizan con funcionarios del Instituto, representantes de cámaras, asociaciones o empresarios turísticos.

2. Consultas.

Esta Asesoría legal como parte de su función asesora, atendió durante el 2022 un número aproximado de 2.311 consultas. Lo anterior, al margen de las consultas telefónicas y vía electrónica que a diario se atienden en las diferentes áreas y sobre diversos temas

3. Contratación Administrativa y Convenios de Cooperación.

En materia de Contratación Administrativa, la Asesoría Legal se avocó al asesoramiento general de todas las unidades de la Institución, así como a la elaboración y tramitación de contratos y convenios, velando por el estricto apego a los procedimientos establecidos en el Ordenamiento Jurídico y las diferentes disposiciones internas y aquellas emitidas principalmente por la Contraloría General de la República.

Dentro de este marco, se revisaron carteles de licitación y ofertas presentadas, además de asesorar en el proceso posterior de adjudicación.

Asimismo, correspondió a la Asesoría Legal la revisión de diversos convenios de cooperación que suscribe la Institución con el propósito de cumplir los objetivos señalados en su Ley Orgánica.

Cuadro Resumen 2023	
Actividad	Cantidad
Contratos	2
Convenios	33
Calificaciones Legales	23
Refrendo Interno	16
Refrendo Contratos de Contraloría	0
Adendas a Convenios	5
Criterios Legales	21

4. Actualización de Normas.

En atención a las recomendaciones emitidas por la Auditoría General y contenidas en el oficio AG - P - As 004- 2010 y el punto 2- del oficio G 648- 2010 de la Gerencia General, se instauró un procedimiento de control para revisar y modificar la normativa interna, cuando esta sufra cambios, producto de reformas, modificaciones, adiciones o derogatorias, que puedan incidir en los textos que rigen las actuaciones y competencias de la Institución. Producto de lo citado se mantiene actualizados tres compendios de normas :

- 1.- Compendio de Normas que regulan las Empresas y Actividades Turísticas, que contiene la legislación que rige los trámites que se realizan ante el ICT.
- 2.- Compendio de Normas Internas del ICT, donde se incluyen la normativa que a lo interno de la Institución, rige labores de los funcionarios.
- 3.- Compendio de Normas donde el ICT participa en Comisiones Externas.

Adicionalmente, se mantiene informada de forma escrita a la Gerencia General, sobre cualquier ley, reglamento, directriz de gobierno, relativo a las Instituciones Autónomas.

Cuadro Resumen 2023	
Actividad	Cantidad
Oficios que informan sobre modificación de normativa.	70
Actualizaciones en compendio Normas que regulan las empresas turísticas.	27
Actualización en Compendio Normas Internas	39
Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas.	04

5. Gestiones Registrales.

Para proteger la titularidad de los bienes muebles e inmuebles , así como los productos inscritos a nombre de la Institución, ante el Registro Nacional de la Propiedad ; la Asesoría Legal realiza diversos tipos de gestiones, trámites y constataciones de orden específicamente registral; así como verificaciones de bienes y de representación legal de otras personas jurídicas, que solicitan su acreditación para efectos del Certificado de Sostenibilidad Turística, de la Declaratoria Turística o bien del Contrato Turístico. Esto último, además sin costo económico alguno para la Institución, gracias al Convenio que se logró suscribir, entre el ICT y el Registro Nacional.

Cuadro Resumen 2023	
Actividad	Cantidad
Desinscripción de vehículos institucionales.	45
Gestión de cierre de fincas por Declaratoria de Extinción de Concesiones.	11
Solicitud y análisis de certificaciones de Registro (Personería Jurídica y Bienes Muebles e Inmuebles	498
Inscripción de Marcas Institucionales.	05

6. Juicios.

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

Cuadro Resumen 2023	
Actividad	Cantidad
Juicios Moratorios(Cobro Judicial)	169
Juicios de Tránsito	4
Juicios Laborales	12
Juicios Agrarios	1
Juicios Penales	21
Juicios contenciosos CPCA	47
Juicios de Lesividad	0
Acciones de Inconstitucionalidad, amparo y Habeas Corpus	4
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	1
Convenio Preventivo de Acreedores	3
Diligencias de Información Poseoría	3

7. Revisión de requisitos legales de Declaratoria Turística y Contrato Turístico.

En aplicación de la Ley N° 6990, denominada Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas y el Reglamento a la Ley Reguladora de Agencias de Viajes que respaldan la Declaratoria y Contrato Turístico que se otorgan a las empresas turísticas previstas en dichas regulaciones, esta Asesoría Legal se encarga de la revisión de los requisitos estrictamente legales que deben de cumplirse para obtener la Declaratoria Turística y el Contrato Turístico mencionados; así como para la acreditación de cambios de propietario, apoderados, razón social, nombre comercial, domicilio, renuncia de la declaratoria. A continuación, se resume el trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2022.

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	Cantidad
Solicitud de Declaratoria Turística	174
Solicitud Acreditación Cambio Nombre Comercial	5
Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	1
Solicitud Acreditación Cambio Propietario	26
Solicitud Cambio de Apoderados	20
Solicitud Cambio de Domicilio	0
Solicitud de Contrato Turístico	6
Solicitud acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	16
Consultas en materia de Declaratoria Turística	25
Consulta en materia de Contrato Turístico	3
Revisión de borradores de Fideicomisos, Adenda y Contrato Turístico	28

8. Consultas y revisión de requisitos legales en gestiones relativas a Zona Marítimo Terrestre.

En aplicación de la Ley N° 6043, Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre y su Reglamento, se revisan expedientes de concesiones, cesiones y prórrogas, así como solicitudes para autorización para dar en garantía derechos de concesión. De igual forma, se atienden consultas de municipalidades con jurisdicción en Zona Marítimo Terrestre y de particulares. Así las cosas, a continuación, se presenta el resumen del trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2023.

Cuadro Resumen 2023	
Actividad	Cantidad
Concesiones nuevas	89
Cesión de concesiones	32
Prórrogas de concesión	60
Denegatoria de aprobación	09
Concesiones nuevas aprobadas	44
Cesión de concesión aprobadas	24
Prórrogas de concesión aprobadas	29
Adjudicación de herederos	2
Modificación de contrato de concesión	22
Recursos de procedimientos ZMT	22
Atención de Consultas	19
Criterio para cancelaciones	06
Atención de denuncias sobre ZMT	0

9. Recaudación de tributos.

Con el fin de resguardar el patrimonio de la Institución, esta unidad se encarga de la tramitación y seguimiento a los juicios ejecutivos por concepto del cobro de impuesto del 3% sobre hospedaje (ya derogado), mediante la Ley N° 8494, publicada en la Gaceta del 27 de Marzo del 2009 y 5% sobre pasajes internacionales, a aquellas empresas recaudadoras de dichos tributos que se encuentran con moratoria en el pago de los mismos.

Para ejecutar esta labor, fue necesario efectuar investigaciones y estudios registrales, confección y tramitación de los juicios en instancias civiles y penales, estudio de expedientes y consultas directas a los interesados, así como confección de documentos de arreglos de pago a que se llegue con los mismos.

A continuación, se resume la labor desarrollada en este sentido por la Asesoría Legal durante el año 2023:

Cuadro Resumen 2023		
Actividad	Cantidad	Montos
Arreglos de Pago	2	Se realiza la revisión y se recupera por tractos mensuales
Juicios Activos	169	¢ 1 626 058 532,18
Juicios Terminados	28	¢ 542 019 510,73
Juicios con sentencia firme	73	¢ 1 084 039 021, 45

10. Asamblea Legislativa.

Se prepararon criterios legales y sus documentos de respuestas a fin de manifestar la posición institucional frente a consultas de la Asamblea Legislativa sobre 139 proyectos de ley. Esto es, específicamente con relación a los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente:

Estos pronunciamientos se pueden encontrar en los Archivos del Departamento.

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.794	Ley para promover el principio de neutralidad competitiva en las compras públicas
23.790	Reforma a los artículos 14, 15, 30 y 31 de la ley orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Ley N° 1917 de 30 de julio de 1955 y sus reformas. ley para modificar la integración de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y precisar la idoneidad profesional de los cargos de Gerencia
23.695	Derogatoria de los artículos 74 y 74 bis de la ley constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social Ley N° 17 y sus reformas, del 22 de octubre de 1943.
23.785	Adición de varios artículos a la ley de conservación de la vida silvestre, ley N.º 7317 del 30 de octubre de 1992 y sus reformas ley de protección de los arrecifes coralinos mediante la prohibición de químicos tóxicos
23.779	Reforma a varios artículos de la Ley N° 6043, Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre y sus reformas, de 2 de marzo de 1977
23.778	Reforma del párrafo penúltimo del artículo 33 y el artículo 253 de la ley N.º 8764, Ley General de Migración y Extranjería
23.766	Reforma integral a la ley marco para la regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales, Ley N° 9742 del 19 de noviembre de 2019
23.763	Evaluación de incentivos fiscales en el marco de una correcta aplicación de los recursos públicos para contribuir con las finanzas del estado costarricense

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.761	Ley del impuesto a la propiedad de vehículos automotores, embarcaciones, aeronaves, motocicletas y maquinaria autopropulsada
23.751	Reforma del artículo 106 de la ley sobre derechos de autor y derechos conexos, N° 6683
23.744	Ley para el reconocimiento y equiparación de títulos y grados universitarios otorgados por instituciones extranjeras de educación superior
23.743	Adición de un párrafo al artículo 17 de la ley orgánica del ambiente, Ley N. ° 7554, de 13 de noviembre de 1995, para incorporar el tema de evaluación ambiental estratégica
23.720	Ley Nacional de Voluntariado
23.718	Ley Marco para prevenir y atender los Trastornos de Conducta Alimentaria (TCA)
23.715	Reforma del inciso c) y adición de un nuevo inciso d) al artículo 95 del código de trabajo, ley N° 2 de 27 de agosto de 1943 y sus reformas, y reforma del artículo 41 de la Ley Marco del Empleo Público, Ley N. ° 10.159 de 8 de marzo de 2022 Ley para el reconocimiento de la Licencia de Maternidad.
23.695	Ley de prevención, detección temprana y respuesta de la violencia contra la niñez y adolescencia
23.694	Ley para combatir la contaminación por micro plásticos añadidos en productos cosméticos, de cuidado personal y de limpieza y reformas a la Ley para la Gestión Integrada de Residuos, N°8839
23.685	Fortalecimiento de competencias del Consejo Nacional de Seguridad Vial COSEVI y el Instituto Costarricense de Ferrocarriles INCOFER para el mantenimiento de los sistemas de seguridad vial en cruces ferroviarios. reforma al artículo 39 de la ley orgánica del instituto costarricense de ferrocarriles INCOFER, Ley N° 7001 del 19 de septiembre de 1985 y sus reformas y adición de un inciso l) al artículo 6 de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley N° 9635 del 3 de diciembre de 2018 y sus reformas.
23.669	Reforma de la Ley N° 10044 Fomento de la Economía Creativa y Cultural

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.681	Reforma de los artículos 2 y 3 de la ley 5100, declara Parque Recreativo Nacional Playas de Manuel Antonio, adición de un artículo 3 bis a dicha ley, reforma de los artículos 2, 3,4 y 5 de la ley 8133, reforma del inciso a) del artículo 3 de la Ley N.º 5100, y sus Reformas, y creación de la Junta Directiva del Parque Recreativo Nacional Playas de Manuel Antonio, y Adición de varios transitorios.
23.666	Ley para Prohibir la Caza Marítima del Tiburón Martillo en el Territorio Nacional
23.643	Ley para Fomentar el Desarrollo Económico de las costas: Declaratoria del Pez Vela Símbolo Patrio en el Desarrollo Económico, Social y Cultural de Costa Rica
23.563	Declaratoria del Colibrí como Símbolo Nacional de la Fauna Silvestre de Costa Rica
23.630	Creación de las vías verdes
23.608	Reforma del artículo 36 de la Ley N°8000, Creación del Servicio Nacional de Guardacostas, de 5 de mayo de 2000 y sus reformas
23.606	Ley para impulsar la producción y la productividad nacional (fusión del Ministerio de Agricultura y Ganadería con el Sector de Energía de MINAE y PYMES de MEIC en el Ministerio de la Producción.
26.605	Aprobación de la adhesión al convenio relativo a las exposiciones internacionales, firmada en la ciudad de Paris, República Francesa, el 22 de noviembre de 1928, modificada y complementada por los protocolos del 10 de mayo de 1948, del 16 de noviembre de 1966, del 30 de noviembre de 1972, y las enmiendas del 24 de junio de 1982 y del 31 de mayo de 1988
23.601	Reforma del artículo 6 y adición de una sección XII, al capítulo II, título II, que contendrá los nuevos artículos 43,44 y 45 de la ley 7410, ley general de policía, de 26 de mayo de 1994, para la creación de la policía de control y protección ambiental como cuerpo policial adscrito al Ministerio de Ambiente y Energía.

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.590	Adición de un artículo 15 bis a la Ley N°9694, Ley del Sistema de Estadística Nacional, del 04 de junio de 2019 y sus reformas, para impulsar políticas públicas a favor de las mujeres a través de los registros administrativos y las investigaciones estadísticas".
23.588	Ley para el Reconocimiento y Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Defensoras del Medio Ambiente.
23.579	Ley para declarar Costa Rica como país libre de exploración y explotación de petróleo y gas
23.564	Ley de creación del área silvestre protegida paisaje nacional espejo de agua, embalse represa hidroeléctrica de Cachí para el fomento de actividades ecoturísticas y sostenibles en zona de amortiguamiento.
23.563	Ley para Fortalecer la Atracción de Nómadas Digitales
23.559	Reforma al artículo 148 y su transitorio para la reivindicación como hito histórico y sociocultural la incorporación del Partido de Nicoya a Costa Rica, a través de su conmemoración el día correspondiente
23.554	Ley de Creación del Fondo Azul de los servicios ecosistémicos marino-costeros para la conservación y el desarrollo económico de las zonas costeras.
23. 551	Declaratoria de Benemeritazgo del Parque Zoológico y Jardín Botánico Nacional Simón Bolívar
23.549	Ley que declara el 30 de julio de cada año como el Día Nacional del Primer Voto Femenino en Costa Rica.
23. 536	Derogatoria del párrafo segundo del artículo 16 del código procesal penal, Ley N° 7594 del 10 de abril de 1996 y modificación del párrafo quinto del inciso i) de la Ley orgánica de la Procuraduría General de la República. N° 6815 del 27 de setiembre de 1982.

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.529	Reforma a la Ley N° 9988 del 11 de junio de 2021 “contratos de préstamos suscritos entre la república de costa rica y el banco internacional de reconstrucción y fomento y el banco centroamericano de integración e conómica para financiar el programa de gestión fiscal y de descarbonización.
23.515	Reforma del artículo 91 de Ley N.º 9078, Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial.
23.514	Ley General de Acceso a la Información Pública y Transparencia.
23.511	Ley Marco para la Gestión Integrada del Recurso Hídrico.
23.500	Ley de la Cruz Roja Costarricense.
23.495	Ley para reconocer el Derecho de Propiedad a los Poseedores en la Finca de JAPDEVA, provincia de Limón Número 96658-000
23.494	Reforma a los artículos 7, inciso 7 y 80 de la Ley General de Migración N° 8764 del 19 de agosto de 2009 y sus Reformas para Fomentar la Inclusión de Inversionistas, Rentistas y Pensionados en el Territorio Costarricense.
23.492	Ley para el alivio crediticio de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas costarricenses
23.481	Declaratoria de la Casa de Adobes y Bahareque como Símbolo Nacional.
23.480	Reforma del inciso c) del artículo 95 del código de trabajo, ley 2 del 27 de agosto de 1943 modificación a la Licencia por Paternidad en Caso de Muerte de la Madre para proteger el interés superior de la niñez.



Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.474	"Reforma al artículo 82 del código de trabajo, Ley N° 2 del 27 de agosto de 1943y sus Reforma. Ley para garantizar el pago de los derechos laborales en losdespidos injustificados
23.460	Ley para la atención integral de la vulnerabilidad social
23.453	Ley de Navegación acuática
23.451	Fortalecimiento de la gestión integral de los residuos
23.443	Ley para fortalecer los mecanismos de protección de los derechos de la smujeres a una vida libre de violencia en la política mediante una reforma y adición a la Ley N.º 10.235 de 17 de mayo de 2022
23.430	Ley para la eliminación del cáncer de cérvix en Costa Rica
23.428	Ley para combatir la contaminación ambiental por colillas de cigarro y reformas a la ley general del control del tabaco y sus efectos nocivos N.º 9028
23.422	Ley para potenciar la infraestructura y seguridad de los aeropuerto sinternacionales y aeródromos estatales de Costa Rica
23.416	Creación del cantón de Tucurrique, cantón IX de la Provincia de Cartago
23.411	Ley para la creación del timbre del Organismo de Investigación Judicial
23.410	Ley de Procedimientos de Cobro en Sede Notarial.
23.404	Reformas para Promover Coordinación de Ayudas Sociales en la Gestión Municipal.
23.416	Cierre del Consejo Nacional de Producción y Transformación del Programa de Abastecimiento Institucional en la Promotora de Comercio Agropecuario de Costa Rica.

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.394	"Reforma al artículo 82 del código de trabajo, Ley N° 2 del 27 de agosto de 1943 y sus Reforma. Ley para garantizar el pago de los derechos laborales en los despidos injustificados
23.393	Reforma a la ley N° 6227 de 2 de mayo de 1978, ley general de la administración pública para autorizar la celebración de sesiones virtuales a los Organos Colegiados de la Administración Pública.
23.389	Ley de adición de un inciso l) al artículo 70 del código de trabajo, ley número 2 de 27 de agosto de 1943 y sus reformas, para conciliar los deberes familiares con los laborales.
23.386	Reforma de la ley N° 9875, adición de un transitorio al artículo 148 de la ley 2, código de trabajo, de 27 de agosto de 1943, para trasladar los feriados a los lunes, con el fin de promover la visita interna y el turismo durante los años 2020 al 2024.
23.375	Declaratoria de Interés Público de la Temporada de Ballenas Jorobadas en la Costa Pacífica de Costa Rica.
23.373	Reforma de los incisos a) y b) del artículo 91 de la ley N° 9078, ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, y sus reformas
23.361	Ley de ajuste a la Regla Fiscal, reforma al título IV de la Ley 9635, Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, de 03 de diciembre de 2018, y sus reformas.
23.358	Desarrollo y construcción de embarcaderos vecinales.
23.338	Declaración del Acta de Independencia como Símbolo Patrio.
23.329	Ley a favor del Servicio Nacional de Guardacostas, Reforma del artículo 36 de la Ley N° 8000, creación del Servicio Nacional de Guardacostas, de 5 de mayo de 2000, y sus reformas
23.309	Ley para garantizar la incorporación de la persona joven en la gobernanza pública.
23.292	Ley de Ciberseguridad de Costa Rica.

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.291	Ley Marco para la Comercialización de Créditos de Fijación de Carbono.
23.213	Fortalecimiento de competencias del Ministerio de Ambiente y Energía
23.179	Adición de un artículo 17 bis a la ley n.º 5582, contrato de préstamo entre el Banco de Exportación e Importación del Japón y el Gobierno de la República de Costa Rica, de 11 de marzo de 1974, y sus reformas
23.178	Adición de un capítulo III al título III y de un inciso d) al artículo 46 de la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BAMHVI, Ley N° 7052 de 13 de noviembre de 1986 y reforma del artículo 1 de la Ley de Impuesto Solidario para el Fortalecimiento de Programas de Vivienda, Ley N° 8683 de 19 de noviembre de 2008. Ley para la Consolidación y el Fortalecimiento del Programa de Bono Colectivo.
23.166	Adición de un nuevo artículo 31bis a la Ley Orgánica del Ambiente, N° 7554 del 04 de octubre de 1995. Ley para garantizar pasos de Fauna en Infraestructuras
23.148	Ley para el desarrollo e impulso de la Zona Marítimo Terrestre
23.085	Declaración de interés público el desarrollo turístico de los Cantones de Upala, Guatuso y Los Chiles
23.080	Ley para facilitarle a las ciudadanas y los ciudadanos la empleabilidad como choferes de transporte público.
223.057	Reforma de los artículos 48, 90 y 91 de la Ley General de Migración y Extranjería número 8764, del 19 de agosto del año 2009
23.934	Para regular la actividad minera artesanal y de pequeña escala (MAPE)
23.931	Ley para autorizar la titulación de tierras en Villa Sierpe, Osa

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.879	Autorización al Concejo Municipal del distrito Lepanto y al Concejo Municipal de Puntarenas para la construcción dentro de la Zona Marítimo Terrestre del Sistema de Acueducto para abastecimiento de agua potable a Isla Caballo.
23.891	Declaración de interés público el desarrollo turístico de las islas del golfo de Nicoya.
23.706	Ley de licencia menstrual para las mujeres y personas menstruantes trabajadoras y día de descanso para las estudiantes con dolores menstruales”
23.633	Ley para la institucionalización legal del protocolo de las 72 horas y los equipos de respuesta rápida para la atención integral a víctimas de delitos sexuales (ERRVV)
23.632	Ley de reducción de la jornada laboral por cuidados domésticos, para hombres y mujeres.
23.853	Declaratoria de interés público y cultural a la Romería de Río Claro, Golfito, con motivo de la celebración de la Virgen de los Angeles”
23.668	“Reforma del transitorio i de la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, N.º 8488, de 22 de noviembre de 2005”
23.836	Reforma a la ley 7088, “ley de apoyo a la reactivación económica para reducir la tarifa del IVA en los servicios turísticos y en los servicios de ingeniería, arquitectura, topografía y construcción de obra civil, prestados a proyectos registrados y/o visados por el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica
23.826	Ley de apoyo al sector turismo mediante la reducción del IVA adición de un transitorio a la Ley de Impuesto al Valor Agregado (IVA), Ley 6826 del 8 de noviembre de 1982 y sus reformas.”
23.177	Simple i: simplificación de impuestos para levantar la eficiencia y la competitividad fase i”

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.358	Desarrollo y construcción de embarcaderos vecinales.
23.851	Promoción de una Panificación Urbana Ambientalmente Equilibrada. adición de un artículo a la Ley de Planificación Urbana, Ley N° 4240 del 15 de noviembre de 1968 y sus reformas”
23.342	Ley de vivienda productiva de interés social.
23.905	Reforma de los artículos 89, 105, 136, 138, 140, 143, 145, 177, 205, 273, 274, 278, 281, 283, 284, 288, 301, 310 del código de trabajo, ley n. °2 del 27 de agosto de 1943, ley para la reducción de la jornada ordinaria
23.653	Declaración de la pintura estilo Sarchí y el colochó típico como Patrimonio Cultural Inmaterial Costarricense.
23.875	Declaratoria de interés público del desarrollo turístico, cultural, ecológico, arquitectónico y natural de Barrio Amón”
22.878	Reforma al artículo 8 y adición de un artículo 9 bis a la ley 6084 del 24 de agosto de 1977 “Ley del Servicio de Parques Nacionales.
23.920	Adición de un tercer párrafo al artículo 3 y un nuevo artículo 3 bis a la ley n.º 2, código de trabajo, de 29 de agosto de 1943. ley de solidaridad laboral en casos de subcontratación o tercerización de servicios 23.903.
23.903	Reconocimiento de la población Afrocostarricenses (SIC) como pueblo tribal
23.871	Reforma de los artículos 10, 16, 20, 30, 35, 35 bis, 64 y 65 de la Ley N° 9095, contra la trata de personas y creación de la coalición nacional contra el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas (CONATT), del 26 de octubre de 2012 y reformas a los artículos 383 y 384 bis del código penal del 4 de mayo de 1970
23.909	Reforma del artículo 26 de la Ley N° 218, “Ley de Asociaciones” para autorizar a la administración pública las donaciones para las asociaciones administradoras de sistemas de acueductos alcantarillados comunales

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.608	Reforma del artículo 36 de la Ley N°8000, creación del servicio nacional de guardacostas, de 5 de mayo de 2000 y sus reformas.
23.929	Ley para crear la licencia remunerada por muerte de familiares de personas trabajadoras para proteger el derecho al duelo. adición de una nueva Sección iii al Capítulo Tercero del Título Tercero y Adición de un nuevo Artículo 161 bis al Código de Trabajo, ley n.º 2, de 29 de agosto de 1943.
23.549	Ley que declara el 30 de julio de cada año como el Día Nacional del Primer Voto Femenino en Costa Rica.
23.887	Reforma al artículo 43, y adición de un transitorio nuevo, a la ley número 8131 del 18 de setiembre del 2001 y sus reformas, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, para fortalecer el cumplimiento del principio de anualidad presupuestaria.
23.847	Ley de la economía circular en Costa Rica
23.809	Ley de reconocimiento de identidades trans, no binarias, de género diverso e intersex.
23.921	Ley Marco para la Comercialización de Créditos de Fijación de Carbono.
23.920	Adición de un tercer párrafo al artículo 3 y un nuevo artículo 3 bis a la ley n° 2, código de trabajo, de 29 de agosto de 1943. Ley de Solidaridad Laboral en casos de subcontratación o tercerización de servicios”,
23.414	Ley de Armonización del Sistema Eléctrico Nacional”.
23.934	Ley para la equidad, igualdad y justicia salarial del salario global para las personas funcionarias públicas”.
23.887	Reforma al inciso c) del artículo 13 de la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, Ley N° 9635 del 3 de diciembre de 2018 y sus reformas; a los transitorios XI y XII de la Ley Marco de Empleo Público, Ley N°10.159 del 8 de marzo de 2022 y sus reformas Ley para eliminar el congelamiento por plazo indefinido de los salarios de las personas trabajadoras del sector público”.

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.111	"Ley para la dinamización del sistema de Banca para el Desarrollo".
23.971	Ley para garantizar el suministro de información necesaria en los procesos de cibercrimen
23.385	Ley para la promoción y fomento del programa de turismo para todas las personas.
23.940	Reforma de los artículos 51, inciso b), 91 y 147, inciso g), de la ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, Ley N.º 9078, de 4 de octubre de 2012, para homologar licencias de conducir emitidas en el extranjero y evitar las multas por no portarla físicamente"
23.852	Ley de creación de la junta promotora de turismo de la región sur (JUPROSUR)
21.754	"Reforma al párrafo cuarto del artículo 1 de la Ley de Conservación de Vida Silvestre, N.º 7317 del 30 de octubre de 1982".
23.171	Ley de apoyo y recuperación del sector empresarial ante escenarios de vulnerabilidad".
23.932	"Reforma a la Ley de Regulación y Comercialización de bebidas con contenido alcohólico N° 9047
23.958	Ley de defensa de funcionarios públicos y colaboradores en el ejercicio de sus funciones
23.896	Ley de titularización de ingresos propios del SINAC, adición de los artículos 36 bis, 36 ter y 36 quater de la ley N° 7788 "ley de biodiversidad" de 23 abril de 1998.

Nº de proyecto de Ley	Proyectos de Ley
23.156	Reforma integral de la ley fomento del turismo rural comunitario, N.º 8724, de 17 de julio de 2009, y sus reformas”.
23.134	Reforma a la ley 8488 del 21 de noviembre del 2005 y sus reformas ley de emergencias y de prevención de riesgos, para que el estado pueda atender emergencias a causa de ataques informáticos”
24.029	Aprobación del “acuerdo de asociación comercial entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de la República del Ecuador” suscrito en San José, Costa Rica, el día primero del mes de marzo del año dos mil veintitrés

Departamento de Tecnologías de Información

El reto del Departamento de Tecnologías de Información, es acelerar la reducción de la brecha digital, manteniendo y ampliando la conectividad, para nuestros usuarios internos y externos. Durante el 2023 y hasta la fecha se han presentado diversos desafíos, no solo en cuanto a la conectividad virtual, aspecto superado desde la perspectiva técnica, sino además, mantener la plataforma tecnológica en funcionamiento brindando a nuestros usuarios internos y externos la seguridad e integridad de la información, de cara a los ataques cibernéticos sufridos por algunas instituciones del estado, lo cual provocó que tuviéramos que explorar aún más nuestra creatividad, para materializar nuestras propuestas de actualización tecnológica, con base en estrategias minuciosamente analizadas, desde la jefatura del departamento, con el fin de mantener la funcionalidad, continuidad y seguridad de los servicios del Departamento de Tecnologías de Información, sino además incorporar el uso de nuevas herramientas de seguridad e implementar nuevas soluciones de automatización, simplificación de procesos y medidas de seguridad extremas para cumplir con los protocolos definidos por el ente rector, lo cual sin duda alguna, sigue coadyubando en la realización y mejora de los procesos en diferentes unidades de la institución.

Como parte de nuestro compromiso con la productividad y el servicio eficiente y oportuno a nuestros usuarios, se indican a continuación nuestros principales logros

1. Desarrollo de sistemas:

Durante el 2023, se trabajó en el desarrollo de la automatización de diferentes procesos institucionales estratégicos, tales como módulos para la administración de los tributos y trámites realizados por la Dirección de Gestión Turística, los cuales se integran con los sistemas actuales. Sin embargo, fueron desarrollados con herramientas de punta, actualizadas que permiten poner al servicio de la institución funcionalidades mejoradas en cuanto a seguridad, continuidad, accesibilidad y otras, enfatizando en mejorar la experiencia del usuario, la autogestión y disponibilidad del servicio, con alternativas tipo "Responsive" que permite la utilización por medio de cualquier tipo de dispositivo electrónico. Se puede observar el detalle en las siguientes gráficas y/o cuadros.

Módulos desarrollados por TI para la Automatización
del Proceso de la Administración de los Tributos
2023

Módulos	Estado	Avance	Observaciones
1. ICT-Contribuyente	Finalizadas	100%	Para el avance del 2023 del Módulo ICT-Contribuyente se contaron con las siguientes actividades: Ajustes del Sistema, Pruebas del Programador y Usuario, Plan Piloto, Ajustes del Plan Piloto, Elaboración de manuales, Migración de la información, Capacitación del sistema, Atención a requerimiento de Charter Ocasional Terrestre, Reporte de Entes(Líneas Aéreas, Agencias, Terrestres y Marítimas), Validación de Información por el usuario Presentación e inducción de la herramienta Administrados, Revisión y Resolución de la "Política de Privacidad de Términos y Condiciones, Presentación del sistema Administrados y Gerencia General ICT, Inducción del sistema y implementación del sistema. Se anota que todas las actividades descritas en el periodo 2023 fueron concluidas satisfactoriamente de acuerdo al Plan de Trabajo establecido para el periodo 2023.
2. ICT-Declara	En Proceso	70%	Este Módulo para el periodo 2023, contaba con un avance aproximadamente de un 70%, se trabajó y avanzaron en las siguientes actividades: Definición / Ajustes de Base de Datos, Procedimientos, Funciones y Paquetes, Migración y Desarrollo de los aplicativos APEX, tanto para el Sistema del Back y Front End, con relación a la presentación de la información, tanto para los usuarios internos (ICT) como externos (Contribuyentes). También se laboró en la seguridad del sistema, con las interfaces de conexión y autenticación, así como las reglas del negocio para el ingreso al sistema. Asimismo, con los movimientos transaccionales en el almacenamiento en las tablas de bitácoras y disparadores de la base datos, entre otros.

Módulos desarrollados por TI para la Automatización
del Proceso de Trámites de la Dirección de Gestión y vacaciones institucionales
2023

Nombre del Proyecto	Estado	Porcentaje de avance	Observaciones
Sistema de Gestión - Módulo de Declaratoria Turística	En proceso	93%	Este sistema que está compuesto por una parte FrontEnd y otra de BackEnd iba a salir a producción en setiembre de 2023, ya que se habían completado todas las tareas calendarizadas; sin embargo, el Departamento de Gestión solicitó más requerimientos a este proyecto, con la indicación que sin los mismos, no se podía salir a producción, lo que ha incrementado el tiempo de desarrollo y por ende, la salida a producción del mismo.
Sistema de Gestión - Módulo de Contrato Turístico	En proceso	93%	Este sistema que está compuesto por una parte FrontEnd y otra de BackEnd iba a salir a producción en setiembre de 2023, ya que se habían completado todas las tareas calendarizadas; sin embargo, el Departamento de Gestión solicitó más requerimientos a este proyecto, con la indicación que sin los mismos, no se podía salir a producción, lo que ha incrementado el tiempo de desarrollo y por ende, la salida a producción del mismo.
Módulo de Vacaciones	En proceso	81%	Este módulo fue una solicitud realizada por la Gerencia en Julio 2023 como prioritario, por lo que, pronto saldrá a producción (faltando tareas de migración de información, presentación del sistema, capacitación de los usuarios y pruebas al sistema, así como últimos ajustes de las pruebas). Es por lo anterior que, este momento se está trabajando para salir a producción en paralelo con el sistema anterior y hacer una transición adecuada técnicamente y amigable con los usuarios. Es importante mencionar que, el Departamento de Gestión del Talento Humano ya solicitó una ampliación de las funcionalidades del sistema este 2024, sin embargo, debido a que ellos solicitaron salir primero a producción, el porcentaje de avance es con los requerimientos iniciales (no los requerimientos solicitados del 2024).

2. Mantenimiento de Sistemas.

Se continúa en la línea de disminuir tanto el tiempo de respuesta, como la necesidad de realizar mantenimientos a los sistemas actualmente implementados, de los 56 mantenimientos solicitados se tramitaron o finalizaron 34, lo cual se observa en el siguiente cuadro:

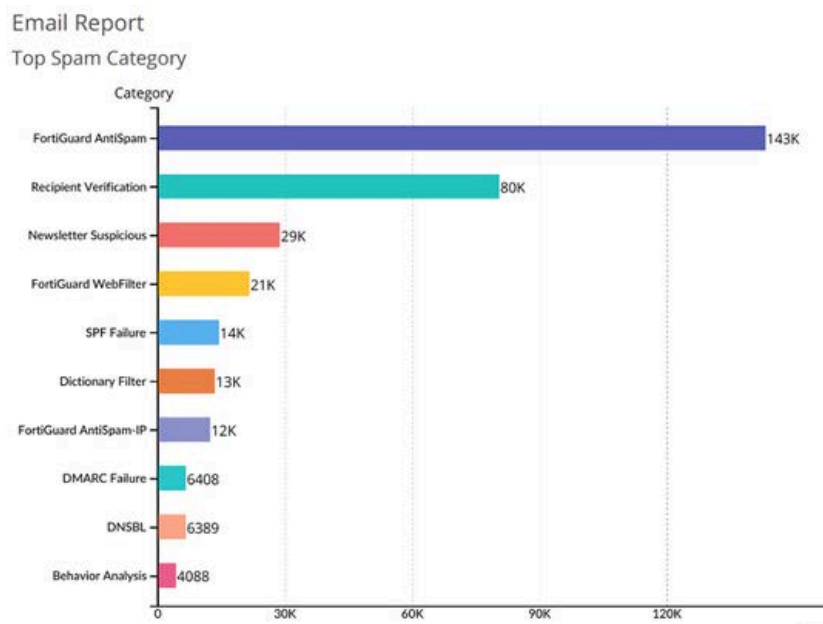
Mantenimientos Solicitados a TI

Estado	Cantidad	Concepto	Porcentaje (%)
Tramitada	34	Finalizadas por TI con VB de usuario	61%
En atención técnica	4	Mantenimientos que están en proceso de atención	7%
Aceptado por T.I.	7	Asignadas a analista	13%
Devuelto por analista	1	Devolución por TI por alguna razón	2%
Pasado a VBº Jefatura	2	El usuario envió a VB de la jefatura	4%
Solicitado a T.I	3	Solicitudes enviadas a TI para su atención	5%
Anulada	5	Anulada por parte de la unidad	9%
Total general:	56		100%

3. Seguridad de la Plataforma tecnológica:

Se cuenta con protección para los servicios del correo, la navegación a través de herramientas especializadas. Adicionalmente se resguarda el acceso y defensa de los equipos institucionales, por medio de la instalación, configuración de un software de antivirus. Se resume la actividad realizada en eso aspectos, representada en los siguientes gráficos

3.1 En cuanto correo:



Top Spam by Count

No hay datos de bitácoras coincidentes para este informe

Top Virus

# Virus	Total Number
1 MSOffice/CVE_2018_0798.BORlexploit	869
2 Virus-Outbreak, Virus-Outbreak	516
3 Malware_Generic.P0	406
4 MSOffice/CVE_2017_11882.Clexploit	354
5 Virus-Outbreak	326
6 MSIL/Kryptik.ATUltr	304
7 MSOffice/Agent.AIGltr.dldr	213
8 MSIL/Agent.PWSXltr	209
9 MSIL/Kryptik.AIRPltr	208
10 NSIS/Agent.DD18ltr	196

4. Asistencia plataforma ICTCapacita:

Como parte de la contención que se realiza desde el departamento, nos corresponde brindar el soporte técnico especializado relacionado con todo el proceso de, la ejecución de las actividades que brinda la institución desde la plataforma ICT Capacita, el detalle de esta asistencia, se observa en el siguiente cuadro.

Departamento de Tecnologías de Información
Asistencia plataforma ICTCapacita
2023

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD REALIZADA – 2023	CANTIDAD
Apoyo en las capacitaciones en vivo (streaming) mismos que se transmiten en YouTube	69
Cantidad de cursos de la plataforma ICT Capacita a los que se les brindó apoyo en varios aspectos técnicos	70
Total de cursos actualmente en la plataforma	231

Adicionalmente, se ha brindado apoyo técnico a la plataforma, cuando hay problemas específicos con los usuarios, matrículas, entre otros. Así mismo, se han aclarado diversas consultas técnicas al equipo de del Departamento de Desarrollo, quienes Administran la plataforma, en cuanto a la definición de los detalles y logística relacionados con las capacitaciones.

5. Soporte a sitio institucional:

Desde hace algunos años se nos trasladó la administración del sitio institucional , para lo cual se realizan diversas actividades para mantener el mismo, seguro y con información actualizada. El detalle se indica seguidamente cuadro:

Actualizaciones en la página institucional		
Usuario	Tipo	Cantidad
IES	Artículos	247
ICT	Artículos	1180
IES	Agregar Fotos	309
ICT	Agregar Fotos	237
IES	Documentación	18
ICT	Documentación	416
	Total	2.407

Es importante, hacer la salvedad que el departamento participa activamente en muchas otras actividades, por lo que existen otros logros relacionados con la transformación digital, que son complementarias y que se enfocan en mantener la plataforma tecnológica institucional en operación, pues es esta la base para el funcionamiento adecuado de los sistemas y otras herramientas que apoyan la operativa de todas las unidades de la institución.

Sin embargo, se incluyen aquellas más relevantes, a fin de sintetizar la información proporcionada, ya que por ejemplo lo relacionado con la protección y seguridad de la arquitectura de la información representa no solo un elemento vital sino que es un proceso de mejora continua y por tanto es de atención constante. La implementación de medidas de seguridad y prevención, alineadas a los protocolos de seguridad y mejores prácticas han propiciado que la plataforma tecnológica se mantiene intacta y no se han tenido suspensiones del servicio.

Dirección Administrativa Financiera



Dirección Administrativa Financiera

La Dirección de Administración y Finanzas (DAF) a través de los departamentos a su cargo provee los recursos materiales, técnicos y humanos para que todas las unidades externas a ella (dentro del ICT), tengan a su disposición lo requerido para lograr los objetivos institucionalmente fijados.

Siendo su misión principal la conducción, el apoyo y supervisión de las actividades para atender las diversas necesidades, en la DAF se definen las estrategias necesarias para su diligencia; en ese sentido se hace necesario la evaluación de los recursos financieros, tecnológicos, administrativos y de talento humano con que se cuentan para determinar la mejor forma de satisfacerlos.

Efectivamente, la DAF a través de las Unidades que lo conforman, es responsable de brindar apoyo logístico y de servicios generales, administrativos, financieros y contables; así como realizar las labores propias en materia de Administración Tributaria, Proveeduría y de Gestión del Talento Humano. Su accionar impacta los niveles institucionales superiores, medios y operativos de todas las unidades, tanto en la Sede Central como en las Oficinas Regionales.

Algunas actividades relevantes para el año 2023 son: el permanente acercamiento estratégico que tiene la Administración Tributaria del ICT con la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, para compartir experiencias en materia de procedimientos y participar de manera conjunta en proyectos de mutuo interés, así como el avance en el desarrollo de sistemas de información para mejorar, simplificar y automatizar los trámites de los administrados para beneficio de los Administrados (ICT Contribuyente).

Desde el ámbito administrativo, la coordinación interinstitucional para la atención de construcciones ilegales en propiedades de la institución, así como el accionar estratégico para el acondicionamiento del edificio principal a mediano plazo, son elementos que se destacan.

Por otra parte, la nueva Ley Marco de Empleo Público ha tenido implicaciones profundas en materia de Gestión del Talento Humano, lo que derivó en la reforma del Reglamento Autónomo de Trabajo del ICT, al tiempo que se continúa con la implementación y ejecución del modelo de Gestión por Competencias y la nueva metodología de Gestión de Evaluación del Desempeño Institucional.

El planeamiento financiero de mediano plazo es provisto de información financiera y contable de alta calidad, producto también del trabajo continuado para mantener una Opinión no modificada (Opinión limpia) de los Estados Financieros de la institución, lo que incluye la aplicación de las NICSP (Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público).

La implementación de la nueva Ley de Contratación Pública ha sido todo un desafío, lo que implicó no solo la reformulación del Reglamento Interno de Contratación Pública existente, sino la elaboración de diversa normativa interna relacionada.

En general, la totalidad de los requerimientos de los Departamentos de la Dirección Administrativa Financiera fueron atendidos en el año 2023, para lo que se participó activamente en su conducción estratégica; de igual manera fueron atendidas las demandas por servicios diversos por parte de las demás Unidades de la institución. También se resolvió absolutamente todas las solicitudes de información de las instituciones y demás entes externos; también se ha participado en cada evento en que se ha debido representar a la institución.

La DAF trabaja en varios comités de importancia institucional: Comisión de Accidentes de Tránsito, Comisión Evaluadora de Solicitudes de Pasajes, Comisión de Ética y Comisión de NICSP.

Finalmente, el año 2023 presenta una recuperación vigorosa en el sector turismo, lo que se evidencia a nivel institucional con el crecimiento de sus ingresos. Las finanzas del ICT desde el punto de vista técnico, se han manejado siempre con mucha responsabilidad, lo que se ve reflejado en los presupuestos en respuesta a la crisis, por lo general: conservadores y prudentes; lo que ha permitido hacer efectivos los retos que a nivel institucional se plantearon para el año 2023.

Departamento de Gestión de Talento Humano

En el 2023 se inició la implementación de acciones tecnológicas que favorecieron la gestión del departamento, haciendo uso de éstas en procesos de reclutamiento, desarrollo y evaluación; producto de la pandemia la virtualidad ha ido tomando un protagonismo importante en los ámbitos vinculados a la gestión del talento humano de manera positiva.

En el ICT la modalidad de teletrabajo pasó a ser parte de la jornada ordinaria de trabajo, un incentivo para atraer talento humano de nuevas generaciones, que participan de entrevistas virtuales mediante plataformas tecnológicas para ello, permitiendo optimizar el tiempo del funcionario entrevistador, en la transformación digital. Paulatinamente, los planes de capacitación para el autoconocimiento y metodologías de aprendizaje se han convertido en parte central de los procesos de desarrollo.

Otro aspecto importante es la entrada en vigor de la Ley 10.159 Ley Marco de Empleo Público, que provocó cambios en los subprocesos de Empleo y Compensación, específicamente en la gestión de reclutamiento, selección y movimientos de personal dentro del ICT; y la aplicación de un nuevo esquema de salario global para las personas de primer ingreso en la función pública. Esta nueva Ley implicó una reforma del Reglamento Autónomo de Trabajo del ICT.

Asimismo, se ha trabajado en diferentes proyectos a cargo de los Subprocesos para cada área funcional; a saber: compensación, relaciones laborales, desarrollo, organización del trabajo y empleo y servicios de personal, todo esto sustentando en la implementación de un modelo de Gestión por Competencias y la nueva metodología de Gestión de Evaluación del Desempeño Institucional (GEDI), los mismos se detallan a continuación:

Subprocesos del Departamento de Gestión del Talento Humano:

Subproceso de Compensación: Al cierre del 2023, se contaba con 317 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria, de conformidad con el presupuesto institucional, en su gran mayoría debidamente ocupadas.

De los análisis de rotación de plazas de los últimos 5 años, se tienen los siguientes tipos: a) la rotación de funcionarios por salidas (renuncias y despidos) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 1%, cerrando en el 2023 con una rotación acumulada del 0,26%, y b) la rotación de funcionarios por todos los tipos de salidas (renuncias, despidos, jubilaciones, fallecimientos, entre otros) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, menor al 2%.

Subproceso de Relaciones Laborales: De acuerdo con lo establecido en el Decreto N°42087-MP-PLAN sobre “*Lineamientos generales de gestión de desempeño de las personas servidoras públicas*”, se trabajó en el nuevo proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño Institucional (GEDI), iniciando con la etapa denominada “Planificación”, en donde se recibió la propuesta de 1371 objetivos construidos en forma conjunta por las jefaturas y los funcionarios, distribuidos en 6 objetivos alineados al Plan Nacional de Desarrollo, 40 objetivos sobre el Plan Estratégico Institucional, 284 objetivos vinculados al Plan Anual Operativo, 403 objetivos asociados a funciones del área y 638 objetivos sobre actividades o funciones asociadas a los cargos; esta etapa dentro de la Evaluación del Desempeño tiene un valor del 80% sobre la nota total, correspondiente al cumplimiento de objetivos y metas conforme a los instrumentos de planificación estratégica y operativa elaborados por el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

Subproceso de Desarrollo: En el 2023, se inició la ejecución del Modelo de Gestión por Competencias, lográndose determinar la brecha existente para cada persona funcionaria de la Dirección Administrativa Financiera con respecto a las competencias cardinales; para acortar esas brechas, se implementó un Programa de Capacitación por Competencias, en el que participaron un total 27 personas colaboradoras quienes se enfocaron en reforzar las competencias institucionales; a saber: Pasión por el Servicio y Productividad.

En este mismo año se desarrolló el IV Programa de Desarrollo Gerencial y Líderes, Dirigido a Jefaturas y Ejecutivos de Turismo 3, en el que se impartió capacitación sobre coaching efectivo, productividad en el equipo de trabajo, liderazgo remoto, gestión por procesos y la Ley Marco de Empleo Público.

También se realizó el III Programa de Desarrollo con Formadores Internos, en donde se dio a conocer la naturaleza y las actividades que ejecutan las dependencias de: Polo Turístico Golfo de Papagayo, Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, Zona Marítimo Terrestre, de igual manera se abordaron temas sobre la Marca País “Esencial”, todo lo cual permite incrementar la cooperación entre las diferentes unidades y fortalecer el vínculo con la institución.

Se logró mapear en el 2023 mediante la herramienta PDA (*Personal Development Analysis*) a toda la población del ICT, con el objetivo de conocer el perfil conductual de éstos y su desenvolvimiento en un determinado cargo en donde se desee postular; asimismo, se realizaron sesiones virtuales con las jefaturas y coordinadores de área que aún no conocían la herramienta con el propósito de informarles sobre las bases y análisis que efectúa; así como, los resultados grupales que la misma herramienta proporciona.

Subproceso Empleo: Dentro de los procesos de reclutamiento y selección, se elaboró el concurso interno para cubrir la plaza de Director Ejecutivo de la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticas (CIMAT), así como el concurso público para cubrir el puesto de Auditor del ICT, ambos procesos culminaron de manera satisfactoria.

Ante la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones del Régimen de Pensiones de la Caja Costarricense de Seguro Social, al cierre del 2023 se presentaron 27 salidas de personas funcionarias por acogerse a la jubilación; ya sea, por motivo de cumplimiento de edad y cuotas o mediante el adelanto de ésta, dicha situación generará procesos de reclutamiento, selección y movimientos de personal, que permitirán movimientos a lo interno del Instituto para promover la carrera administrativa y la atracción de recurso externo.

Subproceso de Organización del Trabajo: Se reformó la *“Directriz para el Disfrute de Vacaciones de las personas funcionarias del Instituto Costarricense de Turismo”* publicada en setiembre del 2023, con el propósito de que las jefaturas establezcan la programación para el disfrute de las vacaciones anuales de las personas funcionarias a su cargo y evitar en lo posible que éstos no acumulen más de dos periodos de vacaciones, según lo indicado en la Ley Marco de Empleo Público y su Reglamento. Asimismo, se realizó una modificación al *“Manual para aplicar a la Modalidad de Teletrabajo”* en noviembre de 2023, en donde se modificaron las opciones de teletrabajo en el ICT, que corresponden a los días que la persona servidora laborará en el Instituto y fuera de éste, buscando una mayor presencialidad de las personas funcionarias, sin abandonar la opción de la modalidad de teletrabajo.

Departamento Financiero

Es el Departamento responsable de dirigir los procesos financieros contable y presupuestario de la institución, al ser el órgano asesor en esta materia, de conformidad con sus competencias, y en atención a los lineamientos y normas preestablecidas.

Se destaca por ser una unidad con mayor desarrollo informático, ya que cuenta con sistemas de información dirigidos a instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestales, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, evaluar las actividades y facilitar la fiscalización de sus operaciones, considerando la observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables, que desemboque en el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

Dentro de la funcionalidad general del Departamento, se destacan las siguientes áreas:

Presupuesto

Es el área que participa en el proceso de formulación del plan presupuesto anual; además, fiscaliza, controla y evalúa la correcta ejecución presupuestaria, la elaboración de las modificaciones presupuestales, la presentación mensual ante la Junta Directiva de los informes y la liquidación presupuestarios anual. Lo anterior, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, las normas presupuestarias emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), así como las Directrices Generales de Política Presupuestaria promulgadas por el Ministerio de Hacienda (MH).

Esta área es un soporte primario para las diferentes Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución presupuestaria, para lo cual se establecieron los mecanismos de coordinación y comunicación con las unidades ejecutoras para velar por el cumplimiento de mecanismos de control establecidos y la normativa emitida por entes internos y externos competentes en materia de control presupuestario.

Sobre el financiamiento de las metas y objetivos institucionales, en el siguiente Cuadro se muestra los ingresos recaudados del periodo 2023 logrando ingresos reales por ₡39.484.2 millones, lo cual muestra una variación relativa de un 32.0%, con respecto al presupuesto institucional (₡29,919.0 millones), lo que en términos absolutos representa ₡9,565.2 millones.

Instituto Costarricense de Turismo					
Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2023					
(millones de colones)					
Detalle	Ingresos		Variación		Participación
	Real 2023	Pto. 2023	Absoluta	Relativa	
Ingresos Tributarios	38,303.2	29,831.5	8,471.8	28.4%	97.0%
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	21,043.4	17,457.0	3,586.4	20.5%	53.3%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6,310.8	5,454.6	856.2	15.7%	16.0%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	10,949.0	6,919.9	4,029.1	58.2%	27.7%
Ingresos no Tributarios	570.7	87.6	483.1	551.5%	1.4%
Alquileres de Edificios e Instalaciones	25.7	28.0	-2.3	-8.1%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	111.4	7.0	104.4	1488.3%	0.3%
Intereses sobre Cta. Cte. (ICT)	19.8	0.0	19.8	-100.0%	0.1%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	206.1	0.0	206.1	-100.0%	0.5%
Otros Ingresos	207.6	52.6	155.0	294.8%	0.5%
Transferencias Corrientes	610.3	0.0	610.3	-100.0%	1.5%
Transferencia Corrientes de Organismos Internacionales	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Transferencia Corrientes de Gobiernos Extranjeros	610.3	0.0	610.3	-100.0%	1.5%
Ingresos de Capital	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Venta de Activos / Transferencia de Capital de Gobierno Central	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
TOTAL	39,484.2	29,919.0	9,565.2	32.0%	100.0%

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2023), es pertinente señalar que el Departamento Financiero (Área de Presupuesto) da seguimiento y apoyo continuo a cada una de las áreas Institucionales, para el manejo presupuestario, alcanzando un nivel de ejecución del 79.1% del presupuesto definitivo., tal como se muestra en el siguiente Cuadro.

Instituto Costarricense de Turismo					
Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2023					
(millones de colones)					
Detalle	Ingresos		Variación		Participación
	Real 2023	Pto. 2023	Absoluta	Relativa	
Ingresos Tributarios	38,303.2	29,831.5	8,471.8	28.4%	97.0%
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	21,043.4	17,457.0	3,586.4	20.5%	53.3%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6,310.8	5,454.6	856.2	15.7%	16.0%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	10,949.0	6,919.9	4,029.1	58.2%	27.7%
Ingresos no Tributarios	570.7	87.6	483.1	551.5%	1.4%
Alquileres de Edificios e Instalaciones	25.7	28.0	-2.3	-8.1%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	111.4	7.0	104.4	1488.3%	0.3%
Intereses sobre Cta. Cte. (ICT)	19.8	0.0	19.8	-100.0%	0.1%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	206.1	0.0	206.1	-100.0%	0.5%
Otros Ingresos	207.6	52.6	155.0	294.8%	0.5%
Transferencias Corrientes	610.3	0.0	610.3	-100.0%	1.5%
Transferencia Corrientes de Organismos Internacionales	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Transferencia Corrientes de Gobiernos Extranjeros	610.3	0.0	610.3	-100.0%	1.5%
Ingresos de Capital	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Venta de Activos / Transferencia de Capital de Gobierno Central	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
TOTAL	39,484.2	29,919.0	9,565.2	32.0%	100.0%

Unidad Financiera

Esta área se encarga de la aplicar y dar seguimiento de las políticas, normas, sistemas de información y procedimientos necesarios, que garantice la razonabilidad y seguridad del registro de las operaciones financieras, empleando las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Entre sus responsabilidades se encuentra la recopilación, clasificación, interpretación y registro de todas las transacciones de la institución en términos monetarios. Además, prepara información oportuna para la toma de decisiones de los líderes de la institución y de las instancias del sector público encargadas de la gestión y evaluación financiera, así como para terceros interesados

Durante el año 2023, se cumplió puntualmente con las entregas mensuales de Estados Financieros a la Contabilidad Nacional, siguiendo la directriz DCN-0012-2021. También se tomaron acciones para abordar las recomendaciones del ente rector y cerrar las brechas en la implementación de NICSP.

En cumplimiento de las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República y con el objetivo de evaluar la calidad de la información generada al cierre del período 2022, se contrató la auditoría externa de los estados financieros, la que fue realizada por un despacho de reconocida trayectoria, quien en la opinión emitida señaló: *"...presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Instituto Costarricense de Turismo, (ICT), al 31 de diciembre del 2022-2021..."*, opinión que fue conocida por la Junta Directiva del ICT mediante el acuerdo SJD-202-2023 de fecha 5 de junio de 2023 (Opinión no modificada, *Opinión Limpia*). Esta auditoría respalda la gestión realizada, demostrando el apego a la normativa contable y la eficiente administración financiera de los recursos.

Se implementaron los Libros Digitales, que reemplazan los registros físicos por registros electrónicos mediante un desarrollo realizado por el Depto. de Tecnologías de Información en coordinación con el Depto. Financiero. Estos libros, que incluyen el diario, mayor, inventarios y balances, son registrados y aprobados de manera digital y mediante firma electrónica. La auditoría interna puede generar la apertura y clausura de libros de manera automática anualmente. Este producto fue tomado por la Contabilidad Nacional como modelo para otras instituciones

Para el año 2022, mediante la directriz DCN-0012-2021 se solicitó la presentación mensual de Estados Financieros a la Contabilidad Nacional, todo para facilitar la integración de las cifras contables del sector público en el Sistema de Cuentas Nacionales; además se atendieron las recomendaciones emitidas por el ente rector, con el fin de cerrar brechas en el proceso de implementación de las NICSP.

A continuación, se detallan y analizan el Estado de Rendimiento Financiero y de Situación Financiera comparativos para el periodo 2023-2022.

Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Rendimiento Financiero
Por el periodo terminado al 31 diciembre de 2023-2022
(millones de colones)

Detalle	2023	2022	Variación 2023/ 2022		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2023	2022
Ingresos por Operaciones						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacio	38 672,2	38 112,3	-440,1	-1,1%	94,0%	92,4%
Multas y sanciones administrativas	0,7	1,2	-0,5	-44,4%	0,0%	0,0%
Derechos administrativos a los servicios de transporte	18,5	19,0	-0,5	-2,8%	0,0%	0,0%
Resultados positivos por ventas e intercambio de bienes	0,0	7,3	-7,3	-100,0%	0,0%	0,0%
Intereses por equivalentes de efectivo	20,9	56,1	-35,2	-62,7%	0,1%	0,1%
Intereses por títulos valores a costo amortizado	227,9	238,3	-10,4	-4,4%	0,0%	0,0%
Alquileres	119,9	86,5	33,4	38,7%	0,3%	0,2%
Transferencias Corrientes	610,3	156,3	454,0	290,6%	1,5%	0,4%
Diferencias positivas tipo de cambio	1 335,2	2 548,0	-1 212,8	-47,6%	3,2%	6,0%
Otros ingresos	117,4	112,9	4,5	4,0%	0,3%	0,3%
Total Ingresos por Operaciones	41 122,9	42 337,8	-1 214,9	-2,9%	100,0%	100,0%
Gastos de Operaciones						
Gastos de personal	9 387,2	9 403,5	-16,3	-0,2%	22,1%	33,1%
Servicios	15 623,1	12 652,1	2 971,1	23,5%	36,8%	44,5%
Materiales y suministros consumidos	82,9	92,7	-9,8	-10,6%	0,2%	0,3%
Consumo de bienes distintos de inventarios	791,3	861,9	-70,6	-8,2%	1,9%	3,0%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	26,9	26,6	0,3	1,2%	0,1%	0,1%
Deterioro y pérdidas cuentas por cobrar	5,2	0,0	5,2	0,0%	0,0%	0,0%
Transferencias corrientes	11 872,9	1 005,3	10 867,6	1081,0%	28,0%	3,5%
Transferencias de capital	0,0	133,2	-133,2	-100,0%	0,0%	0,5%
Resultados negativos Diferencial	4 644,2	4 261,9	382,3	9,0%	10,9%	15,0%
Otros gastos y resultados negativos	1,2	4,8	-3,6	-74,5%	0,0%	0,0%
Total Gastos	42 434,8	28 441,9	13 992,9	49,2%	100,0%	100,0%
Resultado del Periodo	-1 311,9	13 895,9	-15 207,8	-109%		

Según se presenta en el cuadro denominado "Estado de Rendimiento Financiero", los ingresos totales por operaciones experimentan una variación negativa respecto al mismo periodo en 2022, reflejando una disminución absoluta de -¢1.214,9 millones de colones, lo que equivale a un -2,9% en términos relativos.

Dentro de los rubros de ingresos, se observa que los Impuestos sobre el comercio exterior disminuyeron en valores absolutos en -¢440,1 millones, representando un 1,1% menos que en el periodo anterior. Además, se destaca una disminución absoluta de -¢1.212,8 millones en la partida de "Diferencias positivas tipo de cambio", equivalente a un -47,6%. Este resultado se atribuye al impacto del tipo de cambio, con una apreciación del colón frente al dólar.

En cuanto a los gastos totales al 31 de diciembre de 2023, muestran un aumento absoluto de 13.992,9 millones, un incremento relativo del 49,2% respecto al mismo periodo de 2022. La cuenta de Servicios destaca con el mayor monto absoluto de ¢2.971,1 millones, equivalente al 23,5%. Este aumento se debe, en parte, al incremento en la partida de publicidad para promocionar el país en el extranjero.

Los Resultados del Periodo al 31 de diciembre de 2023 son de -¢1.311,9 millones, en donde contablemente los gastos superaron los ingresos, en lo fundamental por la transferencia corriente en apoyo a la CNE (atención del Aeropuerto Liberia) y apreciación de la moneda.

Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Situación Financiera
Al 31 diciembre de 2023-2022
(millones de colones)

Detalle	2023	2022	Variación 2023 / 2022		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2023	2022
Activos						
Activos Corriente						
Efectivo y equivalentes de efectivo	32 908,4	34 259,7	-1 351,3	-3,9%	86,5%	100,0%
Inversiones a corto plazo	1 423,6	1 522,0	-98,4	-6,5%	3,7%	100,0%
Cuentas por cobrar a corto plazo	237,2	74,5	162,7	218,4%	0,6%	100,0%
Inventario	268,0	236,1	31,9	13,5%	0,7%	100,0%
Otros activos	3 227,2	2 264,5	962,7	42,5%	8,5%	100,0%
Total Activo Corriente	38 064,5	38 356,8	-292,3	-0,8%	100,0%	100,0%
Activo no Corriente						
Inversiones a largo plazo	3 930,9	4 638,2	-707,3	-15,2%	2,3%	100,0%
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	253,5	748,6	-495,1	-66,1%	0,1%	100,0%
Bienes no concesionados	74 163,2	74 917,3	-754,1	-1,0%	43,4%	100,0%
Bienes concesionados	92 205,7	31 804,4	60 401,3	189,9%	54,0%	100,0%
Otros activos a Largo Plazo	343,2	423,7	-80,6	-19,0%	0,2%	100,0%
Total Activo no Corriente	170 896,4	112 532,2	58 364,2	51,9%	100,0%	100,0%
Total Activos	208 960,9	150 889,0	58 071,9	38,5%		
Pasivos						
Pasivo Corriente						
Deudas a corto plazo	712,7	739,4	-26,7	-3,6%	37,0%	100,0%
Fondos de terceros y en garantía	623,6	536,03	87,5	16,3%	32,3%	100,0%
Provisiones y reservas técnicas	571,3	655,63	-84,3	-12,9%	29,6%	100,0%
Otros pasivos	20,4	3,61	16,8	464,5%	1,1%	100,0%
Total Pasivo Corriente	1 927,9	1 934,7	-6,7	-0,3%	100,0%	100,0%
Total Pasivos	1 927,9	1 934,7	-6,7	-0,3%		
Patrimonio						
Capital	16,1	16,1	0,0	0,1%	0,0%	100,0%
Transferencias de capital	41 166,4	41 191,3	-24,9	-0,1%	19,9%	100,0%
Reservas	89 306,9	12 326,5	76 980,4	624,5%	43,1%	100,0%
Resultados acumulados	77 855,4	81 524,5	-3 669,1	-4,5%	37,6%	100,0%
Utilidad/Pérdida del Periodo	-1 311,9	13 895,9	-15 207,8	-109,4%	-0,6%	100,0%
Total Patrimonio	207 033,0	148 954,3	58 078,7	39,0%	100,0%	100,0%
Total Pasivo y Patrimonio	208 960,9	150 889,0	58 071,9	38,5%		

Análisis Activo

En el cuadro anterior Estado de Situación Financiera, se muestra un aumento del Total de activos por la suma de ₡58.071,9 millones, que se traduce en un incremento del 38.5% en forma relativa.

Dentro de los activos corrientes el rubro de “Efectivo y equivalente de efectivo” presenta una disminución absoluta por -₡1.351,3 millones y relativo de -3.9%, lo anterior debido al efecto del tipo de cambio del dólar con respecto al colón. La partida de Otros Activos presenta un incremento de ₡962.7 millones que alcanza un 42,5% en términos relativos, producto del incremento de los gastos pagados por adelantado. Los Activos Corrientes disminuyeron un -0.8%.

En los activos no corrientes la cuenta Inversiones a largo plazo muestra una disminución absoluta de -₡707,3 millones y relativa de -15,2%, producto de las revalorizaciones de la cartera por variaciones en el tipo de cambio. Por su parte, las cuentas por cobrar a largo plazo tienen una disminución absoluta de -₡495,1, en términos relativos de -66,1% y corresponden a arreglos de pago y reclasificación de los intereses financieros que se reflejaban dentro del principal.

La partida de Bienes no concesionados presenta una disminución de -₡754,1 millones que equivale al -1,0% de manera relativa, producto de la depreciación acumulada de los activos. La cuenta de “Bienes concesionados” que corresponde a los terrenos del Polo Turístico Golfo de Papagayo, aumentó en ₡60.401,3 millones, lo que representa un incremento del 189,9%. Este aumento se debe principalmente a la adición de 23 terrenos, mientras que la disminución en activos se debe a la baja de 37 fincas según la solicitud del oficio PGP-0260-2023. Esta variación se refleja en el cuadro siguiente:

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Dirección Administrativa Financiera Departamento Financiero Bienes Concesionados		
Descripción	No. Fincas	Valor Actual 1/
Var. (+)	23	77 012,40
Var. (-)	37	16 604,80
Subtotal		60 407,60
Depreciación (-)		6,30
Total Variación		60 401,30

1/ en millones de colones

La cuenta “Otros Activos a Largo Plazo” muestra una disminución en términos absolutos de -¢80.6 millones, esto en cumplimiento a la normativa de provisión de vacaciones.

- Análisis Pasivo y Patrimonio

Sobre el rubro total de Pasivos, se observa una disminución en términos absolutos que alcanza el monto de -¢714.5 millones y se traduce a -0,3% en términos relativos, con respecto al mismo período 2022.

En cuanto al Patrimonio total, presenta una variación absoluta de ¢58.078,7 millones y relativa del 39.0%. Las Transferencias de capital presentan una disminución de -¢24,9 millones relacionadas a las donaciones al IMAS y las Obras del Espíritu Santo. La partida de Reservas muestra un aumento en términos absolutos de ¢76.980,4 millones, un 624.5% en términos relativos, lo anterior por la incorporación de 27 terrenos del Polo Turístico de Papagayo. Los resultados acumulados presentan una disminución absoluta de -¢3.669,1 millones y relativa de -4,5% debido a ajustes relacionados con la *baja de activos*, ajustes en inventarios y anulaciones de documentos por pagar. La pérdida contable del periodo por la suma de -¢1.311,9 millones obedece principalmente a: el aporte de \$20 millones a la Comisión Nacional de Emergencia (acuerdo de Junta Directiva ICT SJD-220-2023) para atender el efecto de la declaratoria de emergencia (decreto gubernamental N°44072-MP), ante los efectos en la pista de aterrizaje del Aeropuerto de Liberia, y al del efecto de la partida del gasto por diferencial cambiario por la suma de ¢4.644,2 millones.

No se registran cuentas por pagar a largo plazo por préstamos u otro tipo de endeudamiento financiero que deba ser informado al cierre del periodo 2023.

La solidez financiera de la institución queda en evidencia, en razón de la diferencia entre el Activo Corriente y el Pasivo Corriente de ¢38.064.5 millones de colones.

Tesorería

Esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, liquidar los respectivos de vales de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos, entre otros valores, así mismo salvaguardar y entregar al destinatario los cheques emitidos por la Oficina de Pagos.

En el periodo 2023, los funcionarios de la Institución gestionaron ante la Tesorería 154 vales de caja chica, el cual corresponde a un monto total de ¢7.531.666,46.

Control de Adelantos y Liquidaciones de Gastos de Viajes

La funcionalidad de esta dependencia es controlar los adelantos de dinero por giras al interior o exterior del país, dar seguimiento a la liquidación de gastos en el plazo reglamentario, así como analizar y controlar que se ajusten a la normativa del Reglamento Interno de Gastos de Viajes y al emitido por la Contraloría General de la República, revisando 1450 liquidaciones.

Cabe indicar, que la Institución durante el año 2023 retoma la normalidad de autorizar las giras al exterior y en el interior del país de ahí el incremento en 191 liquidaciones más con relación al periodo 2022.

Oficina de Pagos

Esta oficina tiene como finalidad regular el procedimiento de pagos con el propósito de cumplir con la cancelación a los proveedores relacionada con la adquisición de bienes y servicios contratados, tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, gestiona el pago de viáticos y planilla de los colaboradores de la institución.

Durante el periodo correspondiente al año 2023, se recibieron un total de 4820 trámites de pagos, logrando ejecutar la totalidad de las gestiones programadas por las diferentes unidades de la institución. Esto se realizó con 3946 transferencias bancarias. En comparación con el año 2022, que fueron 3235 transferencias, se observa un aumento en valores absolutos de 711 trámites bancarios, un incremento del 21,97 % en términos relativos.

En cuanto al rubro de cheques, en el periodo 2023 se confeccionaron 20 formularios, que corresponden a reintegros de caja chica de la Tesorería.

Instituto Costarricense de Turismo

Departamento Financiero, Oficina de Pagos

Reporte de Transferencias y Cheques

Periodo 2023

Mes	N° Transferencias	N° Cheques
Enero	121	0
Febrero	217	2
Marzo	364	3
Abril	214	1
Mayo	314	2
Junio	388	1
Julio	294	3
Agosto	326	2
Setiembre	305	2
Octubre	409	2
Noviembre	491	1
Diciembre	503	1
Total	3946	20

Total cheques y transferencias ejecutados: **3966**

Nota: Este dato no contempla los pagos de: CCSS, planilla, sistema PAR y liquidaciones laborales, debido a que estos pagos no se gestionan mediante el Sistema de Control de Efectivo.

Departamento de Administración Tributaria

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

La reorganización interna del Departamento promovida desde el año 2020, definió que la gestión tributaria estaría compuesta de dos grandes áreas sustantivas: Recaudación y Fiscalización; lo que fue complementado con el cambio de nomenclatura del Departamento aprobado por MIDEPLAN en el año 2021, que coadyuvó a fortalecer y posicionar la gestión que realiza la Administración Tributaria, a lo interno de la Institución, pero especialmente a lo externo, ante los agentes de percepción que deben cumplir con las obligaciones formales y materiales que establece la normativa de los diferentes impuestos, que por ley percibe y administra el ICT.

La gestión de este Departamento en sus áreas sustantivas de Recaudación y Fiscalización fue exitosa también en el año 2023, cumpliendo en un 100% con las metas programadas para cada una de ellas en el Plan Anual Operativo, tal como se describe a continuación:

Fiscalización Tributaria

En cuanto al proceso de fiscalización, este se realiza de conformidad con el Plan Anual de Fiscalización que se elabora todos los años según lo establece el artículo 45° del Reglamento General de Gestión Fiscalización y Recaudación Tributaria. En cumplimiento de este plan, se ejecutaron 17 actuaciones fiscalizadoras, la mayoría de forma virtual, en las que se realizaron determinaciones a 6 empresas entre agencias de viajes y líneas aéreas por una suma aproximada de ₡30 millones de colones. Como parte de las acciones de control extensivo se realizaron 6 traslados de cargos y una resolución determinativa. Además, se efectuó una visita de fiscalización a la frontera de Paso Canoas, una visita de fiscalización en el aeropuerto Juan Santamaría, y una en el Aeropuerto de Liberia, así como arqueos de caja chica en las Oficinas Regionales.

Recaudación Tributaria

Referente al proceso de recaudación, se realizó un acercamiento con representantes de líneas aéreas de forma que se mantuviera un monitoreo constante y preciso de la recaudación, con la finalidad de evitar incumplimientos y atrasos en las diferentes obligaciones, además se ejecutó la actividad de cobro administrativo de forma expedita, en tiempo y forma, en cumplimiento con el procedimiento tributario, y se trasladaron cuentas a cobro judicial de conformidad con la normativa establecida para esos efectos.

Se revisó, analizó y verificó el efectivo cumplimiento de la normativa, y se ingresó al sistema de información tributaria un promedio mensual de 250 declaraciones juradas de impuestos que presentan los administrados de forma electrónica a través del buzón ICT Declara, como parte de las obligaciones formales de los contribuyentes; se tramitó un adendum al arreglo de pago con una agencia de viajes por la suma de ₡48.3 millones de colones. Se confeccionaron 4 resoluciones de crédito por concepto de estudios sobre reembolsos de impuestos por boletos aéreos no utilizados devueltos por las líneas aéreas a pasajeros, 2 reembolsos del impuesto por boletos no utilizados tramitados en ventanilla y 3 de forma virtual. Además, se realizaron 5.368 trámites de exoneración de impuestos a las agencias de viajes y 69 trámites de exoneración por pasaportes diplomáticos.

El año 2023 fue un periodo positivo en términos de recuperación, logrando superar las estimaciones presupuestarias en más de un 28.4%. La recaudación de los impuestos, \$15.00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o "NW", 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o "CR" y 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales u "OU"; generó ingresos tributarios en el año 2023 por la suma de ₡38.303.2 millones de colones, superando el ingreso estimado en ₡29.831.5 millones de colones para ese mismo año. En relación con la recaudación del periodo 2022, se registraron ₡565.3 millones menos, lo que representa una caída de un 1.5%, ligeramente inferior que lo percibido el año anterior, cifra afecta a la apreciación del tipo de cambio durante el año 2023.

RECAUDACIÓN TOTAL

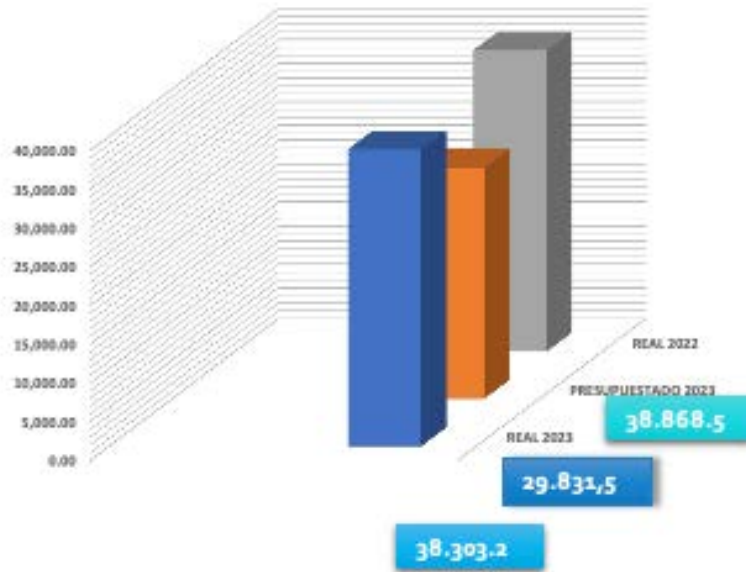
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)

IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2023

(Millones de colones)

Mes	Ingresos			Variaciones			
	Real 2023	Pto 2023	Real 2022	Real 2023 vrs Pto. 2023		Real 2023 vrs Real 2022	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Total	38 303,2	29 831,5	38 868,5	8 471,8	28,4%	-565,3	-1,5%

RECAUDACIÓN TOTAL
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)
IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2023
(Millones de colones)

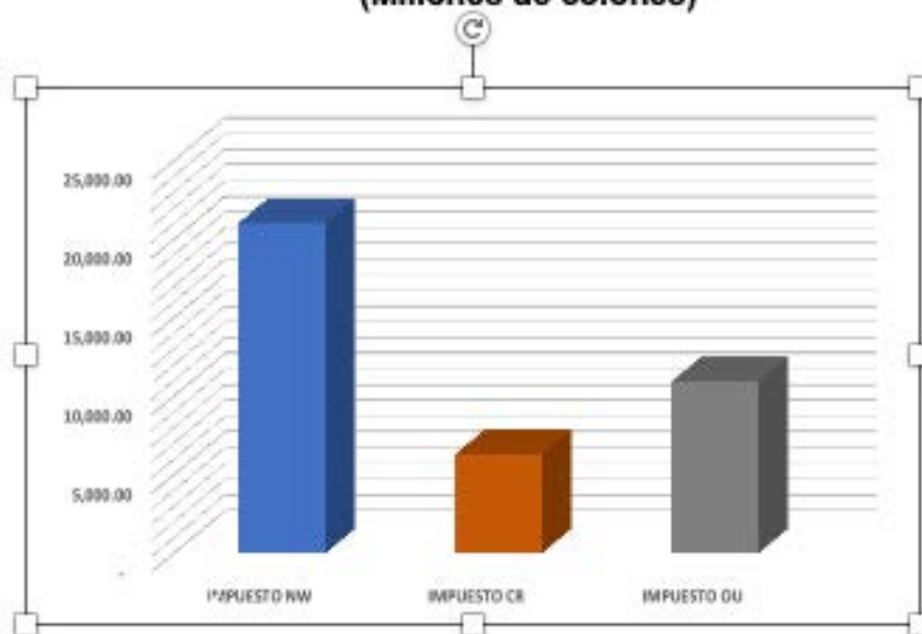


El impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el año 2023 ₡21.043.4 millones de colones; el impuesto del 5% a) o CR ₡6.310.8 millones de colones y el impuesto del 5% b) u OU ₡10.949.0 millones de colones.

RECAUDACION 2023
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% (OU) Y 5% (CR)
(Millones de colones)

Ingreso	Monto	Participación
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	21,043.4	54.9%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6,310.8	16.5%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	10,949.0	28.6%
Total	38,303.2	100.0%

RECAUDACION 2023
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% (OU) Y 5% (CR)
(Millones de colones)



Recaudación ingresos no tributarios

La recaudación de los ingresos no tributarios para el periodo 2023 es de ₡247.69 millones, provenientes de: Alquileres de terrenos, ferias internacionales, muelle turístico, canon del Consejo Técnico de Aviación Civil, entre otros.

1 Otros logros importantes del año 2023

1 En cuanto a normativa, se avanzó en el trámite de aprobación de una resolución conjunta con el Ministerio de Hacienda, para eficientizar el proceso de fiscalización de los impuestos que percibe, fiscaliza y administra el ICT; en el mes de noviembre 2023 se realizó el proceso de consulta pública, y se estima efectuar la publicación definitiva en el diario oficial La Gaceta durante el 2024. De la misma forma se continúa de manera eficiente, el proceso de aprobación de los tres nuevos reglamentos para los impuestos citados que administra el ICT.

2 Sobre el eje de digitalización y tecnificación de los procesos y trámites que atiende la Administración Tributaria, el año 2023 experimentó un avance significativo en esta temática, pues finalmente se presentó a todos los administrados la nueva herramienta denominada ICT Contribuyente, que se alojará en la página WEB Institucional, con el objetivo de mejorar, simplificar y automatizar los trámites que realizan los administrados, tales como: inscripción, des inscripción, actualización de datos, consultas tributarias, entre otros; asimismo, contribuir con la política a nivel país para reducir el uso de papel, que redundará en beneficio del medio ambiente.

3. El año 2023 correspondió al segundo año completo luego de la implementación de la Directriz G-0130-2021 publicada en La Gaceta del 29 de enero 2021, mediante la cual se constituyen a las empresas de transporte aéreo como los únicos agentes de percepción, declaración y liquidación del impuesto del 5% a) en la vía aérea, establecido en la Ley N° 1917 de 29 de julio de 1955, que por iniciativa del Departamento de Administración Tributaria y el apoyo de la Dirección Administrativa Financiera, contó con la aprobación de la Junta Directiva mediante acuerdo SJD-016-2021. Al respecto, se constató la optimización del control tributario sobre los agentes de percepción que declaran y liquidan el citado impuesto, y así las cosas, se concluye para el año 2023, que la aplicación de esta Directriz ha tenido resultados muy positivos, logrando recaudarse hasta hoy desde su implementación, la suma de ₡6.112.0 millones de colones, además de otros aspectos positivos que han suscitado en el mediano plazo tales como: Aumento en la recaudación del impuesto 5% a), disponibilidad inmediata de los recursos, eliminación de morosidad y evasión en el impuesto, la modificación no significó la inversión de recursos adicionales por parte del ICT, el ahorro institucional en procesos administrativos y judiciales y el fortalecimiento en la actividad de control y fiscalización del impuesto 5% a), asimismo, según la conciliación efectuada mensualmente, se determina que las líneas aéreas declaran y cancelan al ICT de forma razonable el impuesto 5% a) recaudado.

Otra actividad importante que deriva de lo anterior, ha sido lograr una efectiva gestión de control extensivo y cobro a las líneas aéreas no domiciliadas, logrando una recuperación de ₡223.8 millones de colones, lo que incidió en el aumento de la recaudación del impuesto 5% a) CR.

4 Este año dio inicio el programa de capacitación y asesoría tributaria a las empresas cuya casa matriz y oficinas financieras contables se ubican en el exterior, por lo que se realizaron dos muy productivas giras de trabajo, con resultados prometedores.

El presupuesto del año 2023, aún inferior al presupuesto de los años previos a la pandemia, incidió sobre todo en la ejecución de proyectos extraordinarios que han sido pospuestos a partir de las medidas para la contención del gasto.

Departamento Administrativo

El Departamento Administrativo funcionalmente da cumplimiento en el periodo 2022 a cuatro metas: mejorar las instalaciones, brindar los servicios generales, la atención de emergencias y dar soporte en las pólizas de las obras de arte del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).

Velar por mantener en óptimas condiciones las instalaciones del ICT, incluye la tramitación, evaluación, inspección y seguimiento de remodelaciones, trabajos de mantenimiento del edificio, pintura, sistema eléctrico, etc. Mantener, remodelar, administrar e inspeccionar los sitios turísticos que son propiedad de ICT (Miradores, Paradero Turístico Playas Doña Ana, Muelle Turístico). Así como la gestión y supervisión de Convenios, específicamente para la explotación, permiso de uso, concesión, etc. de diferentes terrenos y edificaciones de su propiedad.

Coadyuvar en la atención de las necesidades básicas de los funcionarios para garantizar el cumplimiento de sus funciones. Entiéndase la administración de servicios como: el agua, electricidad, equipo, mobiliario, aires acondicionados, telefonía, médico de empresa, entre otros.

Atender situaciones de emergencia y gestionar riesgos por eventos naturales no predecibles.

El Departamento Administrativo lo conforman las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Recepción institucional, Transportes y Archivo Central, no obstante, para poder atender la totalidad de las funciones y obligaciones de este Departamento, fue necesario ajustarse a los procedimientos administrativos internos, pero sobre todo a los requerimientos del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), para dar trámite a los proyectos que se ejecutan haciendo uso de partidas presupuestarias clasificadas como bienes duraderos. Además, se debió replantear la operativa interna en función de las nuevas condiciones que se establecieron en la nueva Ley de Contratación Administrativa, siendo que una actividad medular de Departamento Administrativo corresponde a la contratación de bienes y servicios para apoyar el logro de los objetivos de las demás Unidades de la institución.

El presupuesto del año 2023, aún inferior al presupuesto de los años previos a la pandemia, incidió sobre todo en la ejecución de proyectos extraordinarios que han sido pospuestos a partir de las medidas para la contención del gasto.

A pesar de las condiciones ya citadas, el replanteamiento operativo de las metas y objetivos del departamento, permitieron que todos los procesos se adaptaran y/o ajustaran sin sacrificar la eficiencia y fluidez requerida para el funcionamiento óptimo de las instalaciones administradas por el ICT. A continuación, un detalle de los resultados del periodo.

En el Cuadro sobre la Cantidad de ordenes de servicios las actividades más representativas y que conllevan más tiempo y recursos para atención del mantenimiento tanto preventivo como correctivo, se pueden mencionar las mejoras y reparaciones de puertas y/o marcos, reacomodos o redistribución de oficinas por medio de sus escritorios y muebles aéreos; así como mantenimientos menores en distintas áreas del edificio principal.



Fotografía 1. Sustitución luminarias



Fotografía 2. Reparación mingitorios



Fotografía 3. Filtración de agua



Fotografía 4. Atención áreas externas

- Mediante el proceso de contratación según el artículo 166 de la LGCP (trámite de urgencia), se realiza el procedimiento de contratación 2023PE-000001-0001200001 con el fin de atender el tender N°2 del Muelle Turístico Puntarenas.



- Mediante el proceso de Contratación urgencia mediante el artículo 166 de la LGCP 2023PE-000003-0001200001 se realiza reparación del tender N°1 del Muelle Turístico Puntarenas.



Mediante el proceso de contratación 2023LD-000036-0001200001, se obtuvieron los resultados del Análisis Técnico-Funcional del edificio central del ICT.



Se continuó con la administración de contrataciones varias, claves para el óptimo funcionamiento de las instalaciones, así como para el resguardo de los funcionarios y visitantes, tales como:

- 2021CD-000019-0001200001, correspondiente a los servicios por fumigación y control de plagas en Oficinas Centrales del Instituto Costarricense de Turismo.
- 2021CD-000004-0001200001, correspondiente a los servicios por servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema contra incendio.
- 2020CD-000066-0001200001, correspondiente a servicio de alquiler y mantenimiento de equipo de filtración y purificación de agua para consumo.
- 2022CD-000055-0001200001, correspondiente a servicio de mantenimiento preventivo y correctivo inhibidor de rayos.
- 2020CD-000052-0001200001, correspondiente al servicio de mantenimiento preventivo del elevador #2.

- 2021CD-000009-0001200001, correspondiente al servicio de mantenimiento preventivo del elevador #1.
- Por medio del proceso de contratación directa, aún vigente, 2021CD-000108-0001200001 se brindan los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de circuito cerrado de televisión CCTV. Se adquirieron 16 cámaras nuevas de alta definición con tecnología IP, lo anterior para un mejor resguardo y custodia del edificio principal del ICT.
- Atención de acciones coordinadas con la Fiscalía Adjunta, OIJ, MOPT, Fuerza Pública, Casa Presidencial e ICT, con el fin de llevar a cabo actividades de demolición de propiedades construidas de manera ilegal en terrenos propiedad del ICT, ubicadas en Moín-Limón.
- En atención al acuerdo de Junta Directiva SJD-396-2023, se aprobó el convenio específico con la Universidad de Costa Rica para la donación de la propiedad del Instituto Costarricense de Turismo ubicado en Parroquial, Golfito, Puntarenas, con una medida de 5.006 m², folio real 6-085393-000, a favor de la Universidad de Costa Rica.
- Por medio de la fiscalización del convenio entre la empresa TICOFRUT y el ICT se garantiza que el pago de los cánones correspondientes al año 2023 como parte de las obligaciones ineludibles de la empresa Tico-Frut se encuentren al día y sin atrasos.
- Mediante el proceso de Contratación CD 2021CD-000019-0001200001, se atendieron oportunamente los servicios de fumigación y control de plagas en Oficinas Centrales del Instituto Costarricense de Turismo.

En la **Unidad de Transportes** institucional, se logró tramitar todas las solicitudes de vehículos y de Operadores de equipo móvil con el fin de atender las giras programadas para el cumplimiento de metas y objetivos de los diferentes departamentos de la institución. Se atendieron las labores de mantenimiento preventivo y correctivo de toda la flotilla institucional.

Se continuó con las visitas a las Oficinas Regionales con la finalidad de las condiciones de los vehículos asignados y el entorno de sus resguardos.

- Mediante el proceso de contratación 2021CD-000115-0001200001, se realiza de forma anual la revisión técnica (mantenimiento, recarga y prueba hidrostática (PH) de extintores de diferentes tipos ubicados en la Oficinas Centrales, Oficinas Regionales y Sitios Turísticos.
- Se llevó a cabo la modificación a la contratación 2021LA-000014-0001200001 “Servicios de arrendamiento de Equipo Multifuncional”, para disminuir 6 equipos, con el fin de dejar únicamente 9 en funcionamiento para toda la institución. Adicionalmente, se implementó la confección de informes mensuales para cada jefatura, en los cuales se muestra el registro y comportamiento del consumo realizado por su departamento, además el permite la toma de decisiones y/o medidas para promover el ahorro.

- El 18 de enero del 2023, se suscribió convenio con la Municipalidad de Puntarenas para la Administración del bien inmueble denominado “Muelle Turístico”.
- Se tramitó ante el Ministerio de Salud de Paraíso de Cartago el Permiso Sanitario de Funcionamiento de los sitios turísticos: Mirador Orosi, Mirador Ujarrás y Ruinas de Ujarrás, los cuales tendrán vigencia hasta el año 2028.

Adicionalmente, se brindó seguimiento a todo lo relacionado con los servicios públicos básicos de los funcionarios con el fin de garantizar el cumplimiento de sus funciones, entiéndase la administración de servicios como: el agua, electricidad, telefonía, entre otros. Se brindó en tiempo y forma la atención de averías, traslados e inclusión de nuevos servicios.

En relación con la administración de cuotas o beneficios mediante la Ley 6990, se brindó atención a cada solicitud de manera oportuna, tanto a usuarios internos como externos, logrando así que los usuarios cumplieran con sus giras programadas o bien actividades de interés turístico o de exposición del país.

En relación con el Archivo Central de la institución, se cumplió con toda la normativa que regula y/o establece el Archivo Nacional, así como con todos los objetivos y metas planteados para el año 2023.

Departamento de Proveduría

El Departamento de Proveduría es la Unidad competente para la ejecución de todas las etapas del proceso de contratación pública, constituyéndose en el órgano técnico institucional en esta materia, de conformidad con lo establecido en los artículos 131 de la Ley General de Contratación Pública y 314 de su Reglamento.

También es responsable de coordinar las actividades relacionadas con el control, registro y administración de los bienes institucionales, como de los inventarios de suministros, material promocional y útiles y materiales de oficina que se encuentran en los Almacenes.

Para el desarrollo de sus funciones, deben de observarse los alcances de las normas, principios y los procedimientos de contratación pública según lo establecen la Ley N.º 9986, Ley General de Contratación Pública, y su Reglamento General, la Ley N.º 8131, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N.º 30058-H-MP-PLAN y el Reglamento Interno de Contratación Pública, Ley General de Administración Pública, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables por razón de la materia.

Nueva Ley de Contratación Pública

Debido a la publicación y entrada en vigor de la nueva Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, la Proveduría reformuló el Reglamento Interno de Contratación Pública existente, realizando todas las modificaciones necesarias de acuerdo a la normativa vigente; dicho documento fue publicado en La Gaceta No. 127 del 13 de julio del 2023.

Contratación Pública

El ICT utiliza dos alternativas de para la adquisición de bienes y servicios, las efectuadas en la plataforma de compras públicas SICOP, y las que se gestionan fuera de línea, estas últimas para las contrataciones del exterior, cuyo fundamento jurídico es el artículo 2, inciso d) Ley 9986 Ley General de Contratación Pública, artículo 2, inciso d) del Reglamento a dicha Ley, y el Capítulo VI del Reglamento Interno de Contratación Pública.

Sobre este último tema, la Proveduría realizó un lineamiento con el fin de establecer una guía para la regulación del procedimiento y el control interno de dichas contrataciones.

A partir del Plan de Compras de cada unidad, se agrupan las contrataciones con el objetivo de aprovechar las modalidades de compra permitidas en el ordenamiento jurídico, como lo son las denominadas según demanda y convenio marco.

En el Cuadro No. 1 se detallan los procedimientos de contratación del año 2023 gestionados por este Departamento; no obstante, que muchas de las contrataciones fueron tramitadas y adjudicadas en otras monedas, para efectos informativos se convirtieron a colones, tomando como referencia el tipo de cambio de la fecha de adjudicación de cada uno de los procedimientos.

Cuadro N° 1 Procedimientos de contratación pública 2023	
Tipo de Procedimiento	Cantidad
Licitación reducida	153
Licitación Mayor	13
Licitación Menor	6
Procedimientos Especiales	5
Procedimientos por excepción	58
Procedimientos por exclusión	53
Total	288

Fuente: Departamento de Proveeduría

El 53,12% de los procedimientos de contratación pública corresponden a licitaciones reducidas, debido a que con la Ley 9986 el estrato para estas licitaciones se encontraba en ₡66.129.771,00.

De los 288 procedimientos de contratación iniciados, se concluyeron 278, 2 se encuentran en análisis de ofertas, 1 en criterio técnico, y 7 fueron declarados infructuosos o desiertos; sobre este último particular es importante continuar con los esfuerzos en materia de estimaciones presupuestarias y estudios de mercado, que garanticen la existencia de proveedores de los bienes y/o servicios a adquirir, con el fin de disminuir la cantidad de procedimientos declarados infructuosos o desiertos.

Por otra parte, también se atienden aplicaciones de multas, apoyos cooperativos y campañas, continuaciones de contratos, solicitudes de mejora tecnológicas, modificación de otras cláusulas, modificaciones unilaterales al contrato, prórrogas, estudios de reajuste de precios, etc. los que se resumen en el siguiente Cuadro No. 2.

Cuadro N° 2 Continuaciones, prórrogas, modificaciones, cesiones de contrato recepción y devolución de garantías 2023	
Tipo	Cantidad
Aplicación de multa	1
Apoyo cooperativo y campañas	11
Continuaciones	217
Modificación mejora tecnológica	2
Modificación otras cláusulas	3
Modificación unilateral	5
Prórroga al contrato	50
Prórroga plazo entrega	4
Estudio reajuste de precios	24
Total	317

Fuente: Departamento de Proveduría

Por otra parte, los recursos de objeción, apelación y revocatoria se constituyen en las figuras legales establecidas en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, mediante los cuales las personas físicas o jurídicas impugnan ante la Administración o la Contraloría General de la República los procedimientos de contratación, si consideran que existen obstáculos injustificados o arbitrarios para la libre participación, o bien que se violenta el principio de igualdad. De acuerdo con la información indicada, en el Cuadro No. 3 se presentaron 13 recursos de revocatoria, 3 de apelación y 8 de objeción.

Cuadro N° 3 Recursos recibidos durante 2023	
Tipo de recurso	Cantidad
Objeción	8
Revocatoria	13
Apelación	3
Total	24

En cuanto a los recursos de objeción presentados ante la Administración, se declararon parcialmente dos con lugar y se ajustaron al pliego de condiciones, y uno se presentó ante la Contraloría General de la República. Todos los demás fueron declarados sin lugar. Todos los recursos de apelación fueron declarados sin lugar por el Ente Contralor.

Registro y control de activos e inventarios

Se realizó el registro en el Sistema de Bienes Duraderos de todos los activos que se adquirieron durante el 2023. Según lo calendarizado, se realizó una toma física en todos los Departamentos de la Institución, remitiéndose el respetivo informe a la Gerencia General. En este sentido una vez al año, se realiza la jornada de auto inventario, para la cual cada funcionario responsable de los bienes que le han sido asignados revisa y reporta cualquier inconsistencia, para generar los ajustes que correspondan de conformidad con la normativa interna.

Se realizó un Informe sobre el inventario de los activos del Centro de Convenciones de Costa Rica, por lo que sus recomendaciones están siendo atendidas.

En materia de inventarios, se hicieron dos tomas físicas en todos los almacenes de la institución, uno por semestre, con resultados satisfactorios, producto del proceso de unificación de bodegas o almacenes. En general los inventarios se encuentran identificados por lotes, administrados (PEPS) y debidamente resguardados.

Otras actividades

- Se impartieron capacitaciones relacionadas con temas diversos de la Ley General de Contratación Pública, así como el uso del sistema de activos y el Reglamento de Bienes.
- Se ha trabajado en el desarrollo del nuevo sistema de compras, incorporándose los requerimientos establecidos en la Ley 9986.

Dirección de Gestión Turística



Dirección de Gestión Turística

El objetivo de la Dirección de Gestión Turística es, dirigir las funciones de las Dependencias bajo su cargo, con el propósito de desarrollar acciones sustantivas que incentiven el desarrollo de la industria turística, promuevan la inversión en el país y mejoren la calidad del producto turístico, para buscar satisfacer las necesidades de los turistas y empresarios turísticos en pro del desarrollo del país.

Para el cumplimiento de nuestro objetivo, durante el año 2023 se realizaron ajustes y adaptaciones a los procesos y programas a cargo, que permitieron a cada Dependencia continuar brindando los servicios bajo la modalidad virtual, velando de esta forma por la salud de los usuarios y colaboradores.

Se detallan en seguida los principales logros, actividades y limitaciones enfrentadas por la Dirección de Gestión Turística durante el año 2023.

1. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA PÚBLICA

Los proyectos de infraestructura turística pública han sido parte activa de la institución durante este 2023, se han topado retos a lo largo del año, no obstante, los procesos internos no se han detenido y se generaron los esfuerzos necesarios para avanzar en la ejecución de estudios técnicos previos a las principales contrataciones, a continuación, les informamos los avances en materia de obra pública turística:

1.1. PROYECTO NUEVO ATRACADERO EN ISLA SAN LUCAS

- Se obtuvo la viabilidad ambiental del proyecto, bajo la contratación administrativa del procedimiento No. 2022CD-000075-0001200001, misma que fue recibida mediante la resolución N° 0391-2023-SETENA.
- Se recibió el Visto Bueno a la consultoría realizada por parte de la División Marítimo Portuaria, al considerar que, la consultoría está suficientemente sustentada, terminada y puede ser sujeta de recepción a enterasatisfacción.
- Además, al finalizar el año 2023, se cuenta con permiso de constructivo, tramitado bajo el código APC OC1074339, ya con la revisión de las instituciones pertinentes (Bomberos, ICT, INVU, Ministerio de Salud y Oficina de Patrimonio Cultural).

· · De acuerdo con lo documentos y tramites obtenidos, objeto de los compromisos institucionales con respecto al proyecto, los mismos han sido al INCOP para su continuación con los tramites siguientes y respectivo inicio de construcción del mismo.

1.2. CONVENIO MSP – ICT

Durante el año 2023, se suscribieron dos convenios específicos de cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública, para la construcción de dos delegaciones ubicadas en Santa Teresa, Cóbano, Puntarenas firmado en octubre 2023 y otra delegación para uso de la policía turística en Cahuita, Talamanca, Limón, para la construcción de esta última delegación, se requirió de un convenio tripartito que incluyó la participación de la Municipalidad de Talamanca, cuyo convenio fue firmado en el mes de noviembre 2023.

Para el cierre del año, se realizaron las visitas técnicas de campo para validar las condiciones de las propiedades donde se estarán construyendo las delegaciones y además se han recibido una serie de insumos para continuar con los tramites por parte del Ministerio de Seguridad. Y además, se cuenta con el código del Banco de Proyectos de MIDEPLAN del proyecto para la construcción de la delegación en Cahuita.

1.3. CONVENIO MINAE-SINAC-ICT

En marzo 2023, se suscribe el Convenio de Cooperación entre el Ministerio de Ambiente y Energía y el Instituto Costarricense de Turismo, para el fortalecimiento de la Gestión Turística Sostenible en las Áreas Silvestre Protegidas de Costa Rica, con el objetivo de la promoción de mecanismos de coordinación, interacción, cooperación y reciprocidad entre el MINAE, por medio del SINAC, y el ICT, mejorando las condiciones de igualdad y equiparación de oportunidades cuando las condiciones lo permitan, en cuanto obras, bienes y servicios para las Áreas Silvestre Protegidas que reciben visitación turística autorizada, de forma que se incentive el turismo y se brinden las condiciones adecuadas a los turistas nacionales y extranjeros que las visitan.:

Para el cumplimiento de nuestro objetivo, durante el año 2023, se realizaron las verificaciones de insumos técnicos previos con los que contaban las Áreas Silvestres Protegidas, y se homologó su vigencia con respecto a las necesidades que resuelve este convenio y la mejora continua de los servicios ofertados. Es importante indicar, que estas revisiones y validaciones, en materia de Planos Constructivos y demás insumos técnicos pre existentes al convenio, fue clave en la determinación del replanteamiento requerido en la mayoría de los casos, garantizando así el correcto y eficiente uso de los recursos públicos, en función de dotar de infraestructura turística adecuada, duradera y de acuerdo a la normativa vigente.

Las Áreas Silvestres Protegidas consideradas dentro del Portafolio de iniciativas remitido por el Sistema Nacional de Áreas de Conservación para la ejecución de este convenio de cooperación, son las siguientes:

- **Parque Nacional Volcán Tenorio:** al finalizar el 2023, se cuenta con los estudios de topografía, asimismo, se adjudican en noviembre 2023, los procesos de contratación para la regencia ambiental y el diseño de senderos, plataformas de miradores.
- **Parque Nacional Volcán Arenal (Sector Coladas):** El Sector Coladas ha recibido en los últimos años inversiones básicas, pero requiere de un Centro de Visitantes, espacio de estacionamiento adecuados, mejora de la batería de baños disponibles, así como mejorar el flujo de ingreso de los visitantes.
- **Parque Nacional Volcán Irazú (Sector Prusia):** El sector Prusia no ha tenido inversión en infraestructura en muchos años, mientras que la cantidad de visitantes ha incrementado desde el año 2017, producto de las mejoras en el camino de acceso.
- **Parque Nacional Carara:** Este parque se encuentra en el puesto 12 en cuanto a cantidad de visitas, ha sido tradicionalmente utilizado por cruceristas, nacional y personas interesadas en temas de aves. El ASP ha identificado la necesidad de tener un sitio que facilite la recepción, orientación y distribución de la visita, a la vez que incluya servicios complementarios.
- **Parque Nacional Quetzales:** Posterior a un proceso de revisión desde el punto de vista de la planificación y potencial turística de las ASP, tomando en cuenta información publicada por el ICT y asociada con la misión de la Gestión Integral de Destinos, identificando que el Parque Nacional los Quetzales requiere una mejora sustancial en infraestructura física.
- **Monumento Nacional Guayabo:** El Monumento Nacional Guayabo es la única ASP del SINAC con esta categoría, y es reconocida por la protección del sitio arqueológico y así como del bosque pluvial premontano siembre verde, además sustenta la designación de patrimonio mundial de ingeniería civil.

1.4. MUELLE TURÍSTICO DE PUNTARENAS

El objetivo principal con el proyecto de la Remodelación del Muelle Turístico de Puntarenas, es dotar de una infraestructura moderna y funcional, para la atención de los turistas y embarcaciones que utilizan esta infraestructura para el

transporte entre Puntarenas y diferentes puntos del Golfo de Nicoya. Para alcanzar dicho objetivo se han realizado las siguientes acciones durante el 2023:

- Se adjudica la contratación para el estudio de suelos para el nuevo atracadero en el muelle.
- Se obtiene el AVAL SECTORIAL- por parte del Ministerio Rector para este proyecto.

2. TRÁMITES DE CONTRATO TURÍSTICOS

La Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico (en adelante Ley 6990) del 15 de julio del año 1985, es en su mayoría, un sistema de beneficios basado en exoneraciones tributarias, sea un régimen legal de excepción que beneficia a proyectos específicos de algunos tipos de actividades turísticas del pago de determinados impuestos.

El espíritu de los incentivos fiscales de la Ley 6990 es que el Estado promueva y estimule el crecimiento de la inversión turística nacional y extranjera, para que a su vez se genere crecimiento en elementos importantes para la economía del país, como la generación de empleo o de divisas.

Al respecto, se exponen en seguida los principales logros y acciones efectuadas en materia de contrato turístico, durante el año 2023:

- Durante el año 2023, la Comisión Reguladora de Turismo, aprobó tres (03) nuevos contratos turísticos, según el siguiente detalle:

CUADRO N° 1 CONTRATOS TURISTICOS APROBADOS EN EL AÑO 2023			
	NOMBRE COMERCIAL	EMPRESA PROPIETARIA	CÉDULA JURÍDICA
1.	Hotel Hampton by Hilton Guanacaste Airport. Contrato Turístico N° 1141	Hospedaje Aeropuerto S.M., S.A.	3-102-249048
2.	Hotel Hyatt Centric San José, Escazú Contrato Turístico N° 1142	Inmobiliaria de Hospitalidad San Rafael S.A.	3-101-478633
3.	Hotel Habitas Santa Teresa Contrato Turístico N° 1143	Santa Teresa Surf Spa & Resort S.A.	3-101-364284

Fuente: Dirección de Gestión Turística

- Se tramitaron y presentaron ante la Comisión Reguladora de Turismo, 61 trámites y solicitudes de las empresas que ostentan el contrato turístico, estas solicitudes corresponden a gestiones asociadas con acreditaciones de cambios de apoderados, aprobaciones de planes de compras y/o ampliaciones, modificaciones de fechas de cronogramas de construcción e inicio de operaciones, entre otros trámites relacionados con los compromisos del Contrato Turístico.
- Asimismo, se tramitaron un total de 18 expedientes ante la Comisión Reguladora de Turismo para cancelación del Contrato Turístico, específicamente por cancelación y/o renuncia a la Declaratoria, en apego a lo que dicta el artículo 17 de la Ley N° 6990.
- En este orden de ideas y en cumplimiento de los pronunciamientos de la Procuraduría General de la República y Contraloría General de la República, con respecto a los plazos de vigencia de los Contratos Turísticos, se presentaron 17 resoluciones de finiquito ante la Gerencial General para su respectivo trámite.
- Con el fin de agilizar los tramites de los empresarios, la Dirección de Gestión presentó ante la Comisión Reguladora de Turismo, una serie de procedimientos, mismos que a la fecha cuentan con aval de dicha Comisión, dichos procedimientos son:

1. Procedimiento de Formalización de Aclaración del Requisito de Planos Constructivos para Solicitudes de Planes de Compra
 2. Procedimiento de Aplicación del II Transitorio de la Ley N° 10286 “Ley de Regímenes de Exenciones del Plago de Tributos, su Otorgamiento y Control sobre Uso y Destino”.
 3. Procedimiento de Finiquito de Contratos Turísticos, por vencimiento de la fecha de vigencia establecida en el Contrato Turístico.
- Durante el año 2023 se ofreció continuamente, charlas sobre la Ley N° 6990, a empresarios, emprendedores, estudiantes, desarrolladores, consultores, como parte del asesoramiento que brinda la Dirección de Gestión, en la formulación de nuevos proyectos o bien para el mejoramiento de la calidad de las empresas existentes.
 - Se brindó el seguimiento a propuestas de nuevos proyectos en conjunto con el Área de Atracción de Inversiones y los representantes de CINDE.
 - Finalmente, a diciembre del 2023, se logró presentar una propuesta de nuevo Reglamento a la Ley N° 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico, la cual fue bien recibida por los Directores de Comisión Reguladora de Turismo y se continuará con su depuración en el 2024.

4. TRÁMITES DE EXONERACIÓN DE LA LEY NO. 6990

En este apartado, se exponen los principales logros y acciones efectuadas durante el periodo 2023, en materia de trámites de exención de impuestos tributarios otorgados a las empresas del sector turismo que cuentan con Contrato Turístico de la a Ley No. 6990 “Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, donde ICT participa en el proceso como ente recomendador de los incentivos turísticos.

Para el año 2023, siete (7) empresas de hospedaje con contrato turístico gestionaron solicitudes de exoneraciones por medio de la plataforma EXONET del Ministerio de Hacienda, específicamente sobre requerimientos de exoneración de compra local y exoneración de importaciones, al respecto, se logró la autorización por parte del Ministerio de Hacienda de 1994 solicitudes de exoneración presentadas por los beneficiarios de los incentivos turísticos de la Ley No.6990, para el desarrollo de los siguientes proyectos hoteleros:

- Hotel Puerto (Limón)
- Hotel Waldorf Astoria Cacique Guanacaste.
- Hampton by Hilton Guanacaste Airport.
- Hotel Hyatt Centric San José Escazú.
- Hotel Hilton Garden Inn San José Airport City Mall.
- Hotel Fairfield by Marriott San José Airport Alajuela.
- Hotel Playa Pochote Resort - Península Papagayo.

En cifras monetarias, representa la autorización de exoneración de un total ₡454.098.037,1 en compra local y el correspondiente en impuestos sobre \$2.573.157,45 de mercancía importada, dichos montos son de gran ayuda para los proyectos en su etapa constructiva y de equipamiento, ya que les permite reinvertir sus recursos en el desarrollo del mismo, especialmente si consideramos que nos encontramos en un periodo de recuperación y fortalecimiento de la industria postpandemia, donde en su mayoría este tipo de proyectos debieron ser suspendidos por limitaciones en el financiamiento, por tanto, estos incentivos son esenciales para promover el desarrollo e inversión en proyectos turísticos que conllevan considerables beneficio para el país, nuestra industria y otras, debido a la gran cantidad de encadenamientos productivos y empleo directo e indirecto que genera.

Adicionalmente, se realizaron las recomendaciones técnicas de 112 solicitudes de liquidación de bienes que fueron debidamente aplicadas por el Ministerio de Hacienda, de la empresa Inversiones Futura Andino S.A., propietaria del proyecto Hotel Hilton Garden Inn San José Airport City Mall, que se sometió al proceso de disposición de bienes por concepto de renuncia voluntaria del contrato turístico.

CUADRO N° 2 TRÁMITES DE EXONERACIÓN EN EL 2023	
TIPO DE TRÁMITE	CANTIDAD
1. Solicitudes exoneraciones de mercancía importada	45
2. Solicitudes de exoneración de compra local	1837
3. Solicitudes de liquidación	112
Total general	1994

Fuente: Dirección de Gestión Turística

Finalmente, se efectuaron ocho (8) actividades coordinadas de capacitación y asesoría en materia de trámites de exoneración, orientadas particularmente a los encargados de la elaboración de solicitudes de exoneración por parte de las

empresas beneficiarias, en procura de contar con mayor precisión en la gestión y mejorar la eficiencia del proceso de exoneraciones de la Ley No. 6990, actividad que para el segundo semestre del año anterior, representó una oportunidad sustancial para reducir el porcentaje de devolución de solicitudes.



4. REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

El Director de Gestión Turística en cumplimiento de sus funciones participó en varias actividades y reuniones en representación del ICT, dentro de las que se destaca: reuniones con la empresa administradora del Centro de Convenciones, sesiones de comisión Interinstitucional con CTP, INCOP, ACOT, Asamblea Legislativa, COMEX, PROCOMER, UNED, MIDEPLAN, SINAC, INA, MEIC, UCR y MOPT, participación en eventos con la presencia de organismos internacionales, entre otras.

Como parte de la coordinación del trabajo en pro de la buena gestión, se participó en sesiones de Comisión Reguladora de Turismo, sesiones del Consejo Director de Papagayo y se realizaron reuniones de seguimiento con las jefaturas de los Departamentos a cargo y con el equipo de trabajo del CCCR, reuniones con el Sr. Ministro de Turismo, Sr. Gerente, Directores de la Institución, entre muchas otras reuniones.

Dirección de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica

El 2023 se convirtió en el periodo de reactivación esperada para el primer año post pandemia, marcada por un incremento en la cantidad de eventos y asistentes, así como en el cumplimiento del presupuesto planteado por la empresa operadora. Tal como se había planeado, salimos del periodo de contención y reactivamos por completo los contratos, programas internos y el talento humano para satisfacer la demanda.

El Departamento de Gestión y Apoyo del CCCR, mantuvo una estrecha relación con el administrador del CCCR, coordinando y apoyando en la medida de nuestras competencias, con el logro de la estrategia comercial, que se fundamentó, en el porcentaje de conversión y el crecimiento de las unidades de negocios emergentes, permitiendo cerrar negocios y buscar nuevas oportunidades.

Entre los eventos más destacados durante el 2023, se encuentran:

- UFI LATAM CONFERENCE
- RIGHTSCON 2023: CONGRESOS (CONGR), SEGMENTO ASOCIATIVO
- MEGAMINDS IN MEGATRENDS 2023: GUBERNAMENTAL (GUB), SEGMENTO ASOCIATIVO
- CONGRESO INTERNACIONAL ALACCSA-R ATALAC 2023
- BUYER TRADE MISION
- CUMBRE MUNDIAL CONSTRUYENDO LIDERES PARA UN MUNDO MEJOR
- CONGRESO INTERNACIONAL ODONTOLOGICO COSTA RICA 2023
- ICDE WORLD CONFERENCE ONLINE LEARNING
- BLOCKCHAIN JUNGLE
- 3ER CONGRESO INTERNACIONAL LATINOAMERICANO DE HERIDAS, HETOMAS E INCONTINENCIAS COMLHEI



Imagen 1: Indicadores de gestión CNCC

Además; el Centro de Convenciones fue acreditado, con el premio Eventex 2023 como Best Convention Center y Best Sustainable Venue, así como la certificación WISG - Certificación de la Calidad de los Procesos y Sistemas de Gestión de Servicios Gastronómicos y Saludables.

Estos logros impulsan al CCCR, al operador de la mano con el ICT, a seguir trabajando arduamente para brindar experiencias excepcionales y cumplir con los más altos estándares de calidad en la industria de eventos, logrando el objetivo de ser la cabeza visible de la estrategia país en para la industria de Congresos y Convenciones.

1. CUMPLIMIENTO AL CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN

En el año 2023 se dio un cumplimiento total de las obligaciones contractuales. El Departamento de Gestión y Apoyo del CCCR fiscalizó, supervisó y realizó un seguimiento de todos los compromisos de la empresa operadora, específicamente:

- Durante el 2023 se realizaron una serie de inversiones para la mejora integral del edificio, tales como:
- Restauración de piso monolítico en el área del tambor y foyeres.
- Acondicionamiento parqueo oeste utilizando un Sistema de Estabilización Permeable
- Reciclable de Grava con certificación Sostenible.
- Construcción de un nuevo centro de Acopio.



- Implementación del Plan Nacional de la Gastronomía Costarricense Sostenible y Saludable: Para el primer semestre del 2023 el CCCR recibió la “Certificación de la calidad de los procesos y sistemas de gestión de servicios gastronómicos sostenibles y saludables”
- En el primer semestre de 2023 el operador inició con la consultoría
- externa para obtener diagnóstico, detectar oportunidades de mejora, analizar y cuantificar las emisiones de GEI (Gas Efecto Invernadero), con el fin de obtener la certificación de Carbono Neutralidad.
- Manejo y gestión durante el año 2023, de la siguiente cantidad de residuos:

UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES

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

El Instituto Costarricense de Turismo tiene una estrategia de atracción de líneas aéreas, donde se tiene un acercamiento y seguimiento continuo de primera mano con los principales tomadores de decisiones de las aerolíneas, aeropuertos y destinos de la región, con el fin de analizar las nuevas oportunidades de mercado y la evolución de los servicios existentes, todo con miras a aumentar el turismo en el país.

La unidad de Atracción de Inversiones es la encargada de atender a todo posible inversionista en el ámbito turístico en el país, inversión nacional y extranjera. También tiene a su cargo las relaciones con líneas aéreas y con las empresas operadoras de cruceros, las tres aéreas a fin de generar incremento del ingreso de turistas y valor agregado al producto que se ofrece al turista que visita el destino.



Imagen 2: Áreas de Atracción de Inversiones

1. ATRACCIÓN DE LÍNEAS AÉREAS

El área de atracción de líneas aéreas, tiene como propósito incentivar el crecimiento del número de turistas que ingresan por vía aérea a Costa Rica desarrollando una red de conexiones que permitan un mayor alcance de cobertura global para asegurar el incremento en la llegada de turistas, por medio del continuo análisis de la industria, incremento de frecuencias de vuelos, negociación de nuevas rutas que permitan conexiones con mercados potenciales, fortalecimiento de las relaciones actuales, búsqueda activa de nuevas relaciones estratégicas y negociaciones conjuntas con los inversionistas, acompañamiento personalizado y participación en misiones comerciales y ferias internacionales.

El ICT cuenta desde el año 2006 con una estrategia de atracción de líneas aéreas que promueve la llegada de nuevas empresas, así como el aumento de frecuencias de las ya existentes, todo con miras a aumentar el turismo en el país.

El éxito de dicha estrategia se ve reflejada en las estadísticas de llegadas por vía aérea, las cuales han venido en aumento continuo desde la apertura de fronteras debido a la pandemia que impactó al mundo en el año 2020; a la fecha se han recuperado casi todas las líneas aéreas y rutas que operaban antes de ese hecho mundial, con muy pocas excepciones. Incluso se logró abrir nuevas rutas y traer una nueva línea aérea desde Estados Unidos.

Esta recuperación se refleja de manera positiva en los dos aeropuertos internacionales (Daniel Oduber, en Guanacaste y Juan Santamaría en Alajuela, principales puertas de entrada al país), debido a la continua comunicación y trabajo conjunto con todos los actores en base a la implementación de la estrategia/país.

A diciembre 2023, Costa Rica recupera una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, así como con los diferentes países de Latinoamérica.

Mediante la implementación del programa de atracción de líneas aéreas con acciones concretas, como reuniones de negociación y la asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de líneas aéreas, se logra cada vez más abarcar diferentes destinos de Europa, permitiendo mayor accesibilidad de visitar a los turistas el país. Esta conectividad histórica ha sido casi recuperada en su totalidad, con la excepción de Condor, todas las demás líneas aéreas de conexión a Europa han regresado. Incluso se ha logrado que dos de ellas conecten de forma triangulada con el Aeropuerto Daniel Oduber, mejorando la conectividad entre Europa y Guanacaste.

En setiembre del 2023 la oferta de asientos para los meses de noviembre y diciembre, muestran cantidades programadas superiores a los asientos ofrecidos en 2019 y 2022; es decir, Costa Rica ha vuelto a los niveles previos a la pandemia y recuperó totalmente la conectividad aérea.

Así mismo se ha llevado a cabo 113 reuniones con las diferentes líneas aéreas que operan actualmente en Costa Rica, así como re negociación de regreso de aerolíneas, aumento de frecuencias y reuniones de coordinación con los diferentes actores involucrados en la operación aérea en el país.

Se realizan reuniones estratégicas (Presidencia, Embajadores, IATA, Agencias de Relaciones Públicas de ICT, Ministros de Turismo de otros países), que permiten analizar y concretar acciones que promuevan la apertura de nuevos destinos. Así mismo, se han llevado a cabo 5 reuniones de posible negociación de campañas cooperativas y seguimiento decampañas con el departamento de Mercadeo de ICT. Se participa en 7 feriasinternacionales que permiten lograr el acercamiento requerido para generar nuevas oportunidades (FITUR, ITB, Routes Americas, Total Airline Networking, World Routes, Top Resa, WTM) y se lleva a cabo una gira de negociaciones y acercamiento con líneas aéreas por Europa, Estados Unidos, Suramérica y México. Se realizan reuniones estratégicas con ambos aeropuertos para la atracción de nuevas rutas. Así mismo, desde la Unidad de atracción de inversiones se promueven acciones de reactivación de sector.

2. ATRACCIÓN DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

El Área de Atracción de infraestructura turística, tiene como propósito incentivar el incremento de la inversión y reinversión en la Industria Turística, inversiones alineadas con el modelo Turístico de Costa Rica por medio del continuo análisis de la industria, la búsqueda activa de inversionistas, la colaboración en el proceso de inversión y el fortalecimiento de relaciones con los inversionistas actuales, negociaciones estratégicas y el acompañamiento personalizado, agilizando el proceso de inversión y reinversión que promueva el incremento de la oferta turística y la generación de empleo, así como la participación en ferias internacionales.

Con el fin de promover la inversión, Costa Rica propone al empresario un conjunto de incentivos a la actividad turística, los cuales están diseñados para apoyar el crecimiento turístico en el país, a través de la ley de incentivos turísticos que busca atraer beneficios tanto para el inversionista como para crecimiento del país, contribuyendo en la balanza de pagos, utilización de materias primas e insumos nacionales, creación de empleos directos o indirectos, modernización o diversificación de la oferta turística nacional e incremento en la demanda turística.

El país cuenta con gran cantidad de áreas con importantes posibilidades de desarrollo económico sostenible, así mismo la generación de incentivos turísticos ha permitido el establecimiento de las principales cadenas hoteleras en el país.

En el marco del Convenio suscrito entre el ICT-CINDE, mismo que tiene vigencia hasta el 08 de enero de 2024 se busca, promover la promoción y la atracción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística, así como garantizar su ejecución, con apoyo técnico y cooperación interinstitucional entre ambas instituciones y canalizar todas aquellas oportunidades de nuevos proyectos de inversión en Infraestructura turística a fin de darles el debido apoyo y seguimiento, contemplando proyectos de hospedaje o alojamiento, alimentos y bebidas, desarrollo de marinas, actividades temáticas, entretenimiento y otros.

A lo largo del año se generaron más de treinta proyectos potenciales para el país y se logró integrar más de treinta proyectos nuevos, en distintas etapas, al proceso de acompañamiento de instalación en el país.

Inversiones atendidas en el marco del Convenio ICT-CINDE durante el año 2023:

Inversión y Empleo por País de Procedencia 2023					
Procedencia	Inversión	%	Empleo	%	
Costa Rica	\$ 535,800,000	43.1%	3,265	57.6%	
United States	\$ 472,500,000	38.0%	1,225	21.6%	
France	\$ 105,000,000	8.4%	320	5.6%	
Colombia	\$ 40,000,000	3.2%	260	4.6%	
Spain	\$ 30,000,000	2.4%	120	2.1%	
Peru	\$ 22,000,000	1.8%	180	3.2%	
Israel	\$ 20,000,000	1.6%	150	2.6%	
Denmark	\$ 12,000,000	1.0%	40	0.7%	
United Kingdom	\$ 6,600,000	0.5%	113	2.0%	
Total	\$ 1,243,900,000	100%	5,673	100%	

*Datos basados en información suministrada por inversionistas o desarrolladores

Imagen 3: Inversión y empleo por país-procedencia

Fuente: CINDE a diciembre 2023.

Bajo el objetivo de mantenerse posicionado como destino para las inversiones en infraestructura turística, generación de leads o contactos clave que permitan el acercamiento directo o indirecto con posibles inversionistas, desarrolladores, marcas u otros actores claves para el desarrollo de proyectos de infraestructura turística en el país, se participa en las Conferencia de Inversión SAHIC Latin America & The Caribbean, Hotel Opportunities Latin America y Cumbre de expansión hotelera, donde se coordinan reuniones con cadenas hoteleras reconocidas, desarrolladores, consultores del sector tales como: Colliers, BHW Hotel Group, Oxo Hotels, Land Schawander, LTC Hospitality Group, Marriott International, Viajero Hostels, Hyatt, Reveille Hospitality, LMC Hospitality, HOFTEL, Majestic Hospitality Group, Aken Hotels and Resorts, KSL & Tierra Hotels, Caribe Hospitality, Paramount y Hasbro.

Se ha realizado un seguimiento continuo a los proyectos de inversión registrados en Declaratoria Turística, así como proyectos nuevos por ingresar, atendiendo y dando asesoría en el proceso a seguir, así como brindar acompañamiento a través de CINDE en caso que estos así lo requieran. Se ha generado material personalizado para cada reunión que permita al inversionista tomar la decisión de invertir en Costa Rica, así como también material relacionado con los programas que se manejan desde la Dirección de Gestión Turística, para proyectos a desarrollarse a lo largo de todo el territorio nacional.

Cómo parte de las labores de esta unidad, se ha dado apoyo a los proyectos de la Asamblea Legislativa que contribuyan con la reactivación económica. Adicionalmente, se formó parte del equipo interinstitucional que trabajó en la elaboración del reglamento a la Ley N°. 10234, de fomento de las Inversiones fuera de GAM y la incorporación de dicho proceso en la Ventanilla única de inversión.

Durante el periodo se visitaron cuatro centros de desarrollo turístico: Tambor, Liberia, Papagayo y Quepos y se realizó una gira a Desamparados en acompañamiento de CINDE. Realizando reuniones con los Gobiernos Locales, Cámaras de Turismo e inversionistas de las zonas.

Se participa activamente de la comisión de inversión extranjera directa, conformada por CINDE, PROCOMER, ICT y el Banco Central, donde se proyectan y analizan los datos de inversión en los diferentes sectores incluido turismo de manera trimestral.

Finalmente, para octubre 2023 se suscribe un nuevo convenio de cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo, el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) y la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) para la atracción de inversión extranjera directa en materia de turismo.

3. ATRACCIÓN DE LÍNEAS DE CRUCEROS

El segmento de atracción de cruceros tiene como propósito incentivar un mayor ingreso de divisas para la generación de oportunidades de desarrollo económico en los destinos de cruceros en Costa Rica por medio del fortalecimiento de las relaciones con las líneas de cruceros actuales, el continuo análisis de la industria, la búsqueda activa de nuevos cruceros que se adapten al modelo turístico costarricense, la coordinación interinstitucional con los agentes clave para una mejora continua, y negociaciones estratégicas, desarrollando un mecanismo eficiente para la atracción de cruceros así como el acompañamiento personalizado.

Durante el año 2023 se logró avanzar en las programaciones de la Unidad de Atracción de Inversiones, para el área de crucero, que tiene como objetivo incentivar la atracción de cruceros y cruceristas que arriban al país, repercutiendo en el desarrollo económico para el destino y todos los actores involucrados, especialmente de las ciudades puerto.

Dentro de las principales actividades, se detalla el fortalecimiento de las relaciones con las líneas de cruceros que arriban al país, mediante reuniones programadas en los eventos internacionales donde se estuvo participando este año, así como sesiones virtuales de seguimiento con temas específicos a la atención de los buques en el país. Estas reuniones permiten trabajar acciones de mejora para el recibimiento de los cruceros y cruceristas en Costa Rica, así como promover la apertura de nuevas frecuencias y dar a conocer el destino a nuevas líneas.

Este año se participó en los eventos internacionales, Seatrade Cruise Global, FCCA Pamac Summit, Seatrade Europe, FCCA Cruise Conference & Trade Show, enfocados a la actividad de cruceros, que permiten crear contactos estratégicos para la atracción de buques, así como formar parte de sesiones de trabajo personalizadas con las líneas. Además, por primera vez, se dio el apoyo a CIMAT en el evento International Boat Show, relacionado al turismo náutico, donde se obtuvo información de primera mano de este tipo de turismo emergente en Costa Rica. Para dichos eventos se concretaron alrededor de 35 reuniones efectivas, con ejecutivos, destinos y asociaciones de líneas de crucero, con el enfoque de mantener al destino presente en las actividades.

Adicionalmente se trabaja en la reactivación de la ruta Amazing Pacific, en conjunto con los destinos de Guatemala, El Salvador, México (Puerto Chiapas, Puerto Huatulco y Acapulco) con el objetivo de promover el arribo de cruceros en la región. Por las características de la ruta, se ha identificado promover la iniciativa a las líneas de crucero de expedición y lujo, para que los buques se posicionen en la costa Pacífica, con destinos únicos y diferentes, que permitan conocer la esencia de la cultura, tradición y naturaleza que la región ofrece. La iniciativa pretende que las líneas puedan realizar operaciones base, de arribo y desembarco de pasajeros, en los puertos de Costa Rica

y se trasladen a los demás destinos centroamericanos y del pacífico mexicano. Esta primera etapa de trabajo incluyó la presentación del proyecto a las líneas miembros de FCCA y las coordinaciones internas de cada país, para la preparación de los destinos en las futuras operaciones.

Adicionalmente, el área de cruceros ha mantenido el continuo análisis de la industria, con tendencias actualizadas para determinar las acciones y estrategias de trabajo para la atracción de nuevas líneas de crucero al país, se determina que el enfoque principal de la industria se encuentra ligado al tema de la sostenibilidad y carbono neutralidad, tanto en la adaptación y construcción de nuevos buques con tecnologías limpias, como con el compromiso de los puertos de atraque en los destinos.

Estas tendencias se ajustan al modelo turístico costarricense y determina el compromiso del destino para fomentar las prácticas ambientales en los puertos y sitios turísticos donde arriban actualmente los cruceros en el país.

Adicionalmente, según la Asociación Internacional de Cruceros (CLIA), para los próximos años se estima que el 85% de los barcos en construcción estarán equipados con sistemas que permitirán la conexión eléctrica con tierra y el 100% de los barcos en construcción contará con sistemas avanzados de tratamiento de aguas residuales.

Se mantiene la coordinación interinstitucional con los agentes clave y participación activa en las comisiones de seguridad interinstitucional, para la mejora continua en el recibimiento de los buques de crucero, las negociaciones estratégicas y personalizadas en el acompañamiento de la atención y seguridad de los cruceros y cruceristas al país. Aunado a ello, se trabaja con el apoyo del sector público - privado en el borrador de la estrategia para la atracción de cruceros a Costa Rica, así como la oportunidad de llevar a cabo ferias de reclutamiento con líneas de cruceros en el país, en coordinación con el INA y el Ministerio de Trabajo.

Por otro lado, con un volumen de 30 millones de pasajeros en el mundo en 2023, según datos de CLIA, se demuestra que efectivamente, la actividad de cruceros se está recuperando muy rápido y se estima que sobrepasa del 80 al 95% de los arribos globales previos a la pandemia.

Para Costa Rica no fue la excepción, la temporada 2022-2023, marcó mucho optimismo a la actividad de cruceros, fue la de mayores arribos de los últimos 10 años, beneficiando al destino y marcando un precedente en la atención de cruceros, ya que, por primera vez en el país, se atendió a 10 cruceros el mismo día. Cabe destacar que la temporada fue atípica, dado que aún algunos de los destinos de la región mantenían las fronteras cerradas, lo cual repercutió en las cifras para el país.

La temporada se vio marcada por el aumento de llegadas de los cruceros de expedición y lujo, sin dejar de lado los arribos de los buques grandes de escala. Además, tres líneas de cruceros de expedición y lujo, se posicionaron en el destino por alrededor de 3 meses, con itinerarios de hasta 7 días en Costa Rica, realizando embarco y desembarco de pasajeros, de los cuales alrededor del 40% hizo pre y post cruceros en promedio de 2 noches en el país.

Se trabajó con líneas de crucero de expedición y lujo para la promoción del destino y se realizó una presentación de Costa Rica para agentes de viajes italianos que venden a una de las líneas que se posiciona en el país por más de 3 meses y retomó operaciones en Costa Rica, después de 10 años de ausencia.

Departamento de Gestión y Asesoría Turística

El Departamento de Gestión y Asesoría Turística tiene como propósito fundamental suministrarles a los distintos clientes interesados, información y asesoramiento sobre aspectos relacionados con la inclusión de diversas empresas y actividades en el campo turístico y con trámites referentes a incentivos en materia fiscal, entre otras, de acuerdo con la reglamentación, políticas y estrategias vigentes. Por otra parte, se encargará de la ejecución de programas de competitividad en el campo turístico.

1. GESTIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE DECLARATORIA TURÍSTICA

Durante el 2023 se atendió y se brindó asesoría permanente a empresas turísticas y público en general que muestra interés en información específica sobre las empresas con Declaratoria Turística.

Además, se aplicaron las respectivas inspecciones a las empresas e implementación de la Guía de Evaluación para los Procesos de Mantenimiento y Seguridad para las Actividades de Turismo de Aventura.

2. ACCIONES EN MATERIA DE INVERSIÓN DE LAS EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA

La inversión en actividades turísticas obtenida al tercer trimestre del periodo 2022, alcanza un monto de inversión de \$44.795.695.469,98; generando un total de 1025 empleos directos y 245 nuevas habitaciones aprobadas. Dicho monto de inversión corresponde a las empresas que han sido declaradas Turísticas, así como, también a las empresas que han realizado alguna modificación tanto de infraestructura como de servicios.

Desglosándose de la siguiente manera:

CUADRO N° 3 INVERSIÓN REALIZADA EN EL AÑO 2023		
ACTIVIDAD	MONTO DE INVERSIÓN (₡)	RELACIÓN %
1. Hospedaje	34 829 989 555,95	77.75%
2. Actividad temática	2 787 050 833,00	6.22%
3. Gastronomía	3 531 926 100,00	7.88%
4. Agencia de viajes	1 169 162 911,19	2.61%
5. Recreativa acuática	613 693 200,00	1.37%
6. Trans. Tur. Terrestre	637 600 000,00	1.42%
7. Actividad congreso y convenciones	1 226 272 869,84	2.74%
Total de inversión	44 795 695 469,98	100%

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

3. ACCIONES EN MATERIA DE OTORGAMIENTO DE DECLARATORIA TURÍSTICA

La declaratoria turística es un reconocimiento, que otorga el Instituto Costarricense de Turismo, a todas aquellas empresas del ramo que voluntariamente lo soliciten. Para ello, deben cumplir con requisitos técnicos, económicos y legales señalados en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

Con estos requisitos se busca garantizar la legalidad de la actividad turística y alcanzar uno de los principales objetivos del departamento: lograr la más alta calidad del producto turístico costarricense. Es importante dejar claro que los trámites de la declaratoria turística no tienen ningún costo.

CUADRO N° 4 ESTABLECIMIENTOS DECLARADOS TURÍSTICOS EN EL 2023	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
1. Hospedaje	27
2. Actividad temática	8
3. Gastronomía	31
4. Agencia de viajes	36
5. Recreativa acuática	4
6. Trans. Tur. Terrestre	3
7. Actividad congreso y convenciones	1
Total general	110

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

En el siguiente cuadro que se presenta a continuación, se muestra las empresas que fueron acreditadas mediante la Declaratoria Turística, desglosando la oferta según provincias:

CUADRO N° 5 EMPRESAS DECLARADAS TURISTICAS EN EL AÑO 2023 POR PROVINCIA			
PROVINCIA		CANTIDAD	%
1.	Alajuela	17	16%
2.	Cartago	10	9%
3.	Guanacaste	14	13%
4.	Heredia	5	5%
5.	Limón	10	9%
6.	Puntarenas	29	27%
7.	San José	25	22%
Total general		110	100%
Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística			

Como parte de las actividades desarrolladas para promocionar la DT, se destacan las desarrolladas en zonas como Cartago Centro donde se realizó un seminario de actualización turística en coordinación con la Cámara de Turismo de la zona y de las Municipalidades, se contó con una alta participación de empresarios de la zona, al que asistieron más de 120 personas.

En Turrialba, se desarrolló otro evento al que asistieron aproximadamente 90 personas propietarios de empresas turísticas, y agencias tour operadoras, se contó con la colaboración de estudiantes de la carrera de turismo, la señora Vice alcaldesa de Turrialba doña Milagro Rowe dio las palabras de bienvenida a los asistentes, así como los presidentes de la Cámara de Turismo doña Ida Herrera y de la Cámara de Comercio, así como las desarrolladas en la Institución.

Entro otros eventos que se desarrollaron durante año, para promocionar la Declaratoria Turística.

4. ACCIONES EN MATERIA DE ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO

Existen muchas ventajas al viajar con un guía de turismo, en donde se puede obtener más información y detalles sobre nuestra naturaleza, hechos culturales e históricos del país, información que puede ser dada en distintos idiomas, por lo que, como parte de las funciones propias de este Departamento, durante el año 2023, se tramitaron un total de 720 credenciales de guías de turismo, las cuales se detallan a continuación.

CUADRO N° 6		
CREDECIALES DE GUÍA OTORGADOS EN 2023		
TIPO DE TRÁMITE		CANTIDAD
1.	Por primera vez	254
2.	Renovación	466
Total general		750

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

En cuanto a las sesiones de la CONAGUITUR, Comisión Nacional de Guiadode Turismo, realizaron dos sesiones, por vencimiento de los nombramientos.

5. ACCIONES EN MATERIA DE ASESORAMIENTO, CONTROL Y CALIDAD DE LAS EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA

En cuanto a la observancia del cumplimiento de las personas jurídicas y físicas registradas en DT, Contrato Turístico y Transporte Terrestre, se indica que durante el año 2023, se realizaron un total de 207 visitas de inspección para el Valle Central, con aplicación de herramienta para evaluación de los diferentes establecimientos, se cuenta con un total de 1978 empresas con Declaratoria Turística y 2380 Certificados de Transporte Terrestre y se emitieron 150 certificaciones de empresas con DT al día.



Departamento de Gestión y Asesoría Turística
Charlas de actualización empresarial

¿CÓMO ENCONTRAR LOS ELEMENTOS DIFERENCIADORES DE SU EMPRENDIMIENTO?
Msc. Carolina Flores Hine

EL PODER DEL MARKETING DIGITAL
Mba. Alonso Castro Mattei

15 de junio de 2023
08:30 a.m. - 02:00 p.m.
Auditorio ICT

Cupo máximo 60 personas. 2 por empresa. Interesados confirmar asistencia al correo: tatiana.mora@ict.go.cr. Se brindará Alimentación



Como parte de los logros alcanzados se indica que se brindaron en los meses de junio y noviembre eventos de capacitación con profesores de la Universidad de Costa Rica, en las Instalaciones del ICT, el objetivo es que los empresarios puedan instruirse en temas que permitan mejorar la calidad del servicio, el tema de las charlas brindadas fue "Como encontrar elementos diferenciadores de su emprendimiento", facilitada por Msc. Carolina Flores Hine, "El poder del Marketing Digital", facilitada por el Mba. Alonso Castro Mattei y el otro tema fue "Ética y protocolo en los Negocios", por Msc. Álvaro Arguedas Sanabria.



Instituto Costarricense de Turismo

A través del Departamento de Gestión y Asesoría Turística

Invita a empresarios con Declaratoria Turística a las Charlas

Ética y protocolo en los Negocios
• Msc. Álvaro Arguedas Sanabria

¿Cómo encontrar los elementos diferenciadores de su emprendimiento?
• Msc. Carolina Flores Hine

28 de noviembre de 2023
9:00 a.m. - 2:00 p.m.



6. ESFUERZOS DE DESCARBONIZACIÓN DEL TRANSPORTE TURÍSTICO

En el mes de setiembre 2023, se desarrolló la charla denominada "Movilidad Eléctrica, lo que necesita saber", el facilitador fue el Master Manuel Delgado, en la Plataforma de ICT Capacita, como un acuerdo con los compañeros del Departamento de Desarrollo.

Así también, como parte de las acciones desarrolladas durante el año 2023 se participó los días 14 y 21 de setiembre en el Taller "Hoja de Ruta para la Migración hacia la Tecnología Eléctrica en el Transporte Colectivo de Turistas" como parte de las acciones que desarrolla el MINAE, con la empresa consultora GreenLac, para establecer la hoja de ruta de la Movilidad Eléctrica para los próximos años, el evento se desarrolló en el Centro de Capacitaciones del CIEMI, al costado este del CFIA en Curridabat.

Departamento de Servicio al Turista

El Departamento de Servicio al Turista, tiene dentro de sus funciones ofrecer al turista información actualizada sobre los productos y las actividades turísticas con que cuenta el país, esto siempre bajo un entorno seguro a fin de que el visitante se lleve unas experiencias memorables y placenteras.

Hemos de reconocer que la actividad turista es un gran engranaje que involucra tanto al sector privado como a varias dependencias del sector Público, a razón de eso durante el 2023, se han mantenido convenios de cooperación y renovado alianzas, siempre orientados al mejoramiento de las condiciones del país en términos de seguridad turística, al mejoramiento del señalamiento de carreteras y la prevención en playas.

1. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACION AL TURISTAS

Dentro de las acciones del Plan operativo 2023 se planteó la actualización del material de información que consistía en investigación, actualización y la creación de los brochures en PDF digital, para impresión. Además de una versión digital que fuera más atractiva para ver en la página web, mismos, que se encuentran en el sitio web promocional y en la Web del ICT.

Los brochures revisados en el departamento son:

- Biodiversidad: 21 brochures de parques nacionales, Jardines y centros de conservación, observación de fauna: aves, tortugas, ballenas y cocodrilos.
- Cultura: 7 caminatas por las cabeceras de provincia, las esferas precolombinas, tours de agroturismo.
- Aventura: 3 folletos de aventura que abarcan actividades por tierra, aire y agua.
- Seguridad: 4 folletos de seguridad con recomendaciones sobre temas asociados con uso adecuado y seguridad del pasaporte en dos versiones, consejo para bañistas.
- Mapas de zona: se actualizaron los mapas de las provincias de Guanacaste, Puntarenas, Limón y Valle Central.
- Otros: actualización del folleto informativo sobre los itinerarios de buses.



Imagen 4: Folletos actualizados a 2023

2. SISTEMA INTEGRADO (OMNICANAL) DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Este sistema es una plataforma virtual que permite al usuario hacer preguntas y obtener respuestas a través de un Chatbot. La particularidad que tiene este sistema en relación con el Chatbot anterior, es que plantea una solución omnicanal, que permite que las preguntas tanto en la web, como por medios de WhatsApp o Telegram, consultas que no son respondidas ya sean porque no están bien planteadas o porque son demasiado extensas para la memoria del Chatbot, se transfieren a un funcionario para que las atienda de inmediato. Si estas consultas ingresan durante un fin de semana o día feriado, se almacenan para que el funcionario que ingrese primero, pueda responder.

Todas estas consultas están vinculadas a la página web institucional www.visitecostarica.com y con accesos mediante algoritmos, para brindar al usuario una respuesta lo más precisa posible a la consulta planteada.

3. CAMPAÑA RADIOFÓNICA DE PREVENCIÓN Y BUEN TRATO AL TURISTA

Esta campaña dio inicio a mediados del 2023 y se extiende hasta el mes de diciembre. El objetivo es sensibilizar a la población sobre la importancia que el turismo representa para el país y a la necesidad de brindar un buen trato y protección al visitante. Para esto se han elaborado tres tipos de mensajes que promueven la cultura de “buen anfitrión”, de una sonrisa y de un trato amable y hospitalario al turista que nos visita.

Se han identificado emisoras radiofónicas como la Cadena Radial Costarricense, la Cámara nacional de Radio a través de su programa “Panorama”, y de algunas otras con un importante nivel de audiencia, sin dejar de lado el Sistema Nacional de Radio y Televisión.

4. CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL ICT- MSP

Durante 17 años, la Policía Turística ha mantenido un rol de salvaguarda de los intereses y derechos de las personas en condición de turistas y durante este tiempo el ICT ha sostenido una cooperación estrecha con este Cuerpo Policial, brindándoseles acompañamiento no solo en capacitación orientada a la profesionalización y especialización, sino brindándole insumos necesarios para la realización de las labores.

Durante ese período se hizo entrega de:

- 600 camisetas de uniformes para ese Cuerpo Policial
- 80 capas para la realización del trabajo en temporada de invierno.

Durante el periodo 2023, se atendieron más de 1390 denuncias de delitos contra turistas, siendo San José el cantón con mayor cantidad de casos acumulados y el descuido es el modo de operar que predomina por parte de los antisociales hacia los turistas.

Asimismo, se realizó un curso de especialización para la policía turística y hubo presencia policial en paradas de autobuses y en la atención de la temporada de cruceros, y se atendieron en total 54 cruceros en la terminal de Puerto Limón y 65 cruceros en la terminal de Puntarenas.



Imagen 5-6: Presencia Policía Turística

Imagen 7: Distribución de efectivos Policía Turística, 2023



5. CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL ICT- MOPT

Este convenio se suscribió el 17 de agosto de 2023 y se extiende hasta el 17 de agosto de 2027, con posibilidad de prorrogarse por un año más sin que medie un nuevo aporte de recursos por parte de ICT. Su objetivo es continuar con la señalización de las principales rutas que conducen a destinos turísticos del país. Este conlleva una inversión anual de 125 millones de colones al año por cuatro años, hasta concluir un total de 2000 señales con una inversión de 500 millones de colones.



Imagen 8: Suscripción de Convenio ICT-MOPT

1. CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE

El convenio actual se suscribió el 28 de abril de 2023 y tiene una vigencia de 4 años.



Imagen 8: Suscripción de Convenio ICT-Cruz Roja Costarricense

El año 2023 fue de mucho trabajo para los guardavidas de las diferentes playas a nivel país, se ha capacitado mejor al personal para que el resguardo de las familias costarricenses y extranjeras puedan estar tranquilos en nuestras playas.

Entre las actividades realizadas durante este año, se encuentran: reclutamiento para personal nuevo, entrenamientos semanales, cursos de RCP habilitación de puesto de Caldera y los fines de semana en Esterillos Oeste. Se realizó la entrega de uniformes y patas de rana, y se realizó toda la coordinación para los operativos de temporada de semana santa, periodo de medio año y vacaciones de fin/principio de año.

Imagen 9: Puestos de Guardavidas

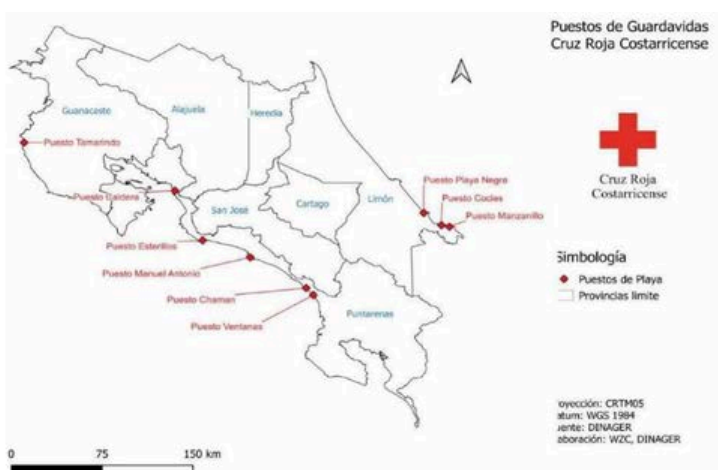


Imagen 10: Reporte anual Cruz Roja Costarricense



7. PROGRAMA SEÑALAMIENTO PREVENTIVO EN PLAYAS CON PRESENCIA DE CORRIENTES DE RETORNO (RESACA)

Durante el 2023, se colocó un total de 60 señales de prevención en 47 playas con corrientes peligrosas, que se sumarán a la labor de los Guardavidas para mejorar la seguridad en los sectores costeros. A continuación, se muestra la señalización colocada:



Imagen 11: Señalización colocada en playas

Mismos que fueron colocados en las siguientes playas

Playa Grande, Playa Pavones, Playa Zancudo, Playa Piñuela, Playa Matapalo, Playa Manuel Antonio, Playa Quepos, Playa Linda, Playa Rajada, Playa Junquillal, Playa Brasilito, Playa Danta, Playa Dantita, Playa Conchal, Playa Panamá, Playa Negra, Playa Frijolar, Playa Azul, Playa San Juanillo, Playa Matapalo, Playa Garza, Playa Pelada, Playa Ostional, Playa Guiones, norte, sur y Central, Playa Barrigona, Playa Samara, Playa Carrillo, Playa Camaronal, Playa Punta Islita, Playa Corazolito, Playa San Miguel Javilla, Playa Punta Coyote, Playa Malpaís, Playa Leones, Playa Chacarita/ Jaco, Playa Aguja, Playa Herradura, Caldera, Playa Corralillo, Playa Blanca (Punta Leona), Playa Tárcoles, Playa El Cocal (Oeste Quepos), Playa Guacalillo, Playa Tivives, Playa Linda (El Rey), Puntarenas, Palo Seco

8. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS

Los turistas pueden presentar su disconformidad sobre un incumplimiento de contrato, sobre un mal servicio o maltrato por parte del personal de una empresa que ofrezca servicios Turísticos, durante el año 2023 se recibieron un total de 255 quejas. De estas, el 85% logró resolverse en forma satisfactoria para el turista.

Actualmente se tramitan 85 expedientes ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, de los cuales 21 se han presentado durante el año 2023.

Durante el año se asistió a 36 audiencias en el Ministerio de Economía (MEIC), brindando acompañamiento a turistas nacionales y extranjeros en la etapa tanto de conciliación como durante el procedimiento administrativo ordinario y fueron atendidas 227 consultas telefónicas.

9. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE AHOGAMIENTOS

Esta comisión se deriva de la ley No 9780 (Ley para la implementación de Unidades de Guardavidas en Playas Nacionales), su objetivo es como su nombre lo indica, aumentar la presencia de Guardavidas, para proteger la vida de las personas, prevenir fallecimientos por sumersión y fortalecer la imagen del país, fomentando la industria turística costarricense mediante la definición de lineamientos generales y acciones de prevención, atención y mitigación de ahogamientos.

Esta comisión ya cuenta con su reglamento interno, publicado en el diario oficial La Gaceta el martes 29 de agosto de 2023 y se encuentra integrada por representantes de las municipalidades de las provincias de Puntarenas, Guanacaste y Limón, de la Cámara Nacional de Turismo, de las organizaciones de Guardavidas, del Ministerio de Salud, del Ministerio de Seguridad y del Instituto Costarricense de Turismo quien además la preside.

Cada representante tiene su suplente, quienes serán nombrados por un período de dos años, contados a partir de su Juramentación por parte del señor presidente de la República.

Actualmente se trabaja en la definición del perfil de los Guardavidas, de los programas de certificación para los Guardavidas, de los estándares de las Torres de Guardavidas y de la búsqueda de recursos a través de las municipalidades para que con base en la reforma del artículo 59 de la Ley 6043, puedan destinar hasta un 40% del canon que se obtiene producto de las concesiones en la zona marítimo terrestre, para invertir ya sea la contratación de Guardavidas, equipamiento y construcción de torres.

Para estos efectos, se participó en siete audiencias municipales, para motivar a los miembros de los Concejos para realizar estas inversiones. Se está a la espera de respuesta por parte de los gobiernos locales en apoyo a este proyecto.

Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística se enfoca en la implementación de programas destinados a fomentar el desarrollo turístico dentro del marco de la sostenibilidad, con el objetivo de mejorar la competitividad y la calidad de la actividad turística. En la actualidad, gestionamos cuatro programas que constituyen un portafolio de oportunidades para impulsar el desarrollo sostenible, generando así una diferenciación significativa en la oferta de servicios turísticos del país. Entre estos destacan el programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística, el Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial asociada a Viajes y Turismo, la Red SOFIA y Turismo Social con Integridad, adicionalmente, apoyamos y promovemos el programa Bandera Azul Ecológica en la categoría de Playas.

1. PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

El Programa Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), es un sistema gestionado que otorga la Certificación CST a empresas y organizaciones participantes según su grado de cumplimiento y desarrollo de una gestión integral sostenible, generando diferenciación y competitividad en sus servicios turísticos. Además, potencia y posiciona comunidades como destinos turísticos sostenibles.



El Estándar CST es la herramienta técnica que guía a empresas y organizaciones turísticas hacia una Gestión Integral Sostenible, permitiéndoles certificarse a niveles Básico o Élite. La CST se destaca en el sector turístico mediante talleres técnicos virtuales y presenciales, convocando a diversos

empresarios turísticos para intercambiar experiencias y facilitar la interpretación de criterios e indicadores.

En 2023, se realizaron 10 talleres virtuales y 6 presenciales, con la participación de 293 empresas y 439 personas, permitiendo mayor cercanía con el empresariado turístico interesado en la CST. También se llevaron a cabo 3 Talleres de Renovación orientados a empresas certificadas.

Entre los beneficios de la certificación se incluyen charlas virtuales sobre temas clave como, por ejemplo, Acciones frente al Cambio Climático, Movilidad Sostenible, Ambiente y Género, Gestión del Turismo en los Territorios Indígenas, con participación internacional de GSTC, ISTO y Booking.com, así como FONAFIFO, en el evento presencial “Formando Empresas Líderes en Sostenibilidad”. El año concluyó con 1573 personas sensibilizadas en programas y temas de sostenibilidad turística.

A partir de 2023, las empresas turísticas nacionales con CST recibirán un sello regional centroamericano, gracias a la colaboración con el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad (SICCS). El Departamento apoyó el proceso de desarrollo del Sello SICCS, el cual se basó en la experiencia y el esquema de la Norma CST, permitiendo que Costa Rica se mantenga colaborando con la región con el fin de fortalecer la calidad y competitividad de los servicios turísticos. A la fecha, 29 empresas han iniciado el proceso de homologación.

Se ampliaron las opciones de capacitación con un curso virtual asincrónico de la CST desde la plataforma ICTCapacita.go.cr, matriculando a 243 personas en 2023. Además, se brindó un acompañamiento directo a 71 empresas mediante reuniones virtuales y presenciales, correo electrónico y llamadas telefónicas, facilitando la implementación o renovación de la CST.

Durante el año, el ICT ha sido un actor clave en el desarrollo de criterios MICE para el GSTC. Las partes interesadas clave contribuirán con sus conocimientos y experiencias al desarrollo de los Criterios MICE proporcionando retroalimentación y comentarios intensivos sobre los borradores de los Criterios MICE durante las consultas para actores clave y pública y, participó en la evaluación de viabilidad con el apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica y del Costa Rica Convention Bureau.

A diciembre 2023, se certificaron 62 empresas y organizaciones con la CST, 28 con Nivel Básico y 34 con Nivel Élite durante 10 sesiones que se llevaron a cabo por parte de la Comisión Técnica de Verificación de la CST. En 2023, en total se auditaron 65 empresas y organizaciones solicitantes de la certificación CST, de las cuales 62 lograron alcanzar la CST aprobadas por la CTV-CST.

La meta de certificaciones en 2023 de certificar 50 empresas se superó en un 24,00% más de lo estimado, sobrepasándose con 12 empresas más. La cantidad de empresas certificadas en 2023 aumentó un 6,90% en comparación con el año 2022.

El 19,35% de las certificaciones otorgadas durante el 2023 corresponden a empresas certificadas por primera vez (12), 30,65% a empresas y organizaciones que migran de la antigua norma a Estándar CST (19) y 50,00% a renovaciones de la certificación CST (31).

El 45,16% del total de empresas certificadas en 2023 se ubican en el Valle Central, un 16,13 % en Guanacaste, 8,06% en Puntarenas, 8,06% se ubica en Pacífico Central, 8,06 % en Pacífico Sur, 12,90 % en la Zona Norte y 1,63% en el Caribe.

El 50% del total de empresas certificadas en 2023 corresponden a empresas de hospedaje, 29,03% son operadores turísticos, 6,45% parques temáticos, el 1,61% rentadoras de vehículos, 1,61% a gastronomía, el 3,24% touroperadores marino costeros, 1,61% a instituciones y organizaciones, 4,84% transporte turístico y 1,61% a áreas protegidas.

Entre los factores clave que han influido en dichos resultados destaca la labor de todas las personas auditoras, al equipo capacitador que se ha enfocado en brindar más asesoría y acompañamiento a las empresas, el equipo auditor ha brindado mayor seguimiento a los procesos, se han impartido charlas especializadas, una mayor exposición en redes sociales y, principalmente, la exoneración para participar en ferias internacionales y las oportunidades de negocios han influido positivamente.

Entre los retos observados aun sobresale la falta de promoción como beneficio para las empresas del programa, las métricas cuantificables de datos no procesados y flexibilizar más la herramienta para su ágil aplicación, razón por la cual ya dio inicio el proyecto de revisión del Estándar CST 2.0.

Al finalizar el año 2023, 137 empresas y organizaciones con CST se mantienen en el programa.

CUADRO N° 7 EMPRESAS CERTIFICADAS CST A 2023		
CATEGORÍA	CST VIGENTE	PORCENTAJE
1. Hospedaje	68	54.40%
2. Tour Operadoras	36	28.80%
3. Parques Temáticos	7	5.60%
4. Renta de Autos	5	4.00%
5. Gastronomía	1	0.80%
6. Tour Operadoras Marino Costeras	2	1.60%
7. Instituciones y Organizaciones	1	0.80%
8. Transportes	3	2.40%
9. Áreas protegidas	2	1.60%
Total general	125	100%

Fuente: Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Turística

1.1. PROYECTO REVISIÓN DEL ESTÁNDAR CST

Durante el año 2023, se inició el proceso de revisión del Estándar CST con el objetivo de reformular la versión actual, CST 2.0 versión 2018. El propósito es

obtener una herramienta de evaluación actualizada, simplificada, efectiva y eficiente, adaptada al contexto actual del sector turístico.

El proceso de reformulación está en curso, no obstante, se logró un avance significativo del 40% en 2023. Se llevaron a cabo diversas actividades como la formación de un Equipo Técnico que se reunió dos veces por semana durante 40 semanas. Se depuraron las preguntas de 396 a 236, mejorando la redacción y actualizando la información con recomendaciones aportadas por un equipo de auditores líderes, gestión turística y expertos en diversos temas, como igualdad, gastronomía, spa, recintos, áreas protegidas, entre otros. Además, en octubre se desarrollaron Talleres de Consulta presenciales con el empresariado del sector como parte de este proceso de mejora continua, con una participación de 122 personas y un aporte de 270 comentarios sobre el instrumento propuesto.



Imagen 12: Sesiones de trabajo revisión estándar CST

2. PROGRAMA CÓDIGO DE CONDUCTA:

El Programa Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial (ESCNNA) asociada a viajes y turismo, es una iniciativa de turismo responsable alineada con el modelo de turismo sostenible de Costa Rica.

El objetivo principal es desestimular y denunciar la explotación sexualcomercial de niñas, niños y adolescentes. En 2023, se logró alcanzar la meta establecida mediante la realización de 5 talleres virtuales y 3 presenciales para nuevas empresas en La Fortuna y Puerto Jiménez, capacitando a un total de 325 personas. En colaboración con The Warnath Group, se brindó capacitación a empresas suscriptoras sobre la identificación, protección, atención y reintegración de víctimas de trata de personas en Costa Rica, con laparticipación de 18 empresas del sector.



Además, se participó en la XVI Reunión Anual del Grupo de Acción Regional de las Américas (GARA) en Asunción, Paraguay, del 14 al 17 de noviembre de 2023. En este evento se abordaron temas relacionados con la ejecución del Programa Código de Conducta en cada país representante, revisión del plan de acción, presentación del trabajo de comisiones designadas, y Costa Rica postuló para ser la sede del próximo evento en 2024. También se asistió al Seminario Internacional sobre "Prevención de Trata de Personas y Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo", donde Costa Rica participó en el panel 4, relacionado con las políticas de desarrollo de turismo sostenible.

3. PROGRAMA RED SOFIA

El programa se enfoca en promover la igualdad de género y fomentar buenas prácticas en la industria turística, contribuyendo a la grata permanencia de las turistas en el destino. Surgió como parte del convenio de apoyo entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), y está estrechamente alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 5, que busca la igualdad de género para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible.



Su objetivo central es cultivar el compromiso dentro de la comunidad turística costarricense respecto a la importancia de promover la igualdad de género en la industria turística, reducir la violencia contra las mujeres y crear ambientes más seguros para las personas turistas. Esto se logra a través de un curso de capacitación accesible para todas las personas y organizaciones que deseen unirse a la RED SOFIA. Hasta el cierre de 2023, se capacitó a 358 personas del sector turístico costarricense, representantes de 176 empresas, mediante talleres virtuales y el programa de formadores implementado en empresas interesadas que replican la formación internamente.

Durante el año, se sumaron 11 nuevas empresas al programa, abarcando sectores como hospedaje, tour operadoras, cámaras de turismo y transporte, entre otros.



Imagen 13: Talleres Programa Red SOFIA

4. PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA (BAE), CATEGORÍA PLAYAS:

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

En el mes marzo de 2023 se galardonaron 137 banderas y 6 banderas de hogares sostenibles, para un total de 143, obtuvieron este reconocimiento tanto en la costa Pacífica como Caribe.



Bandera Azul Ecológica COSTA RICA / PLAYAS

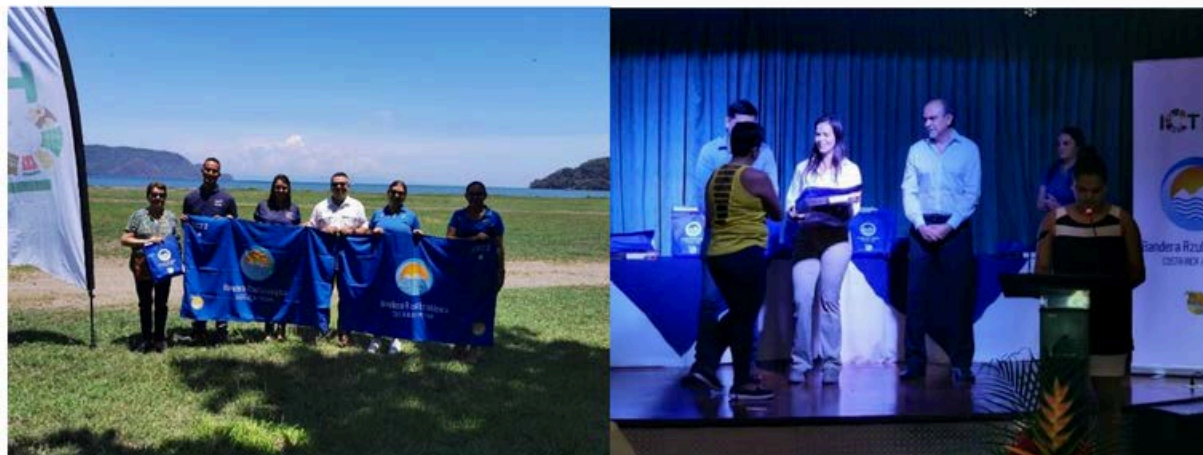
Las Oficinas Regionales del Instituto se encargan de realizar tres visitas anuales a cada zona en coordinación con los comités, brindarles charlas, gestionar los registros para el año en curso y entregar los análisis de aguas a cargo del AyA.

El cuadro muestra la distribución de playas galardonadas por su participación en el año 2022, premiación que se lleva a cabo en 2023.

CUADRO N° 8 PLAYAS GALARDONADAS POR ZONA EN EL 2023	
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	N° DE COMITÉS PARTICIPANTES
1. Guanacaste norte y sur	27
2. Puntarenas e islas	8
3. Pacífico medio	31
4. Pacífico sur	36
5. Caribe norte y sur	4
Total general	110

Fuente: Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Turística

Imagen 14: Eventos anuales de premiación BAE



6. PROGRAMA TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD

Durante el año el programa cambió de metodología y se reformuló con el fin de hacerlo más ágil, simple y en línea para el sector empresarial. Lo cual favorecerá la experiencia dentro del programa y gestión del equipo, pues el personal del equipo durante el año se ha reducido y se han seguido prioridades lo cual dificulta la gestión manual del programa. La sección del formulario en línea se encuentra en ajustes y posteriormente será consultado con el sector para su validación y publicación final en la página turismo-sostenible.go.cr a inicios del año 2024. Las empresas y organizaciones suscritas bajo la nueva modalidad se galardonarán en 2024/2025.

7. GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

La Gestión Ambiental es esencial en cualquier organización, y en el caso de instituciones públicas, la implementación de un Programa de Gestión Ambiental (PGA) es obligatoria por decreto, formando parte integral de su dinámica operativa. En línea con esta premisa, y después de varios años sin una implementación formal, se actualizó el estado de la institución en 2023 al enviar el Informe de Actualización del PGA a DIGECA. Este informe abarca registros

de consumos, generación de residuos, acciones de sostenibilidad y demás información correspondiente al año 2022. Además, se presenta el Plan de Acción 2023-2027, que incluye acciones a ejecutarse según lo establecido en el Programa Bandera Azul Ecológica, específicamente en la categoría de Cambio Climático.

En el marco de la implementación del PGAI, se llevaron a cabo 24 sesiones de la Comisión Ambiental Institucional. En cuanto a la ejecución del plan de acción, se realizaron diversas actividades a lo largo del año. Se enviaron 14 materiales informativos abordando distintos temas relacionados con la sostenibilidad. Se llevaron a cabo 7 charlas internas y 6 externas, incluyendo una presentación al Ministerio de Hacienda. Además, se participó en 16 espacios de capacitación liderados por miembros de la Comisión.

Se hizo difusión de la política ambiental institucional y se presentaron los integrantes de la Comisión Ambiental Institucional, así como las diversas acciones de sostenibilidad establecidas para el presente año y los próximos, en el marco del PGAI y el PBAE. Como actividad de voluntariado en conmemoración del Día Mundial del Ambiente, en colaboración con la Municipalidad de San José, se llevó a cabo una reforestación en la que participaron 10 personas funcionarias, sembrando un total de 70 árboles. Esta iniciativa también contribuyó a la Siembratón, una campaña de reforestación a nivel nacional.



Imagen 15: Reforestación Corredor Biológico Interurbano Río Torres

Además, contribuimos a la Campaña Dona Tapa mediante la entrega de 80.8 kg de tapas plásticas. Se premiaron con 15,758 Ecoins a los empleados por el material reciclado que trajeron de sus hogares. Organizamos la Feria Ambiental anual del ICT y lanzamos con éxito la Campaña de Recolección de Medicamentos Vencidos, logrando recolectar 28.8 kg de residuos y generando un gran interés entre los empleados. Finalmente, participamos en la RAEETON, una campaña nacional de recolección de residuos electrónicos.

Se destaca la limitante que surgió en los últimos meses del año, la baja en la participación de los integrantes de la Comisión Ambiental Institucional, debido a las múltiples ocupaciones de sus integrantes, aspecto que se trabajará al iniciar el 2024.

Con respecto a la participación dentro del Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE) categoría Cambio Climático, se envió el informe respectivo del año 2022 obteniendo una calificación de una estrella blanca y una plateada; se realizó la iza de la bandera y se comunicó a través de redes sociales y varias notas de prensa. Todas las acciones llevadas a cabo en el año 2023 se sintetizarán en el informe respectivo que se enviará a principios del 2024.



Con respecto a la participación dentro del Programa de Bandera Azul Ecológica (PBAE) categoría Cambio Climático, se envió el informe respectivo del año 2022 obteniendo una calificación de una estrella blanca y una plateada; se realizó la iza de la bandera y se comunicó a través de redes sociales y varias notas de prensa. Todas las acciones llevadas a cabo en el año 2023 se sintetizarán en el informe respectivo que se enviará a principios del 2024.

Se finiquitó la construcción del Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero el cual se constituye de varios documentos incluyendo el Manual del Sistema de GEI, el procedimiento de Inventario, el procedimiento de Evaluaciones periódicas, Revisiones periódicas, Plan de reducciones, la Matriz de Criterios de Significancia, la Huella de Carbono ICT 2022(Inventario de GEI), el Procedimiento de tratamiento no conformidades y el Informe de GEI 2022. Asimismo, se capacitó al Comité Carbono Neutral y se presentó a la Gerencia

General, Directores y personas funcionarias el Sistema de Gestión de GEI, la huella total de la Institución en cuanto a toneladas de Carbono así como las acciones en línea con el compromiso institucional en el marco de la reducción de emisiones. Además, se llevó a cabo el proceso de auditoría (pre-verificación y verificación del Sistema de Gestión de GEI) para optar por el reconocimiento de Carbono Neutralidad según el Programa País. Como parte de este proceso se identificaron varias áreas de mejora en los procesos de recopilación de datos y registro de activos institucionales por lo que se proyecta aplicar acciones en el 2024 para optimizar dichos procesos.

Con base en el inventario del año 2022, se compensaron 471,920 toneladas de CO₂e correspondiente a \$3 540 las emisiones de gases de efecto invernadero de la Institución. Por otro lado, se gestionó la compra de 1 325,4 bonos de carbono para la compensación de la participación de personas empresarias en las ferias internacionales equivalentes a \$9 940,6.

Departamento de Oficinas Regionales

El Departamento de Oficinas Regionales fue creado con el fin de brindar un servicio de atención al turista, pero sobre todo de acercar los servicios institucionales al empresario de todas las zonas del país, facilitando la conexión entre Oficinas Centrales y regiones lejanas del Valle Central.

Para este año, las oficinas han logrado mantener un mayor acercamiento entre los empresarios, los turistas y los gobiernos locales, su principal objetivo fue crear un vínculo mediante el cual el público tenga acceso a los distintos servicios que brinda el ICT, además que los empresarios tengan un soporte, un acompañamiento y una asesoría con el fin de mejorar la calidad de servicios y atractivos que brinda la Institución frente a su usuario final, sea el turista nacional o extranjero.

A lo largo del año el Departamento de Oficinas Regionales se ha preocupado por brindar servicio de calidad, siendo así que los funcionarios en cada oficina se han convertido en ese apoyo para el sector turístico, fungiendo como guías especializados de los servicios que ofrece la institución; la innovación ha contribuido a una mejora continua que se pretende crezca cada día, para el 2023 se realizaron las laborales tanto en modalidad de teletrabajo como de forma presencial.

Algunos de los temas en los que trabajaron las Oficinas Regionales en el año 2023 son:

- El departamento en conjunto con el departamento de Gestión Turística se otorgó la Declaratoria Turística (DT) a nuevas empresas a nivel nacional.
- El departamento en conjunto con el departamento de Certificación y Responsabilidad Turística se otorgó el CST a nuevas empresas, así como renovaciones, a nivel nacional.
- Se aprobaron nuevos licenciamientos de uso de marca país, así como renovaciones a empresas ya existentes.
- Desde las oficinas centrales, , ha brindado apoyo a la Dirección de Gestión y Asesoría Turística, en cuanto a la tramitación de exoneraciones en amparado a la Ley N° 6990.
- Participación de la jefatura de Oficinas Regionales, como miembro de la Comisión de Guiado de Turismo (CONAGUITUR); en la Comisión de Mejora Regulatoria y en la Comisión Nacional de Emergencias (CNE).
- Participación del Departamento como miembros de la Comisión Nacional del Programa Bandera Azul Ecológica (BAE) y miembros del Comité Carbono Neutral.
- Participación del Departamento, en la Comisión de Ética del Instituto Costarricense de Turismo, así como en el Comité Local SIPAN de Dota.



- El departamento ha colaborado directamente en las acciones institucionales del Programa Bandera Azul Ecológica (BAE) en las zonas de Guanacaste, Quepos y Limón.
- Para el año 2023, las oficinas regionales se han abocado a dar asesoría a diversos sectores turísticos del país, tal es el caso de Cartago, mediante la actividad denominada “Seminario de actualización turística con la Cámara de Turismo de Cartago, la Federación de Municipalidades de Cartago y empresarios turísticos del área de hospedaje y gastronomía con el fin de invitarlos a formar parte de la oferta declarada a través de la DT y ofrecer charla de acercamiento al programa de Marca País (Proceso de Licenciamiento de uso de marca país Esencial Costa Rica).
- Participación en el evento de Inauguración de Turismo para todas las personas, llevado a cabo en el mes de junio de 2023, participación en la actividad de reforestación en la zona de Los Conejos, colindante con el corredor biológico interurbano del Río Torres, participación en el Fórum B2B, organizado por PROCOMER.
- Entrega de reconocimientos de Licenciamiento de uso de Marca País a por parte de las diferentes oficinas regionales a nivel nacional, así como en oficinas centrales a diferentes empresas ubicadas en San José, Alajuela, Heredia, Cartago, Puntarenas, Quepos, Río Claro, limón y Llanuras del Norte.
- A continuación, Se presenta en seguida un detalle de los trámites realizados por el Departamento de Oficinas Regionales, donde se puede ver el tipo de trámite y la cantidad realizada por regional:

CUADRO N° 9 TRÁMITES REALIZADOS, OFICINAS REGIONALES 2023						
OFICINA REGIONAL	NUEVAS EMPRESAS INSPECCIONADAS	INSPECCIONES EMPR. CON DT	COMITÉS PROGRAMA BAE	TALLERES CÓDIGO DE CONDUCTA	LICENCIAS DE MARCA PAÍS	
1. Guanacaste	17	41	53	53	7	
2. Puntarenas	15	41	0	0	7	
3. Llanuras de Norte	15	67	0	0	2	
4. Pacífico Medio	7	47	25	25	1	
5. Pacífico Sur	17	41	19	19	2	
6. Limón	17	33	0	0	3	
7. San José	0	0	0	0	10	
Total general	88	270	97	97	32	

Fuente: Departamento de Oficinas Regionales

Dirección de Mercadeo



Introducción

Las funciones de Mercadeo se fundamentan en nuestra Ley Orgánica en su Capítulo 3, Artículo 5, inciso b, que establece como función del ICT: “Dirigir y efectuar en el exterior, por todos los medios adecuados, la propaganda necesaria para dar a conocer el país, con la finalidad de incrementar la afluencia de visitantes”.

Esta Dirección, como pilar estratégico en el quehacer institucional y en el cumplimiento de sus competencias orienta sus esfuerzos y recursos para realizar acciones de mercadeo para promover a Costa Rica como destino turístico sostenible diferenciado, en los principales mercados de interés; realizando campañas de comunicación innovadoras, utilizando medios de comunicación idóneos, promoviendo mensajes y valores que nos diferencian de otros destinos y desarrollando diversidad de acciones.

Las metas y acciones estratégicas de Mercadeo programadas en el Plan Anual Operativo (PAO) se encuentran alineadas con los objetivos y metas institucionales y tienen como marco referencial el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2023-2026 Rogelio Fernández Güell, el Plan Nacional de Turismo de Costa Rica 2022-2027 y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2028.

Nos complace presentar la Memoria Anual 2023 de la Dirección de Mercadeo con la satisfacción del deber cumplido y de los logros alcanzados.

I. Departamento de Publicidad e Investigación

1.2 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

OBJETIVO:

Generar inteligencia de mercados nacional e internacional, para la toma de decisiones y la planificación estratégica de Mercadeo y de apoyo al sector turístico.

1. Procesamiento de los datos de oferta de asientos aéreos que incluye vuelos, frecuencias, aerolíneas, punto de origen y destino.
2. Procesamiento mensual de las variables correspondientes a conectividad aérea se convierte en un insumo importante que forma parte del informe mensual estadístico elaborado en conjunto con la Unidad Administración de la Información.
3. Investigación Estudio de imagen y posicionamiento de Costa Rica después de la pandemia 2023.
4. Investigación Canadians as international travelers. El estudio estima el tamaño potencial del mercado canadiense, así como el perfil del denominado "mejor prospecto".
5. Las investigaciones nacionales: Hábitos vacacionales e incidencia de las vacaciones se iniciaron en el último trimestre del año. El trabajo de campo, procesamiento y análisis de datos, así como los reportes finales y presentaciones formales se realizarán el I semestre del 2024.



¿Quién es el viajero más afín a Costa Rica?

El segmento de público que llamamos "Quetzales".

Aunque pueden sobrevivir en hábitats menos intactos, su salud y su capacidad para reproducirse con éxito están estrechamente relacionadas con la conservación de sus hábitats naturales.

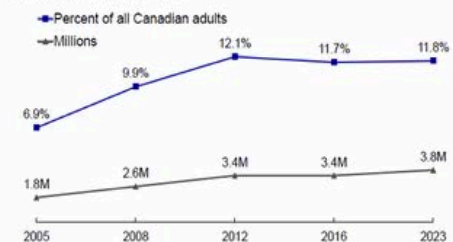
Es un ser vivo que necesita vivir en espacios singulares singularmente bien conservados.

Foto: Zdeněk Machálek

FUENTE: ESTUDIO DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO DE COSTA RICA 2023

Costa Rica's potential market grew despite the contraction in the Canadian international pleasure travel market

Costa Rica's best prospects



TravelStyles Canada • © 2023 • TravelStyles LLC

13

FUENTE: ESTUDIO "CANADIANS AS INTERNATIONAL TRAVELERS 2023"

1.2 PUBLICIDAD INTERNACIONAL 2023

En este año se realizaron importantes acciones de publicidad en los mercados de interés.

1.2.1 Estados Unidos y Canadá

- OOH en Nueva York, Chicago y Toronto. Q1-2023.
- Gira para creación de contenido audiovisual para campaña More Essential than Ever. Q2.
- Iniciativas para Redes Sociales con Influencers. Q2-Q3
- Iniciativa de posicionamiento de Marca con Amazon/Whole Foods y Volta. Q2-Q3.
- Pauta digital en medios digitales y Buscadores. Q1-Q2-Q3-Q4.
- Pauta digital en Redes Sociales Oficiales. Q1-Q2-Q3-Q4.

OOH in NY, Chicago and Toronto

OBJETIVO: Posicionar a Costa Rica como primer destino de viajes de vacaciones en cualquier época del año.

QUE HICIMOS: Alrededor de las principales ciudades se colocaron atractivos OOH que inspirarán a soñar con Costa Rica.

RESULTADOS / IMPRESIONES:

New York	Chicago	Toronto
Digital Boards - 8,943,952	<u>Static boards</u> - 1,869,564	TEC Tower - 3,995,208
<u>Static board</u> - 1,901,284		<u>Union Station</u> - 21,840,000



Creación de contenido audiovisual para campaña More Essential than Ever.

OBJETIVO: Crear contenido fotográfico y de video que inspire a los turistas para ser utilizado en los videosy material digital en la pauta de las campaña More Essential Than Ever.

QUE HICIMOS: Durante 8 días se visitaron varias zonas importantes del país en la cual se creó contenido con personal de la agencia, ICT y una productora nacional.

RESULTADOS: Mas de 13 theras de contenido en video y fotografía para ser utilizados en campañas internacionales, presentaciones, ferias, etc.



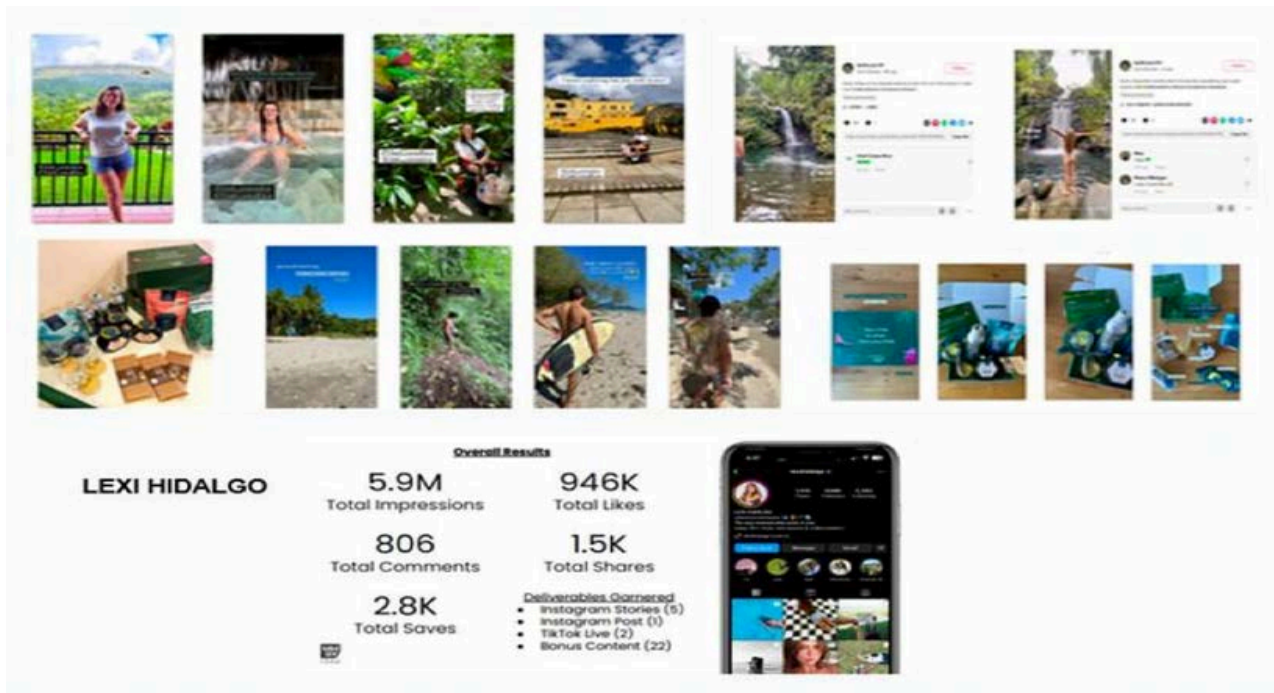
Social Media Initiatives / Wellness week & Influencers

OBJETIVO: Inspirar a los turistas a viajar a Costa Rica por medio de los canales sociales con el apoyo de Influencers de varios segmentos tales como Wellness, Aventura, accesibilidad.

QUE HICIMOS: Invitamos a Influencers a CR. a crear contenido único y vivencial e invitar a sus seguidores sobre lo increíble de nuestro país.

RESULTADOS: Influencer IG Impresiones de Historias: 487 mil. Influencer tiktok vistas de video: 3 millones Wellness week live video views: 12.8 mil.

Total tiempo meditaciones: 64 minutes Impresiones orgánicas de Posteos: 90 mil. 3.6 millones de impresiones a la fecha.



WHOLEFOODS/AMAZON/VOLTA

OBJETIVO: Inspirar nuevas audiencias a través de una alianza con una marca (fuera del sector turismo) que comparta el mercado meta y los valores de Esencial Costa Rica para generar alcance masivo de forma innovadora.

QUE HICIMOS:

- Streaming Audio & CTV
- Presencia de Display en 500 establecimientos en Houston, Miami, New York, LA, Atlanta, Dallas, Ft Lauderdale, Orlando
- Diseño especial en +1.6M de bolsas
- Estaciones de carga de vehículos eléctricos

RESULTADOS: 11,191,344 impresiones a la fecha. (VOLTA Stations). Expectativa: +72M de Impresiones



Total Impresiones Publicidad Digital: 205.767.325 a la fecha.
 Total de Enganche: 2.775.657 a la fecha.



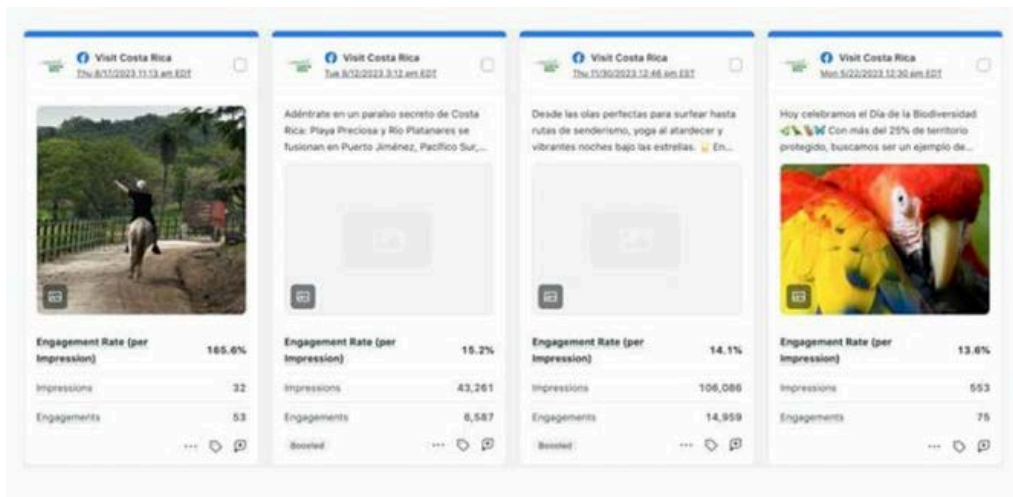
Pauta en redes sociales: 69,326,094 Impresiones. 494,646 Total Enganche.



Visit Costa Rica Social Media.

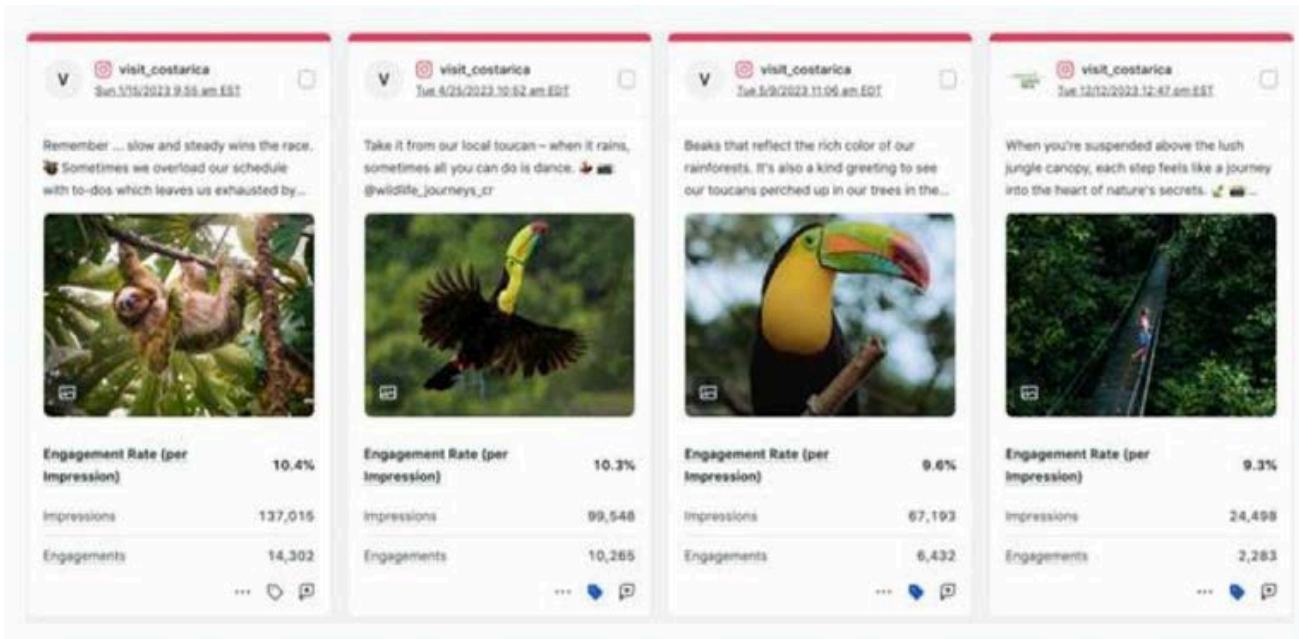
DATOS TOTALES 2023 FACEBOOK

Seguidores: 941,512
Impresiones: 197,805,576
Interacciones: 1,082,213
Me Gustas: 246,961
Comentarios: 5,109
Compartir: 9,848
Tasa de Interacción: 0.5% Publicaciones Totales: 233



INSTAGRAM

Seguidores: 462,598
Impresiones: 134,373,059
Interacciones: 995,302
Me Gustas: 901,726
Comentarios: 8,021
Compartir: 41,018
Tasa de Interacción: 0.7% Publicaciones Totales: 570



TIK TOK

Seguidores: 4,244

Impresiones: 23,416

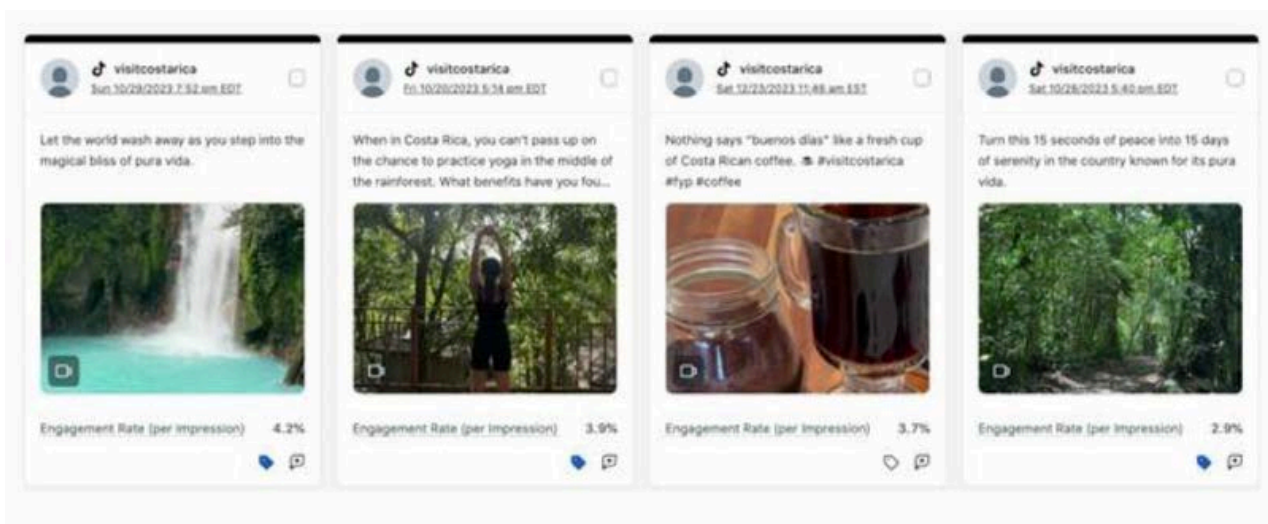
Interacciones: 760

Me Gustas: 660

Comentarios: 32

Compartir: 68

Tasa de Interacción: 3.2% Publicaciones Totales: 10



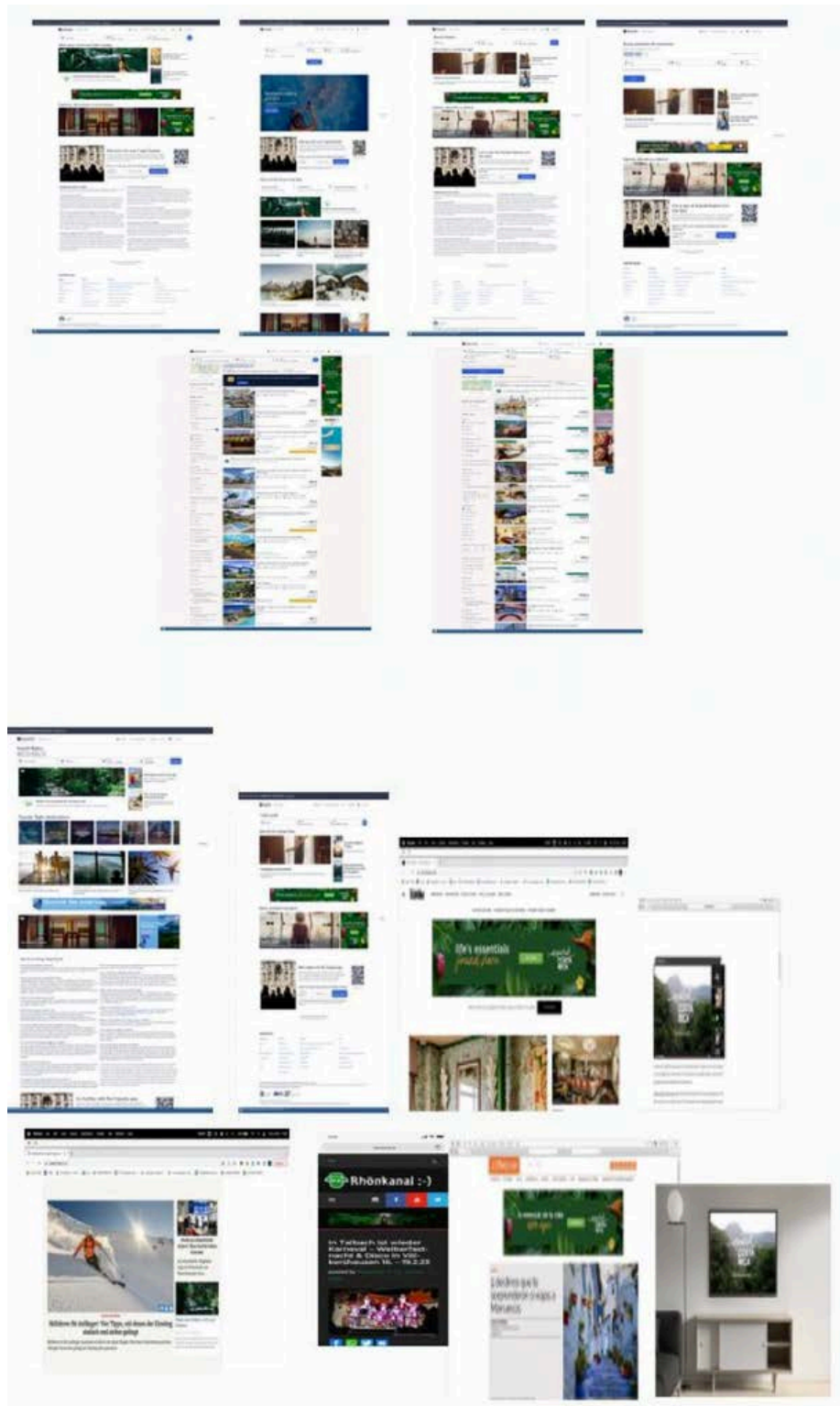
1.2.2 Europa

Principales acciones de publicidad realizadas:

- Publicidad en medios digitales tales como Travel Desk y Expedia.
- Publicidad en Buscadores

Resumen de campaña More Essential than Ever: para el mercado Europeo se realizó Publicidad Digital en medios tales como Travel Desk y Expedia, además de publicidad en buscadores en los diferentes países tales como Alemania, Reino Unido, Francia, España y Países Bajos.





1.2.3 México

Objetivos:

- Generar posicionamiento de Costa Rica entre los viajeros mexicanos y entrar en su set de consideración.
- Presentar al país como un destino turístico diferenciado y construir iconicidad en sus locaciones.

Principales acciones de publicidad realizadas:

Fase 1. Lanzamiento de Campaña en Ciudad de México la Vía Verde, Una vía con varias columnas publicitarias en ambos sentidos convertidas en jardines verticales que dan oxígeno a la CDMX, con un objetivo muy pura vida: integrarla naturaleza y las grandes ciudades con alta tecnología.

Aventura Pura Vida en Estado de México, mediante pantallas 3D

Pauta Publicitaria en una primera fase en exteriores, display, redes sociales, video on line, búsquedas y cine

Fase 2. Se pauta en cable, digital, exteriores, TV

Redes sociales

Logros fase 1

- Se estima un alcance de 2.4 millones de vehículos durante ambos días.
- Pauta durante 18 horas continuas diarias.
- Dos días consecutivos.
- 51 pantallas fijas en CDMX (Vía Verde).
- 11 pantallas 3D en EDOMX.
- La pauta en cine generó el 2.5% de alcance sobre nuestra audiencia (3,800,000 mexicanos); es decir 87,600 personas.
- La frecuencia fue de 1.4, es decir cada asistente al cine vio nuestro mensaje al menos en una ocasión.
- Se transmitieron 2,352 spots de 90ss de duración.
- La pauta digital permitió alcanzar 1,370,450 personas de nuestra audiencia (3,800,000 mexicanos), manteniendo una frecuencia de 7.6 durante el periodo de la campaña, lo que se considera positiva de acuerdo a campañas de similares características.



Logros fase 2



- Con pauta en estos medios se proyecta un alcance de 43% (3,800,000 mexicanos) o su equivalente a 1,634,000 de personas.
- Se determina una frecuencia de 3.4. sobre el grupo objetivo.
- En total se tienen más de 340,963 impresiones para transmitir el mensaje a nuestra audiencia en los tres estados de interés (CDMX, Guadalajara y Monterrey).
- Se estima que la pauta en exteriores alcanza 55% de nuestra audiencia (3,800,000 mexicanos); es decir 2,000,000 de personas aproximadamente.
- En esta 2da etapa se proyecta una frecuencia superior a 6.7.
- Con la pauta digital se proyecta un alcance de al menos 2,100,000 de personas de nuestra audiencia (3,800,000 mexicanos), con una frecuencia de al menos 7.5 hasta el final de la campaña.

Visit Costa Rica 2023 México



Sitio Web México:

El sitio web recibió un total de 203,509 visitas en el 2023, con una duración promedio de interacción de 41s. Las visitas se generaron principalmente en Ciudad de México, Jalisco y Estado de México. GA4 tiene un registro de 1.72% mujeres, 1.19% hombres y 97.27% sin identificar. Edades principalmente entre los 25 y 34 años. La fuente principal de llegada es Google.

Desglose mensual estadístico:

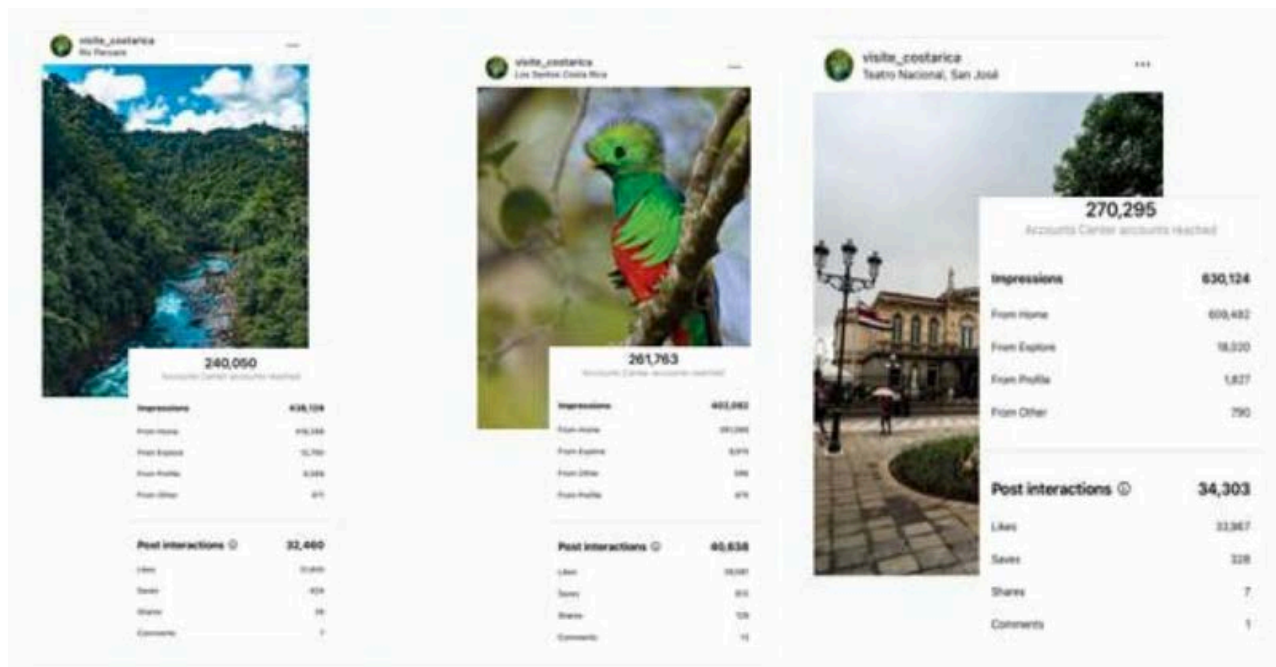
	<u>Page Views</u>	<u>Usuarios</u>	<u>Engagement</u>	<u>Duración promedio de interacción</u>
Enero	17,440	6,737	60.57%	1m 56s
Febrero	14,932	5,733	58.07%	1m 53s
Marzo	17,681	6,649	58.54%	1m 55s
Abril	14,778	5,162	60.9%	1m 54s
Mayo	15,380	4,648	63.25%	1m 53s
Junio	15,527	4,440	68.65%	1m 54s
Julio	17,206	4,625	74.18%	2m 01s
Agosto	110,950	63,219	38.68%	18s
Septiembre	52,098	28,240	40.77%	24s
Octubre	50,568	22,559	47.86%	30s
Noviembre	67,418	40,914	37%	22s
Diciembre	29,820	16,465	41.19%	31s

Redes sociales

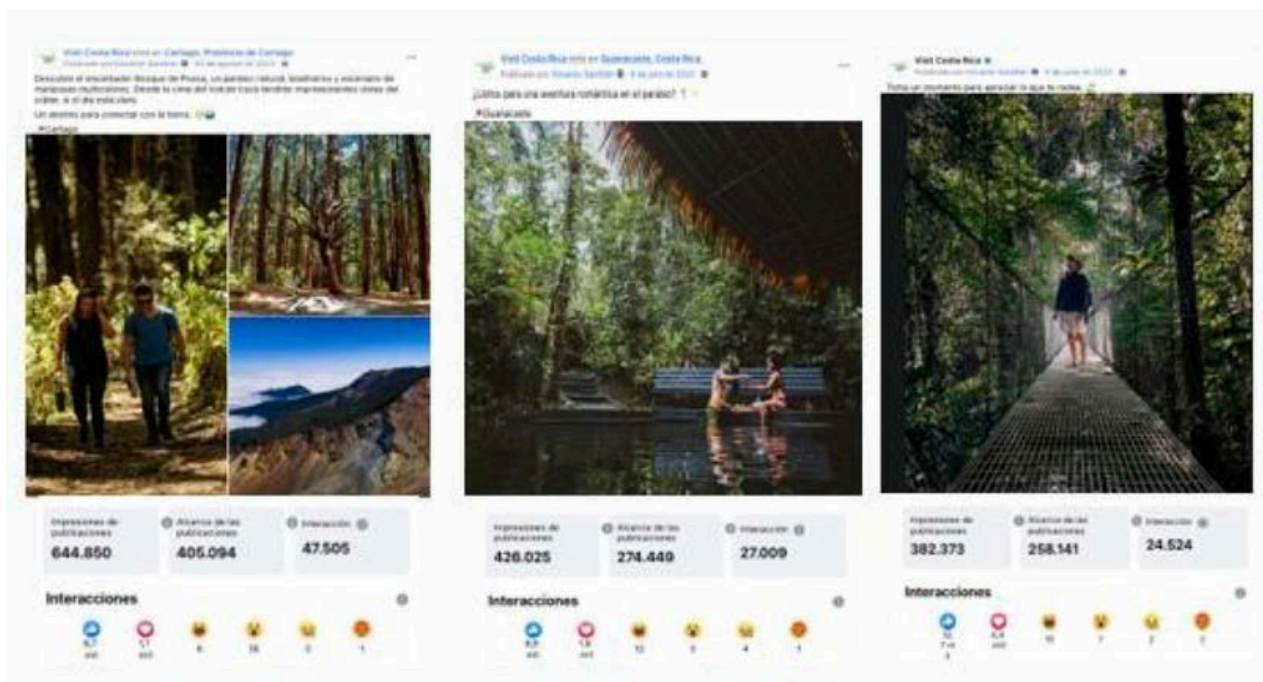
Redes Sociales: Facebook logró alcanzar un total de 6.2M de personas, mientras que Instagram alcanzó a 6.8M usuarios.

Se generaron - visitas al sitio web desde redes sociales y un total de 1.2M de interacciones con los posteos de ambas redes. Las publicaciones con mayor interacción por plataforma fueron las siguientes:

Mejores publicaciones Instagram



Mejores publicaciones Facebook



1.3 Visit Costa Rica 2023

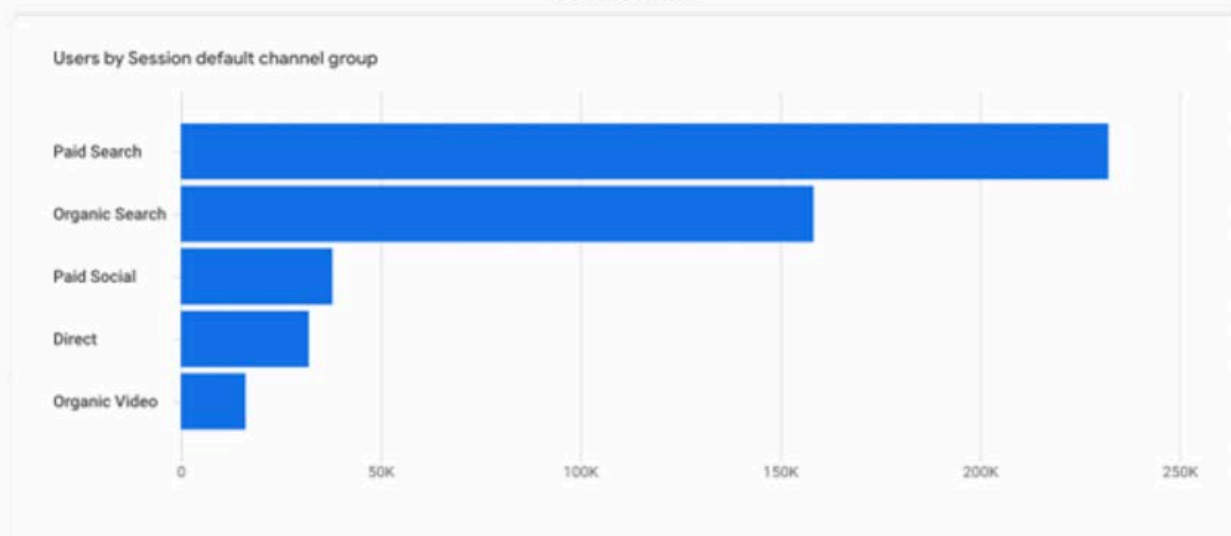
Desempeño del Website

El desempeño de Website tiene como objetivos principales los siguientes:

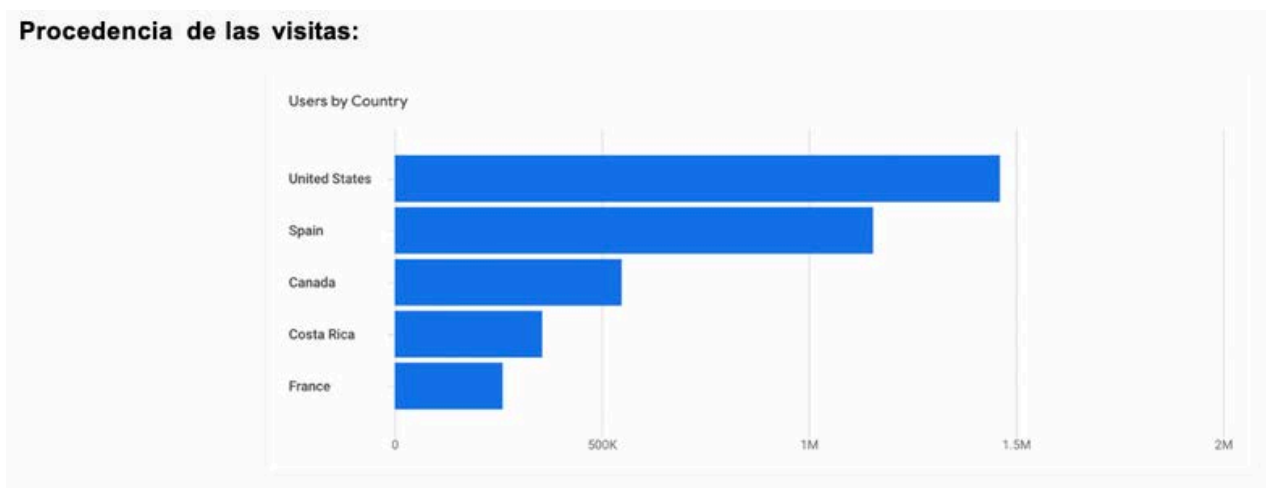
- Mantener los niveles óptimos de visitación alcanzados durante el periodo 2021-2022.
- Ser una fuente de información completa, clara y de utilidad para los turistas y empresarios, para que puedan planificar su viaje con precisión y antelación.
- Transmitir una imagen clara de Costa Rica como un destino dotado de lugares, experiencias y una infraestructura de calidad, así como un destino para todas las edades.

El sitio web recibió un total de 8.642.767 visitas en el 2023, con una duración promedio de 1:25 minutos por sesión. De las cuales el 31.4% correspondieron a visitas desde Estados Unidos, el principal mercado. El segundo lugar fue España y Canadá pasa a un tercer lugar.

Referencias



Procedencia de las visitas:



La procedencia de los usuarios que visitan el sitio es variada, tal y como se muestra en el cuadro anterior, sin embargo, en su mayoría son usuarios de Estados Unidos España y Canadá.

Top Country by Percent of Users

Jan 7–13, 2024

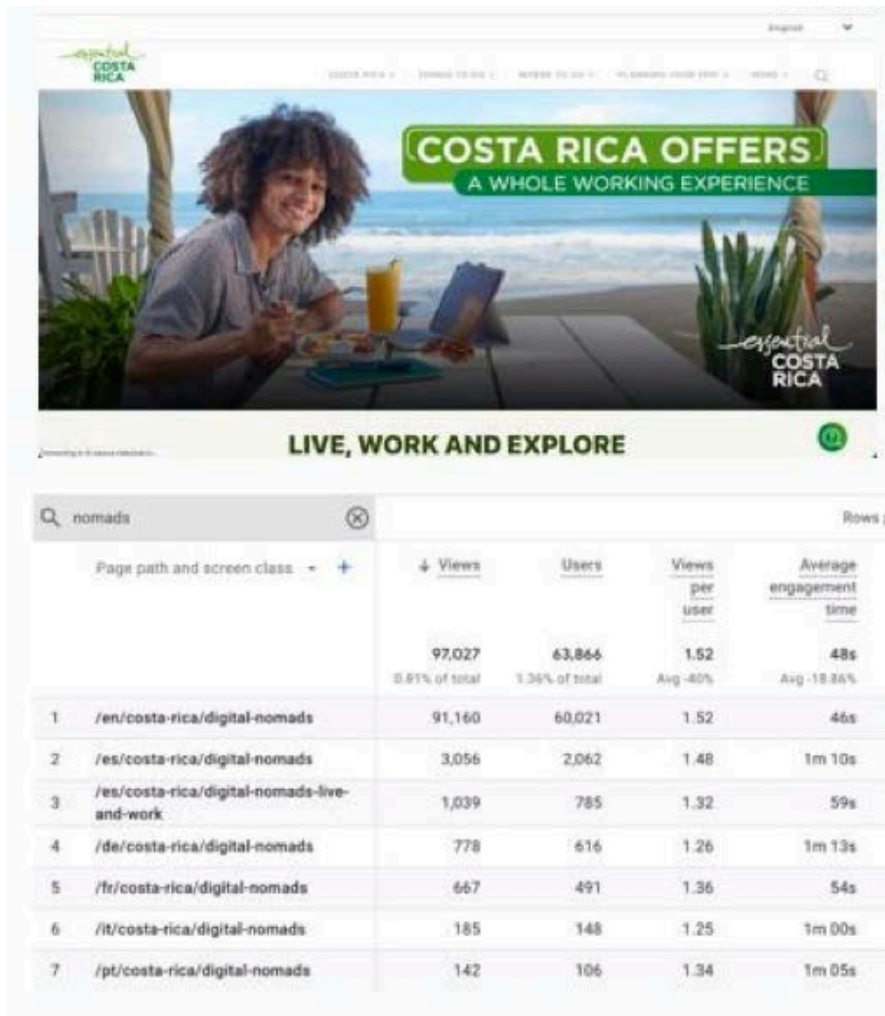
COUNTRY	PERCENT OF USERS
United States	31.4%
Canada	26.78%
Spain	18.89%
Costa Rica	6.73%
France	4.33%
United Kingdom	3.22%
Germany	1.92%
Italy	0.93%
Mexico	0.87%
Switzerland	0.57%

Mejoras realizadas al website

Durante el 2023 se consolida la presencia del Drupal 9 como plataforma con capacidad y flexibilidad en el manejo de más usuarios, reduciendo el consumo de consultas a la base de datos y las mejoras visuales del sitio web. Durante este año se han incorporado nuevas imágenes y secciones, así como la creación del landing page de México y las secciones de nómadas Digitales entre otras.

Landing Page Digital Nomads

Otro de los trabajos realizados en el año fue el desarrollo de un mini sitio que recibiera a las personas interesadas en utilizar Costa Rica como sede de su teletrabajo. Dicho sitio es: <https://www.visitcostarica.com/en/costa-rica/digital-nomads>. Esta web recibió un total de 97165 sesiones en el año.



Acción de Personalización Visit Costa Rica 2023

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de las acciones de personalización durante el año calendario de 2023.

Es importante notar la transición de Universal Analytics a Google Analytics 4 que ocurrió en junio de 2023. Esta transición marcó el inicio de un cambio significativo en la forma en que se recopilan, procesan y utilizan los datos del sitio web. Esta actualización asegura herramientas más avanzadas y flexibles para comprender y optimizar la experiencia del usuario en línea. Algunos cambios clave en las plataformas incluyen:

- Google Analytics 4 calcula la cantidad de sesiones y duración de visita en la página con más precisión.
- GA4 cuenta múltiples conversiones de objetivos en una sesión.
- Rebote de página se calcula diferente en Google Analytics 4.
- GA4 Introducido una nueva KPI llamada "tiempo promedio de participación por sesión." Esta KPI calcula cuánto tiempo pasa un usuario con su sitio abierto en una pantalla.

Por esta razón, el reporte se divide en dos sesiones para reflejar qué plataforma analítica se utilizó durante el año. Sesiones personalizadas ha obtenido los siguientes resultados en comparación con sesiones sin personalización de web:

1 enero 2023 – 31 mayo 2023 (Universal Analytics)

- Aumento de 34.59% en páginas por visita
- Aumento de 23.33% en duración de visita en la pagina
- Una disminución de 26.16% en rebote de pagina
- Aumento de 33.67% en tasa de conversión de partner clicks)
- Aumento de 103.32% en tasa de conversión de outbound links

1 junio 2023 – 31 diciembre 2023 (Google Analytics 4)

- Aumento de 20.29% en páginas por visita
- Aumento de 23.23% en duración de visita en la pagina
- Una disminución de 32.62% en rebote de pagina
- Aumento de 32% en tiempo promedio de participación por sesión
- Aumento de 43.24% en tasa de conversión de partner clicks
- Aumento de 31.60% en tasa de conversión de outbound links

Parte de la estrategia que MMGY utilizó en el programa de personalización web era utilizar un modal para capturar nuevos suscriptores de marketing por correo electrónico. En el año 2023, esta táctica resultó en:

- 4,812 nuevos suscriptores
- 542,185 impresiones
- En total, 91% de todas las suscripciones son resultados del modal.

1.4 TURISMO DE REUNIONES

Objetivo: Promocionar a Costa Rica como destino apto para la industria de reuniones en segmentos prioritarios en los mercados de interés.

Principales acciones.

MICE

Participación en feria Internacional Fiexpo, Feria especializada en eventos e incentivos, con mas de 1000 compradores participando en la feria.

Participación en las ferias Imex Vegas y Imex Frankfurt, las ferias Imex son las ferias mas importantes en Europa y Estados Unidos

Participación Feria Internacional IBTM Barcelona, especializada en incentivos, conferencias y convenciones. Costa Rica volvió a participar enel 2023 en esta feria.

Misiones Comerciales Ciudad de México, se llevó a cabo en el mes de agosto, que tuvo la participacipón de 10 empresas socias al Bureau de Convenciones donde se llevaron a cabo mas de 300 citas.

Webinar México y España con NUBA: El ICT en conjunto con el Bureau de Convenciones realizó una presentaciúon en donde se tuvo la participación de 40 representantes en México y 25 compradores de incentivos de lujo en España, en Madrid.

Realización de Motivation Luxury Summit: el ICT realizó el Motivation Luxury Summitt en Guanacaste en el mes de setiembre, donde se contó con la participación de 60 compradores especializados de lujo y la participación de 14 empresarios nacionales socios del Bureau de Convenciones.

Realización Talleres de capacitación para el sector MICE, estas capacitaciones en conjunto con la empresa MICE CONSULTING, para actualizar al sector nacional en temas de tendencia de la industria.

Programa de Embajadores. El ICT en conjunto con el Bureau de Convenciones llevó a cabo durante el 2023 dos ediciones del programa de embajadores, en el cual se logró la participación de 45 nuevos embajadores, representantes de diferentes áreas profesionales.

Ferias 2023

Costa Rica durante el 2023 participó en 4 de las mas relevantes ferias internacionales de Turismo de Reuniones. Se tuvo una participación de empresas nacionales en las distintas ferias; Imex Frankfurt 16 empresas, Fiexpo Panamá: 8 empresas, Imex América: 20 empresas, e IBTM España: 14 empresas. La participación en estas ferias refuerzan el posicionamiento de nuestro país y seguir consolidando a Costa Rica como destino competitivo.

Costa Rica recibió dos premios en el marco de los Fiexpo Awards; Fiexpo es la feria que representa America Latina y el Caribe; los premios recibidos fueron:

- Mejor Gestión Destaca de País
- Y ser un destino comprometido con la sostenibilidad

La participación de Costa Rica en las ferias Imex es de suma importancia ya que IMEX América es la feria comercial más grande de los Estados Unidos para la industria de reuniones, eventos y viajes de incentivos, cuenta con mas de 4300 compradores y Imex Frankfurt con mas de 3000 compradores.



Presencia de Marca en ferias y activación con la asociación ICCA. Ferias IMEX, Frankfurt, Las Vegas e ITBM en Barcelona.



Motivation Luxury Summit:

En el mes de setiembre se llevó a cabo el Motivation Luxury Summit, en Guanacaste, Costa Rica. Este es un evento especialmente diseñado exclusivamente para la industria de viajes de incentivos de lujo, que reúne a 50 selectos compradores calificados, especialmente invitados por la organización provenientes de Estados Unidos, Canadá, Europa y México y a 50 expositores de viajes de incentivo de lujo.

La edición de MLS Costa Rica contó con la participación de distintas empresas y entes de turismo de Argentina, Barbados, Chile, Costa Rica, Dubai, Quito, Caribe Mexicano, Panamá, Perú, Puerto Rico, Uruguay y otros.

DATOS MOTIVATION LUXURY:

- + de 1200 citas
- 110 participantes
- 17 destinos
- 47 expositores internacionales y nacionales
- 20 empresas nacionales

Tuvo alcance en varias revistas entre esas:

<https://www.viptodaymagazine.com/costa-rica-alberga-una-nueva-edicion-del-motivation-luxury-summit-2023/>

<https://www.vidayexito.net/tags/motivation-luxury-summit-de-fiexpo-exhibition-2023/>
<https://revistasumma.com/costa-rica-fortalece-su-posicionamiento-mundial-en-segmento-de-reuniones-de-lujo/>

Presentación NUBA ESPAÑA y MÉXICO:

Como parte de los esfuerzos en posicionar a Costa Rica en la mente de los compradores en Europa, el ICT en conjunto con la agencia NUBA, se llevó a cabo en el mes de noviembre en Madrid, España un evento de presentación país donde se tuvo apoyo del Bureau de Convenciones de Costa Rica, en el que se contó con la participación de 40 compradores. Adicionalmente, como parte de este esfuerzo se realizaron dos webinars en los cuales contamos con 25 empresarios participantes. Se llevó a cabo un webinar con compradores especializados para el mercado mexicano.

Misión Comercial Ciudad México:

Mediante este esfuerzo del ICT en conjunto con el Bureau de Convenciones se logró reunir en una semana de networking a empresarios costarricenses y compradores de México, en una jornada donde se tuvo la participación de 10 empresas Costarricenses y se atendieron mas de 300 citas.



Programa de Embajadores de Costa Rica:

El programa de embajadores de turismo de reuniones es una iniciativa que busca involucrar y aprovechar el conocimiento y la influencia de líderes en diferentes campos, como académicos, científicos, empresarios y profesionales destacados, para promover y atraer eventos de turismo de reuniones a Costa Rica.

Las principales razones por las cuales el programa de embajadores de turismo de reuniones es importante:

- Promoción del destino
- Generación de ingresos
- Desarrollo de la industria local
- Intercambio de conocimientos
- Proyección internacional

Se realizaron durante el 2023 tres desayunos del programa de embajadores en colaboración con el Bureau de Convenciones, resultando en la incorporación de 48 nuevos profesionales para la captación de eventos en el país.

Se conto con la participación de valiosos profesionales de diferentes sectores como:

- Cultura
- Universidades
- Medicina
- Wellness
- Estetica
- Odontología
- Farmacia
- Ciencia e investigación
- Biología
- Automotriz
- Y otros.

El Programa de Embajadores tuvo la participación de dos consultores reconocidos internacionalmente, y los resultados fueron 3 eventos en donde a cada participante se les compartieron herramientas para captación de eventos en el país así como que pudieran desarrollar conexiones con el ICT y Bureau de Convenciones.

Nuestro objetivo principal fue lograr que los participantes en estos desayunos percibirán el apoyo del destino (ICT) para que se decidan a liderar el proceso de captación de las reuniones a las que normalmente concurren. WorkShop / Taller de Turismo de Reuniones:

El ICT llevó a cabo para empresarios del sector MICE, el taller: Programa de promoción, fortalecimiento e inteligencia en la captación de eventos de turismo de reuniones, que buscaba brindar herramientas como:

- Identificación de oportunidades: buscar herramientas y estrategias que permitan identificar oportunidades para la captación de eventos de turismo de reuniones.
- Promoción y marketing: una vez identificadas las oportunidades, es fundamental llevar a cabo acciones de promoción y marketing que permitan posicionar a la ciudad o país como un destino atractivo para la celebración de eventos y congresos.
- Fortalecimiento de la oferta: para atraer eventos de turismo de reuniones, es fundamental contar con una oferta de servicios y facilidades adecuada. Esto puede implicar la mejora de la infraestructura hotelera y de transporte, así como la promoción de servicios y actividades complementarias para los visitantes.
- Inteligencia y seguimiento: para evaluar la efectividad del programa y detectar oportunidades de mejora, es fundamental contar con herramientas de inteligencia y seguimiento que permitan medir el impacto de las acciones realizadas y la satisfacción de los visitantes.

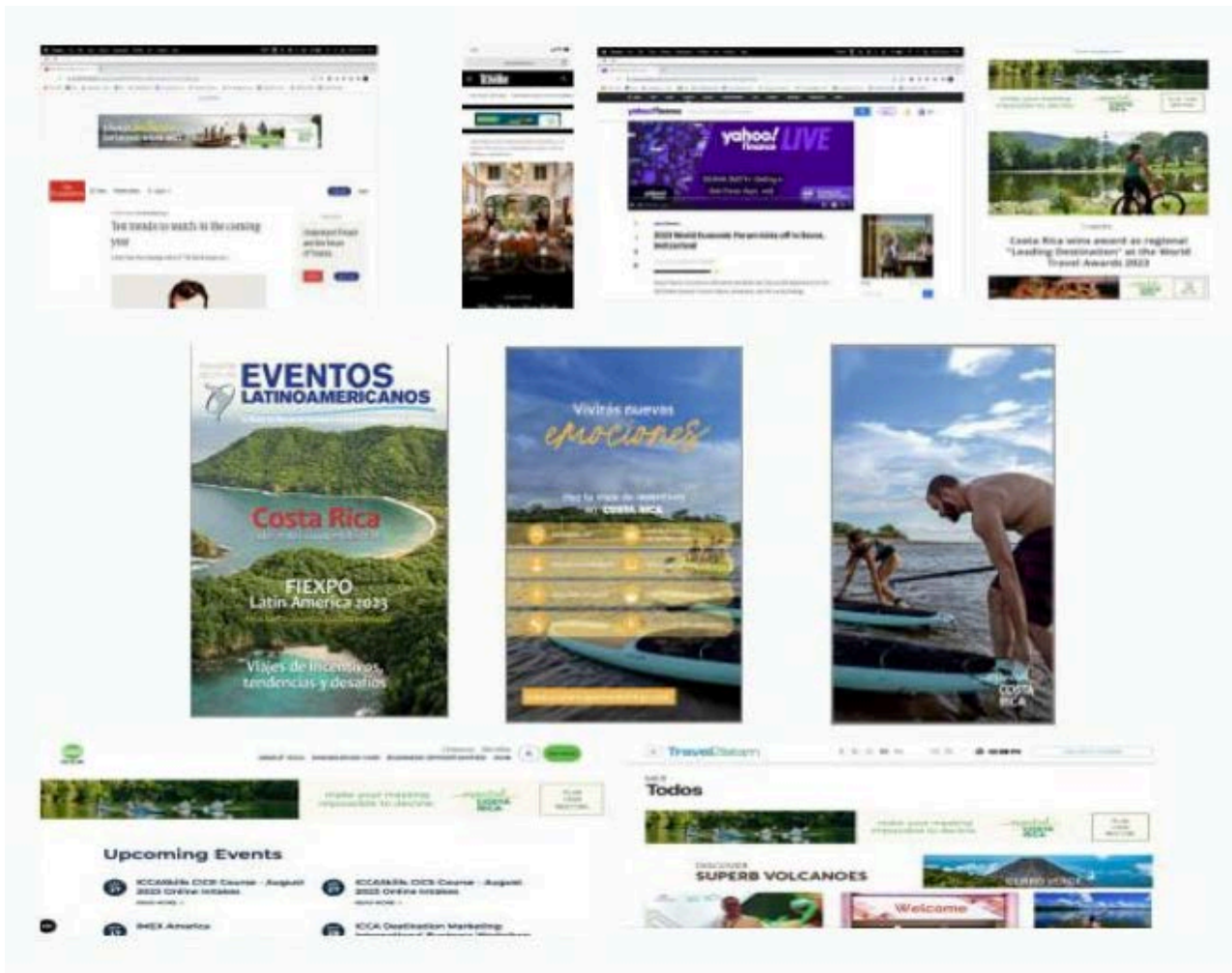
En este taller se tuvo la participación de 50 socios del Bureau de Convenciones, especializados en la industria de Reuniones.



Publicidad de Turismo de Reuniones en canales digitales.

Adicionalmente se realizaron acciones de publicidad en medios digitales con los siguientes resultados.

Impresiones Totales: 572.640. Enganche: 3729.



Publicidad de Turismo de Reuniones en redes sociales

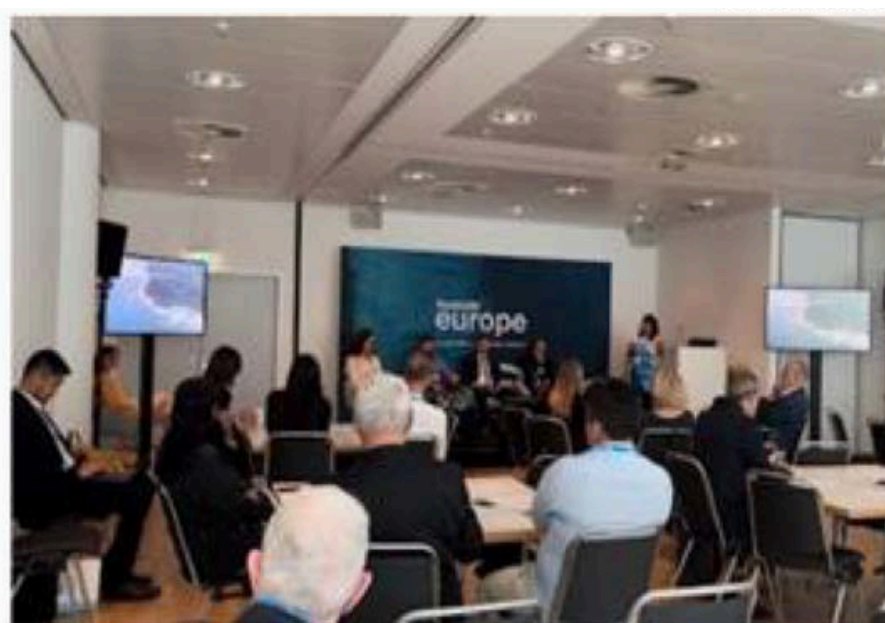


1.5 Publicidad para apoyo a nichos de cruceros y wellness 2023

Presencia de marca en la feria Seatrade Europa

Esfuerzo de influencers de Wellness

Apoyo en el evento Seatrade en el cual se contó con presencia de marca con material audiovisual al inicio y finalización del evento, regalías a los asistentes de material promocional, publicación en redes sociales, conferencia de prensa y entrevistas a delegados de la institución



Fotografía propia. Evento Seatrade

Se promovió a Costa Rica como destino predilecto para vacacionar por medio de influencers de wellness durante el mes de octubre y noviembre. Se realizaron publicaciones en diversas redes sociales y videoscortos sobre nuestro país.

1.6 PUBLICIDAD NACIONAL 2023

1.6.1 Campaña Vamos a Turistear (VAT)

Objetivo:

- Crear conocimiento del concepto y establecer el significado de VAT 2023.
- Antojar a las personas a explorar destinos emocionantes y tesoros escondidos a través de los ojos de alguien más y que los hagan verse ahí disfrutando en Costa Rica.
- Hacer que la gente salga y movilizarlos a través de sus pasiones a disfrutar de su país

Vamos a Turistear invita al costarricense a salir a conocer el país donde vive

Se renueva la campaña y se pauta en medios tradicionales, regionales, digitales y redes sociales

Se realizará un refrescamiento del sitio web vamosaturistear.com para facilitar la búsqueda de información a los visitantes

Esta campaña se enfoca en la experiencia de verse realizando alguna actividad turística, despertando la curiosidad de las personas, de vivir la misma experiencia que está disfrutando

Vamos a Turistear es una plataforma que le muestra al costarricense el privilegio de conocer las diferentes regiones turísticas que tiene el país

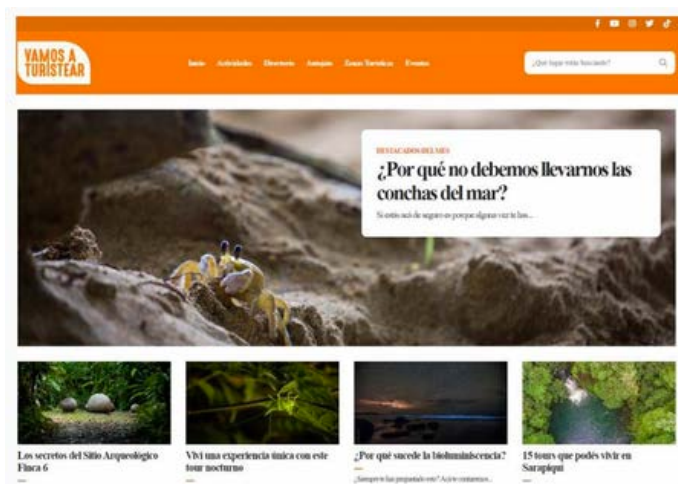
- Se diseñó una estrategia de comunicación enfocada hacia optimización de alcance y cobertura.
- Dicha comunicación inició el 27 de setiembre, aprovechando la conmemoración del “Día Mundial del Turismo”, y luego trasciende con la campaña “Vamos a Turistear” hasta el 8 de diciembre.
- Se realizó un Split de medios en radio, tv, prensa, digital y exteriores
- Universo: 3,800,000 p
- Alcance total: 3,412,400 p (90%)
- Frecuencia: 29.2



1.6.2 PAUTA EN GOOGLE:

Pauta en Google de Vamos a Turistear: En Search se logró un total de 334,912 impresiones, un total de 46,801 clicks, para un CTR de 13.97%. Por último, en YouTube ads se obtuvo un total de 2.31 millones de vistas en vídeo, 14,506,393 impresiones, 45,987 clicks, con un CTR del 0.32%.

1.6.3 SITIO WEB:



El sitio web recibió un total de 229,270 visitas en el 2023, con una duración promedio de 01:13 minutos y

1.41 páginas vistas por sesión. Las visitas se generaron principalmente en San José, Heredia y Cartago. Con un 58,9% mujeres y un 41,1% hombres, con edades principalmente entre los 25 y los 54 años, y llegando al sitio principalmente desde el buscador de Google.

Durante el 2023 se elaboraron 58 notas de blog de distintas zonas del país para el sitio web.

Desglose mensual estadístico

Mes	Visitas	Usuarios	Engagement	Duración
Enero	47 899	22 617	97%	00:01:29
Febrero	31 846	16 673	96%	00:01:18
Marzo	29 852	14 341	97%	00:01:27
Abril	37 516	19 248	97.5%	00:01:31
Mayo	52 208	28 095	96.9%	00:01:21
Junio	43 727	22 631	96%	00:01:25
Julio	34 962	30 083	97.18%	00:01:12
Agosto	49 625	30 652	97.06%	00:01:01
Setiembre	18 968	9 696	96.42%	00:00:55
Octubre	33 553	14 341	96.9%	00:00:48
Noviembre	21 927	10 029	97.31%	00:00:44
Diciembre	9 369	4 261	97.24%	00:00:53

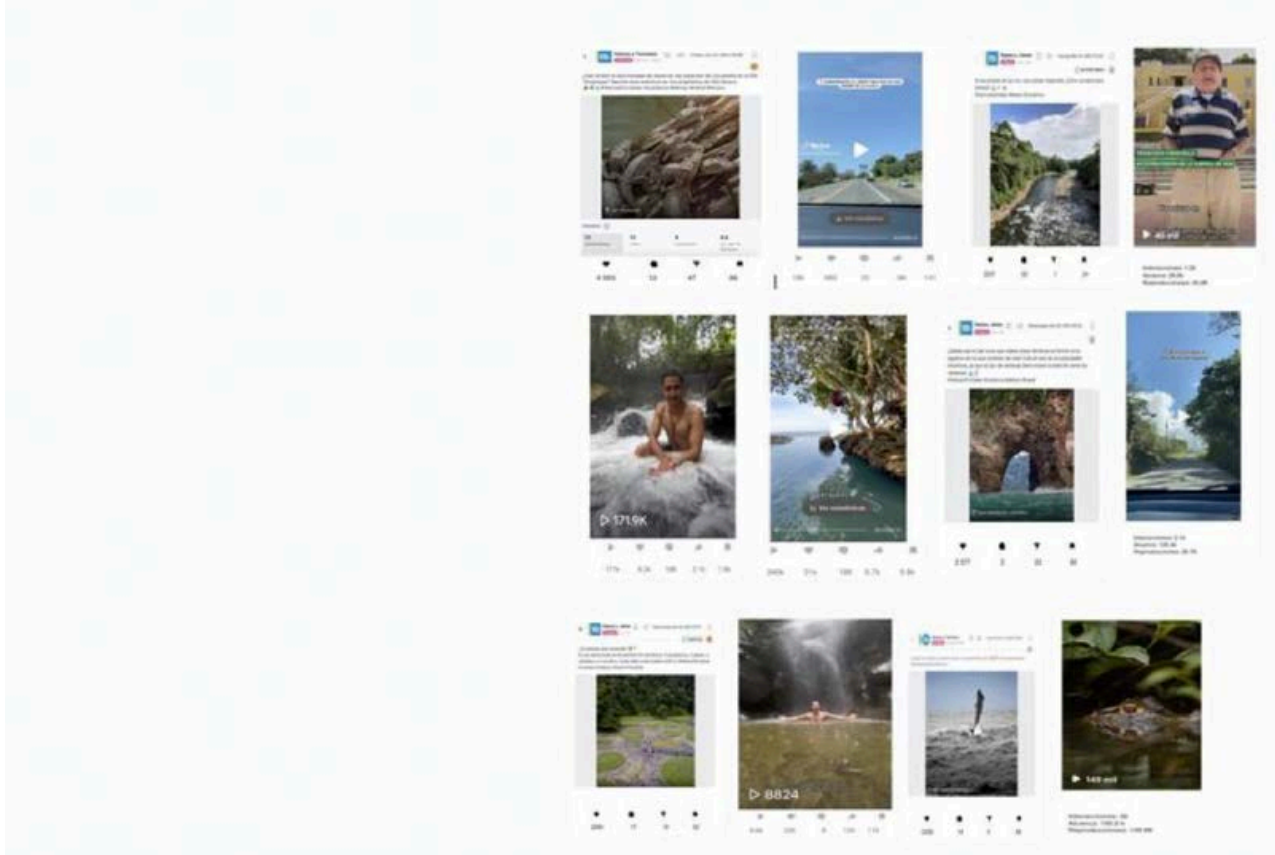
1.6.4 REDES SOCIALES

Redes Sociales Vamos a Turistear: Facebook logró alcanzar un total de 3,196,379 usuarios, mientras que Instagram alcanzó a 2,070,896 usuarios. Se generaron 130,586 visitas al sitio web desde redes sociales y un total de 6,099,054 interacciones con los posts de ambas redes. Los 3 posts con más porcentaje de engagement están relacionados a la playa. La red social Twitter (X) logró alcanzar 708,242 usuarios y obtuvo 38,900 interacciones durante el 2023.

Desglose estadístico 2023

RRSS	Interacciones	Impresiones	# fans	Cantidad de contenido
Facebook	32 812	46 577 369	3 971 361	186
Instagram	95 967	56 060 527	1 233 796	369
TikTok	83 609	793 322	84 810	40
Twitter	40 191	16 454 100	99 624	48

Publicaciones más exitosas del año



EMPRESARIOS EN EL SITIO WEB:

Actualmente hay una suma de 324 empresas turísticas en el directorio del sitio web.

DESGLOSE POR CATEGORÍA:

- Hospedaje: 163
- Agencias de viajes: 17
- Aerolíneas: 1
- Rent a Car: 15
- Tour: 94
- Actividades temáticas: 5
- Hospedaje y restaurante: 2
- Hospedaje y tour: 26
- Museo: 1

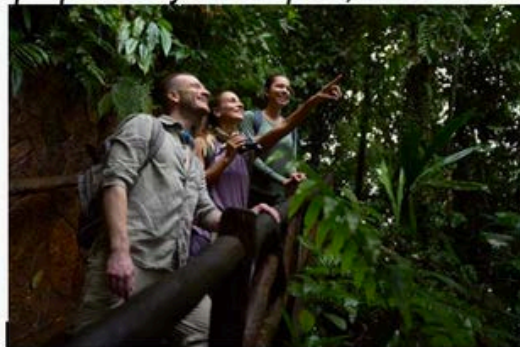
1.7 Producción de contenido de material publicitario

Material audiovisual filmados

Se desarrollaron videos con contenido turístico y cultural que le permita al turista nacional e internacional conocer sobre distintas actividades que ofrece nuestro país, aprovechando al máximo su estadía. Estos videos locutados tanto en inglés como en español se implementarán en la página web institucional.



Fotografía propia. Playa Matapalo, Puntarenas. Setiembre 2023.



Fotografía propia. San Carlos, Alajuela. Setiembre 2023.

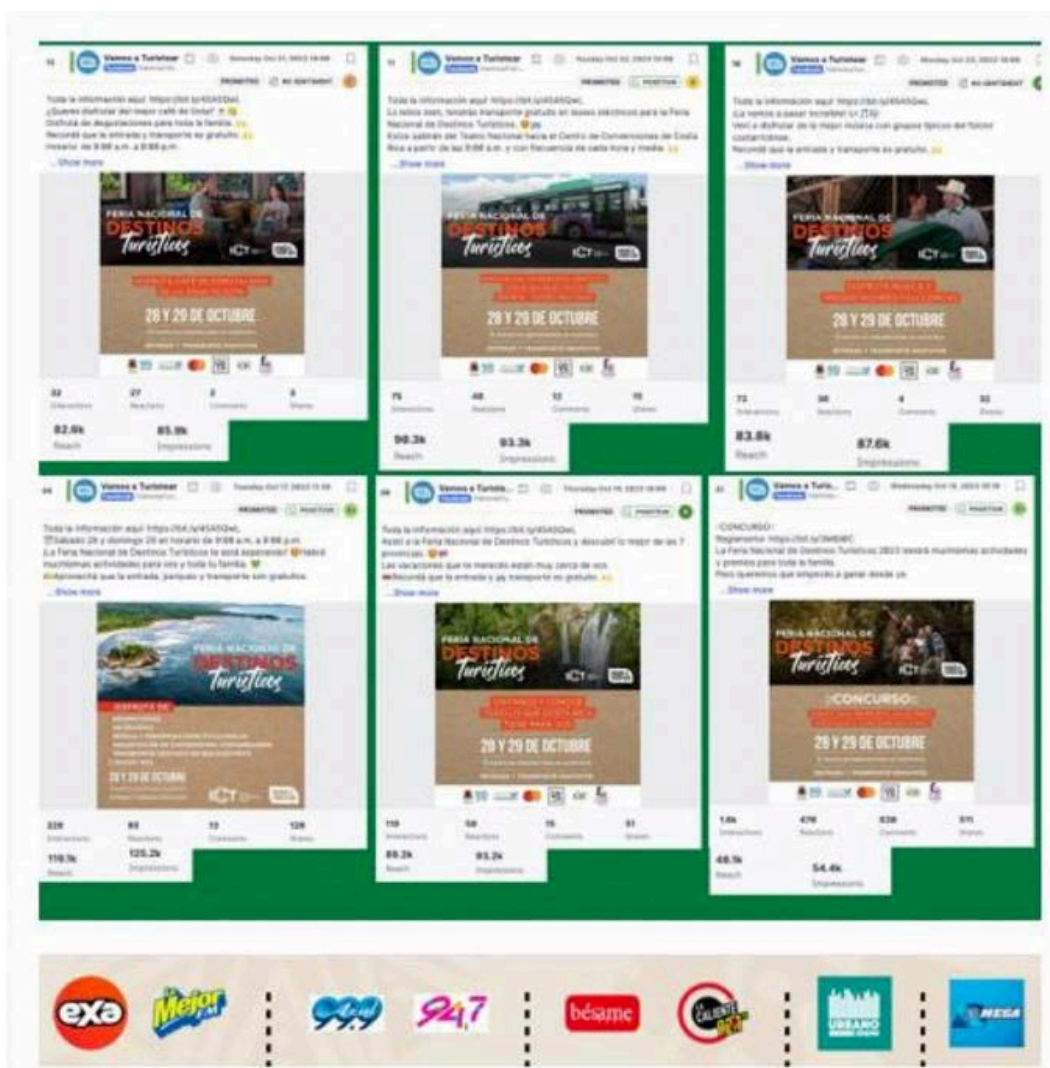
1.8 Vallas en Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

Se desarrollaron vallas que se colocarán en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Dichas vallas representan actividades y destinos turísticos de las provincias de Costa Rica.



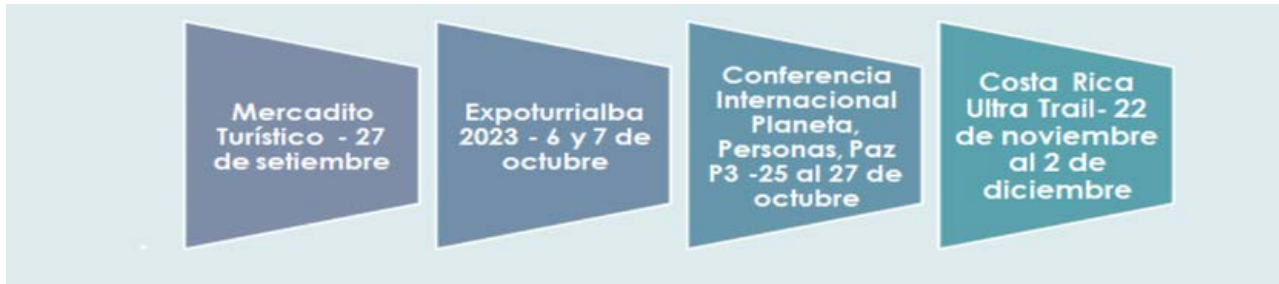
1.9 Apoyo a la Feria de destinos turísticos

Se brindó apoyo a la Feria de destinos turísticos mediante acciones publicitarias en redes y menciones en vivo en radio, así como elaboración de artes.



1.10 Patrocinios 2023

Se realizaron acciones de carácter publicitario y/o patrocinios entre los cuales cabe destacar:



Patrocinio Mercadito Turístico 2023

El objetivo de este evento fue poner a disposición del sector turístico una herramienta para promocionar sus productos y servicios mediante este encuentro comercial entre asociaciones solidaristas y cooperativas con los proveedores del sector.

El Mercadito tuvo una participación de 35 empresas expositoras entre ellas hoteles, rent a car, operadores de turismo, líneas aéreas y atracciones turísticas. Asimismo, por parte de las asociaciones solidarista y cooperativas se esperaba la asistencia de 150 personas, pero fruto de la excelente labor de comunicación y convocatoria, se contó con una asistencia de 175 personas.

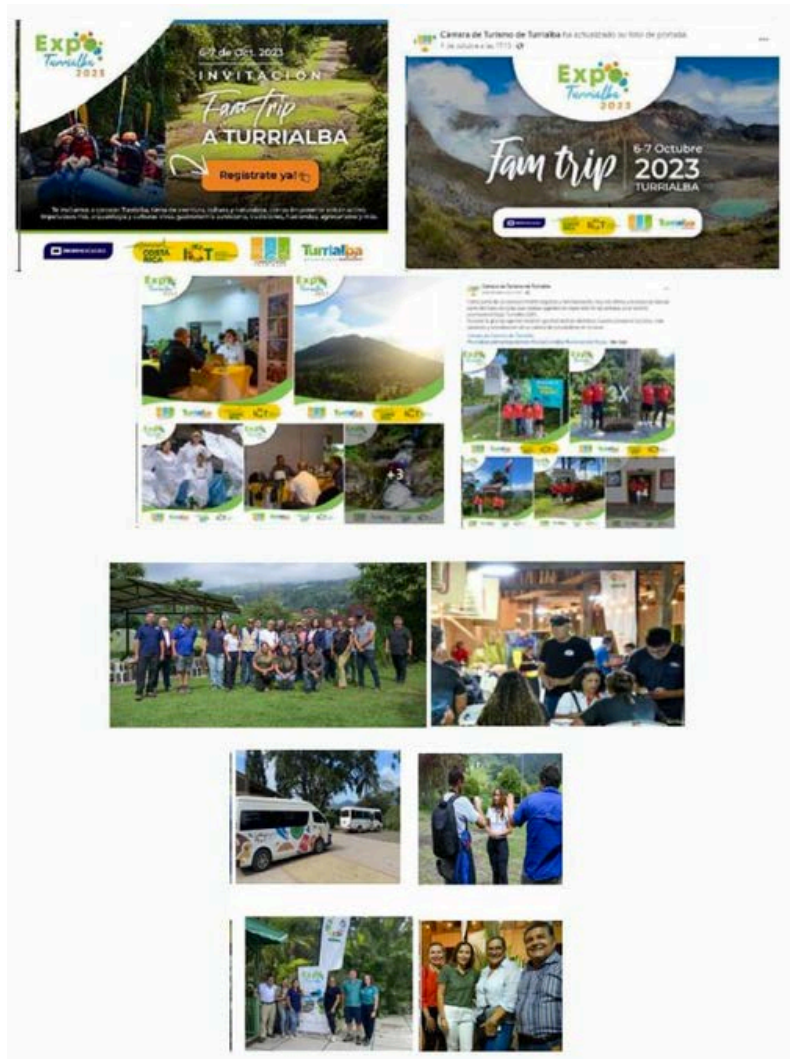
De acuerdo a informe de la Cámara Costarricense de Hoteles se recibieron comentarios muy positivos sobre la organización, participación y disposición de los empresarios turísticos para generar nuevas alianzas comerciales.



Patrocinio Expo Turrialba 2023

Desde el 2007 Expo Turrialba ha sido la plataforma por medio de la cual empresarios locales han podido exponer su oferta turística a los agentes de viajes que promueven actividades turísticas dirigidas a los diferentes mercados internacionales.

Este 2023 y durante varios meses la Cámara de Turismo de Turrialba se preparó con el objetivo de lograr que agentes de viajes pudieran conocer y compartir la experiencia de turismo que ofrece Turrialba. De acuerdo a informe de CATUR, este año se logró contar con la participación de más de 50 agentes de viajes que participaron en este evento y se dieron a la tarea de conocer Turrialba y su producto turístico, las condiciones actuales posteriores a la pandemia y la identificación de nuevos servicios o bien actualizarse debido a la demanda de sus clientes en los destinos diferentes en Costa Rica. Asimismo, se ofreció una exitosa gira de prensa contando con la participación de medios nacionales, regionales y digitales que tuvieron total disposición de compartir información acerca del producto que ofrece Turrialba.



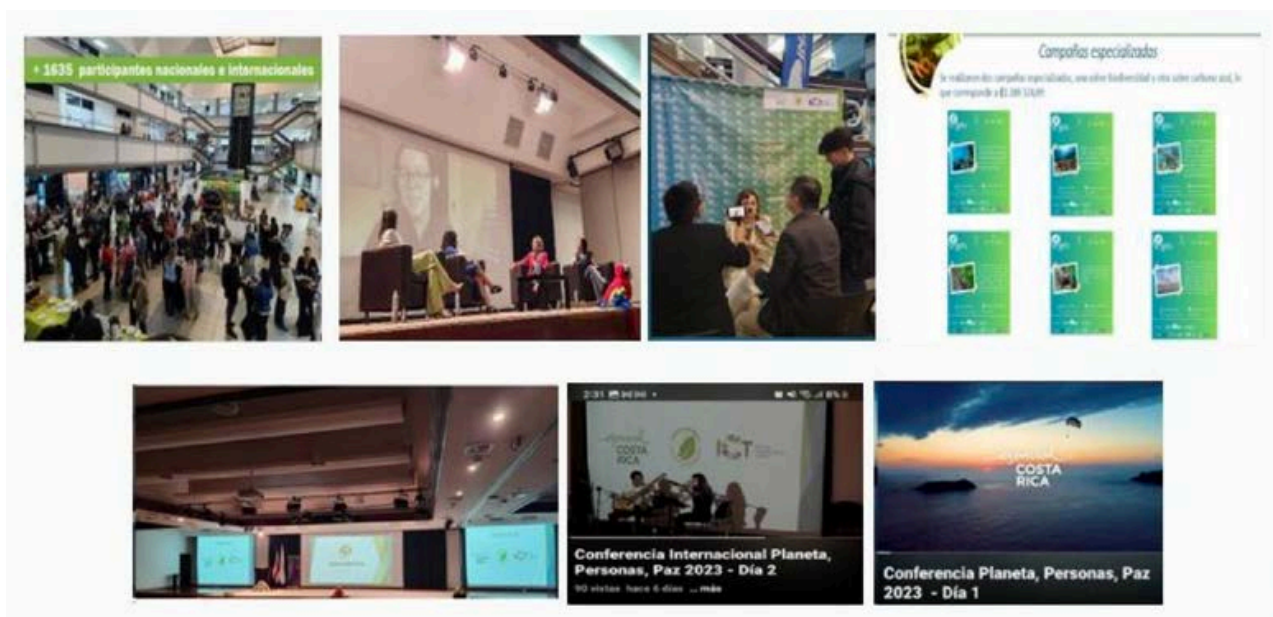
Patrocinio Conferencia Internacional Personas, Planeta, Paz 2023

La Cámara Nacional de Ecoturismo CANAECO ha venido poniendo en marcha esta conferencia con proyección internacional desde el 2009.

La audiencia meta de este evento es el sector turístico público y privado nacional e internacional, así como, profesionales independientes, académicos, estudiantes, otros sectores vinculados como energía, transporte, agua, construcción, industria, así como instituciones públicas y distintos organismos nacionales e internacionales, con el objetivo de establecer una plataforma de aprendizaje, dialogo e intercambio de experiencias en sostenibilidad a nivel nacional e internacional, y ser reconocida como una de las mejores conferencias sobre esta temática a nivel mundial. Durante la edición 2023, lograron alcanzar la participación de 185 participantes.

Otro objetivo importante era lograr educar de manera innovadora a los participantes mediante la integración de conceptos de forma creativa que no solo permiten el desarrollo de conocimientos, sino que motiven a los participantes a comprometerse con la sostenibilidad a nivel individual, laboral, empresarial y social.

La Dinámica del Evento se desarrolló mediante cuatro principales bloques que responden a elementos relacionados con el turismo sostenible: Agua, Tierra, Aire y Fuego. Asimismo, la metodología del evento fue dinámica ya que cada bloque contó con actividades diferentes como charlas, debates temáticos, panel de discusión y charlas cortas para presentar ideas y proyectos innovadores que se están desarrollando a nivel nacional e internacional, que sirvan de motivación para los asistentes del evento.



Patrocinio Costa Rica Ultra Trail 2024

Para la edición 2023 Costa Rica Ultra Trail llevo a la delegación de 40 personas, a cruzar el país de costa a costa, generando un evento de mucho impacto para las comunidades.

Este evento tuvo un gran impacto social, 60 niños y niñas de las comunidades más alejadas de las áreas rurales, obtuvieron útiles escolares para periodo lectivo 2024 a través de las distintas donaciones, asimismo los corredores tuvieron la oportunidad de compartir con las personas de zonas como la Esperanza, el Humode Pejibaye y San Pablo de Tres Equis, en cada comunidad se realizaron actividades culturales y de intercambio donde se promovió una gran experiencia entre extranjeros y nacionales.



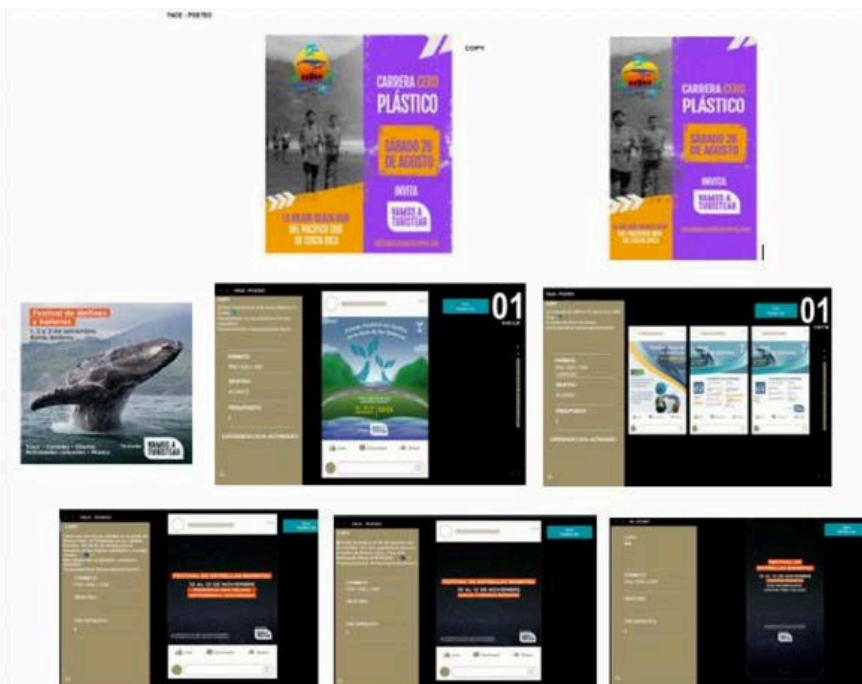
Atención de Regiones a través de acciones de publicidad nacional

Se realizó divulgación en redes sociales VAT, de eventos organizados por las Municipalidades y/o Cámaras de las diferentes Regiones, los resultados se engloban en el reporte general de las redes sociales VAT.

Región Brunca:

Divulgación de eventos de las diferentes Municipalidades de la Región Brunca según el siguiente cuadro

Región	Municipalidad o Cámara	Mes	Evento	Acción realizada
Brunca	Osa	Agosto	Costa Ballena Beach Run	Posteos en redes VAT
Brunca	Osa	Setiembre	Festival Delfines y Ballenas	Posteos en redes VAT
Brunca	Golfito	Setiembre	Ruta de las Ballenas	Posteos en redes VAT
Brunca	Pérez Zeledón	Setiembre	Expo Turismo	Posteos en redes VAT
Brunca	Buenos Aires	Octubre- Noviembre	Festival de Estrellas	Posteos en redes VAT



Región Norte

Región	Municipalidad o Cámara	Mes	Evento	Acción realizada
Norte	CATURI, Cámara Turismo Río Celeste	Setiembre	Mes de la Danta	Posteos en redes VAT
Norte	CATUSA, Cámara Turismo Sarapiquí	Octubre	ECOFEST	Posteos en redes VAT

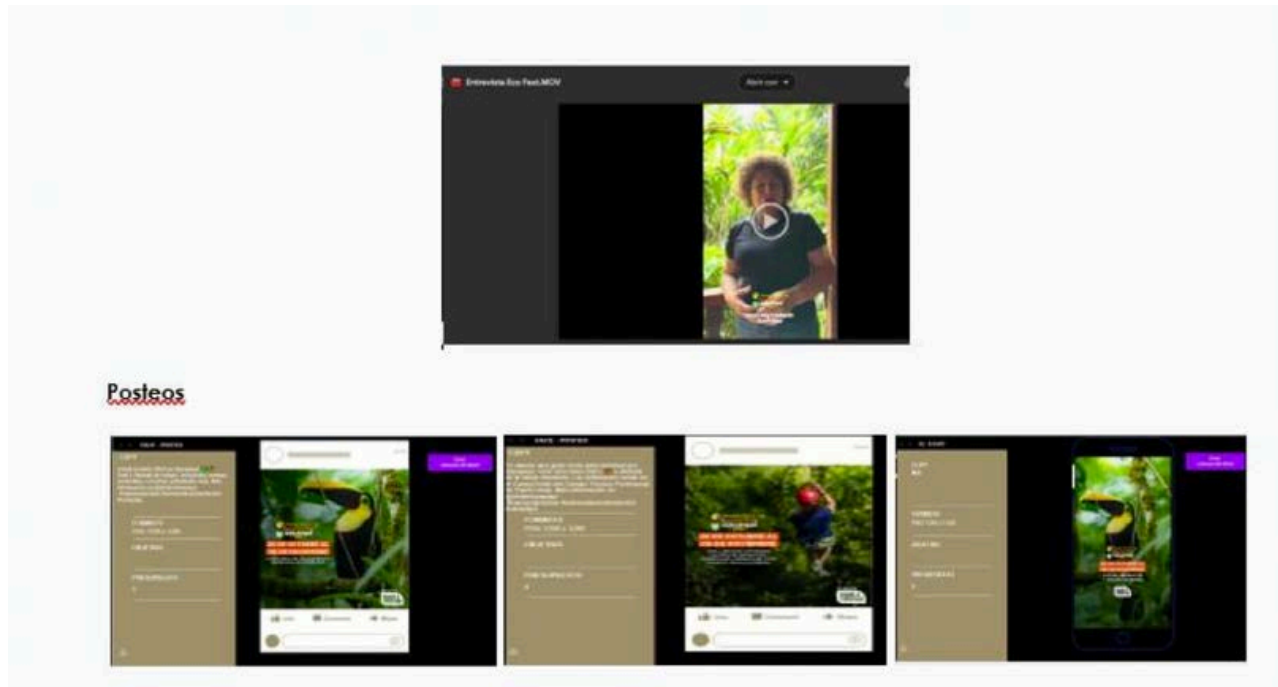
CATURI

Divulgación del evento Mes de la Danta organizado por la Cámara de Río Celeste



CATUSA

Además de la divulgación del evento Ecofest Sarapiquí, se realizó entrevista con uno de los organizadores de la actividad.



Región Central

CÁMARA TURISMO TURRIALBA

Turrialba: Divulgación del evento Feria del Café realizada durante los últimos días de setiembre y primeros días de octubre 2023



Región Caribe

Comité de Puerto Viejo

Divulgación del evento Wolaba Parade durante el mes de agosto 2023.



II Departamento de Promoción

2.1 CAMPAÑAS INTEGRALES Y APOYOS COOPERATIVOS 2023

Se tiene como objetivo implementar campañas integrales o apoyos cooperativos con socios de la cadena de comercialización turística de Costa Rica en los principales mercados de interés, que generen beneficios en materia de conectividad aérea, promoción del destino y movilización de pasajeros.

Principales acciones:

Campañas integrales
Aerolínea KLM, 2022-2023, Países Bajos
Air France, 2022-2023, Francia
Grupo <u>Trav el Concept</u> , 2022-2023, España
<u>Kilroy</u> , Países Nórdicos
Air <u>Transat</u> , Canadá
<u>World 2 Meet</u> , España
Grupo <u>Avoris</u> , España
Cox & Kings 2023-2024, Reino Unido
Aerolínea Edelweiss, Suiza
Wheel <u>The World</u> , Estados Unidos
Iberia, España
TUI, Reino Unido
Air <u>Canada</u>
Grupo <u>Nuba</u> , España y México
C&C <u>Trav el</u> , Dinamarca
Grupo de cruceros <u>Windstar</u> , Estados Unidos
Aerolínea LATAM, Suramérica
<u>Avanti Destinations</u> , Estados Unidos
MCCM Master <u>Cruises</u> , Suiza
Aerolínea <u>Sunwing</u> 2023-2024, Canadá
TUI España 2023-2024
Apoys cooperativos
Apoys cooperativo con <u>Primagen</u> , Estados Unidos
Apoys cooperativo con pool de empresarios <u>Virtuoso</u> , Estados Unidos
Apoys cooperativo con el pool de empresarios <u>Signature</u> , Estados Unidos
Apoys cooperativo con <u>Primagen</u> , Europa
Apoys cooperativo con New <u>Acc</u> , Brasil

De acuerdo con los resultados anuales del Plan Anual Operativo 2023, se programó realizar 30 planes promocionales de campañas o apoyos cooperativos, con socios mayoristas o líneas aéreas, en el marco de la programación plurianual y al final se concretó el seguimiento y realización de 29 de estos proyectos, lo que corresponde a un porcentaje del 96,7%, lo cual se considera satisfactorio.

Esto permitió cumplir los objetivos del Plan 2023 con la exposición de Costa Rica como destino turístico en los mercados de interés, a través de múltiples acciones promocionales que se espera generen impacto en más de 414.000 pasajeros proyectados a nuestro país gracias a la inversión institucional.

Por su parte, las campañas integrales con aerolíneas, permitieron mantener o generar casi 500.000 asientos a Costa Rica, provenientes de mercados emisores tan importantes como Canadá (Air Canada, Air Transat, Sunwing), Suiza (Edelweiss), España (Iberia y grupo Ávoris), Países Bajos (KLM), Alemania (KLM y Air France), Francia (Air France) y Suramérica (LATAM), más las respectivas conexiones internacionales relacionadas.

Este número representa casi 150.000 asientos adicionales que se generaron con respecto al año 2022, en el cual se promocionaron más de 350.000 asientos, es decir, un 30% más de asientos.

Las campañas realizadas con empresas tales como Cox & Kings, Kilroy, Wheel the World, TUI Spain, TUIUK, New Age, C&C Travel, Windstar Cruises, Travel Concept, Avoris y World 2 Meet, sin dejar de lado los apoyos cooperativos realizados con consorcios de mercadeo como Signature, Virtuoso y organizaciones privadas como Proimagen, ayudaron a fomentar relaciones comerciales de primer nivel con socios importantes de los Estados Unidos, Latinoamérica y Europa. Además, contribuyeron con la generación de una gran cantidad de turistas que ocupan habitaciones de empresas hoteleras, consumen tours y otros servicios que ofrece el destino, ya que la oferta turística que manejan se ajusta a varios tipos de viajero: viajeros independientes, viajes en grupo, familias, paquetes todo incluido, wellness, lunas de miel, lujo y turismo accesible, entre otras modalidades de viaje. Estas empresas contribuyen a su vez a llenar asientos de líneas aéreas procurando para nuestro país una mejor distribución del dólar turístico en todas las regiones de Costa Rica.

Las campañas integrales continúan siendo una herramienta muy valiosa para la promoción de Costa Rica en mercados potenciales, contribuyendo así con la diversificación.

Para este año 2023, se logró tener presencia en Países Nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Suecia) Países Bajos y Bélgica, gracias a la campaña integral con la empresa Kilroy, la agencia de viajes para jóvenes y estudiantes más grande de la región nórdica, con tiendas en siete mercados en los países nórdicos y Benelux (Bélgica, Holanda, Luxemburgo) y con más de 30 años de ofrecer Costa Rica a sus clientes.

Kilroy se especializa en viajes para estudios y voluntariado, experienciales y únicos a la medida, llenos de emociones y crecimiento personal, para turistas exploradores.

Se estima que gracias a esta inversión, se estará movilizandoun total de 870 pasajeros en el año 2023.

Asimismo, con la campaña integral aprobada para C&C Travel, empresa tour operadora con 35 años de experiencia dentro de la actividad turística en el mercado danés y con 17 años de trabajar el producto Costa Rica, se estaría contribuyendo también con la diversificación de mercados emisores.

Esta empresa mayorista cuenta con 3 oficinas en Dinamarca (Copenhague, Arhus y Norue) y se especializa en ofrecer a sus clientes producto hecho a la medida de sus necesidades, especialmente familias con niños y parejas.

La empresa mayorista C&C Travel generará promoción de Costa Rica entre sus agentes y clientes finales, propiciandola movilización estimada de 300 pasajeros en el período comprendido entre setiembre 2023 y abril 2024.

Por su parte, New Age es una reconocida empresa mayorista brasileña con más de 30 años de experiencia en la industria turística y 12 de trabajar con el destino Costa Rica. Con esta empresa se concretó un apoyo cooperativo con el fin de colocar acciones puntuales para impulsar la promoción y el producto turístico de Costa Rica entre sus agentes de viajes y clientes actuales y potenciales en Brasil.

Por otro lado, la Asociación Proimagen solicitó un apoyo cooperativo al ICT como parte de los compromisos establecidos en el Convenio de Cooperación entre el ICT y dicha Asociación, aprobado mediante oficio SJD - 125-2023, para realizar cinco presentaciones promocionales de destino para agentes de viajes de Europa, entre ellas, Estocolmo (Suecia) y Copenhague (Dinamarca).

Gracias a estas presentaciones promocionales de destino, se logró promover las fortalezas y atractivos de Costa Rica como destino turístico ante 46 agentes de viajes de ambas ciudades, y se brindó la oportunidad de generar negocios con estos agentes a 8 empresarios del sector privado costarricense que tuvieron participación en dichas presentaciones.

Conclusión

El Programa de Campañas Integrales y Apoyos Cooperativos a través del Plan Estratégico que culmina este año, sigue demostrando ser de gran utilidad para mantener el posicionamiento de Costa Rica como destino turístico en los mercados emisores de interés y en mercados donde surjan posibilidades de promoción importantes, además de constituir una herramienta indispensable para estimular la conectividad aérea desde y hacia nuestro país.

Algunos ejemplos de las acciones realizadas son los siguientes:

- KLM, Países Bajos



- Air France



- KLM, países nórdicos



- World 2 Meet, España



- Avoris, España



- Edelweiss, Suiza



- Iberia, España

- Apoyo Cooperativo Proimagen, EEUU

¹ Las otras ciudades cubiertas fueron París (Francia), Barcelona (España) y Múnich (Alemania).



• C & C Travel, Dinamarca

• Cox & Kings, Reino Unido

• Nuba, España y México

• Windstar Cruises, Estados Unidos

• Avanti Destinations, Estados Unidos

• New Age, Brasil

2.2 TRADE - Alianzas con empresas, consorcios y asociaciones turísticas 2023

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

Al igual que con campañas integrales y apoyos cooperativos, con este tipo de alianzas se logró capacitar en conocimiento de destino a más de 1.000 agentes de viajes, por medio de webinars, boletines electrónicos, programas de especialistas de destino, ferias y eventos especializados, además de lograr que más de 100 agentes experimentaran en el destino la oferta de producto costarricense a través de viajes de familiarización apoyados por el ICT en conjunto con la empresa privada.

Objetivo: Realizar acciones o proyectos dirigidos a actores de la cadena de comercialización turística en los mercados de EEUU, Canadá, México y otros mercados de interés, que promuevan la venta del destino o la movilización de pasajeros hacia nuestro país, de conformidad con la planificación estratégica anual.

Principales acciones TRADE Estados Unidos y Canadá

Renovación de membresía Virtuoso 2023 y 2024
Participación en eventos Virtuoso (Virtuoso Connects, Washington DC)
Membresía USTOA y participación en Conferencia Anual 2023
Membresía ATTA 2023 (participación en Adventure Elevate de EEUU y Adventure Exchange en Bogotá, Colombia)
Participación en Virtuoso On Tour de Montreal y Toronto, Canadá
Participación en GTM y GTM West 2023
Participación en ULTRA Summit 2023
Convenio con ProImage (presentaciones de destino y viajes de familiarización)
Alianza Snoided Agent (promo de programa de especialistas de destino en Canadá)
Renovación de la plataforma taConnect
New sletters al trade de junio a diciembre 2023
Webinar con Indus Travels de Canadá
Participación en Virtuoso Travel Week (conferencia y evento wellness para Canadá)
Alianza con Navigatr
Viaje de familiarización con agentes de Québec en Canadá
Alianza con Goway
Alianza con VAX (Vacation Access)
Renovación del programa de especialistas de destino para Canadá y EEUU
Alianza con Collette
Alianza con Pleasant Holidays
Alianza con Signature Travel Network 2024
Alianza con Travel Brands, Canadá
Alianza con Travelport, Estados Unidos
Alianza con Contiki, Canadá

Principales logros y resultados alcanzados en el año 2023.

La gran mayoría de proyectos de trade 2023 aún no presentan resultados finales, puesto que su ejecución finalizó en diciembre, mientras que otros tienen continuidad en el 2024, por ello, se presentan imágenes de algunas acciones efectuadas a la fecha.

<ul style="list-style-type: none"> • Newsletters al trade: 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con Navigatr (Travel Edge y Kensington Tours, EEUU): 
<ul style="list-style-type: none"> • Alianza Goway: 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con Pleasant Holidays:



- Delta Vacations University:



- Viaje de familiarización con Proimagen, EEUU:



- Alianza con Vacation Access



- Maritime Travel Show



- Alianza con Signature Travel Network



- Alianza Travel Brands



- Vancouver Travel Expo:



- Viaje de familiarización con Proimagen, Canadá:



- Alianza con Colette



- Webinars y Correo Virtuoso Canadá



- Programa de Especialistas de Destino, Canadá



- Alianza Contiki








Principales acciones TRADE México

Alianza con <u>Travel Service</u> <u>Costón</u>
Alianza con Julia Tours
Alianza con Punta del Este
Alianza con <u>Concierges</u>
Alianza con <u>Pe-Tra</u> Operadora
Alianza con Despegar.com
Alianza con Price Travel
Presentaciones de destino con agentes de <u>Volaris</u> (Guadalajara), Aeroméxico Monterrey) Avianca (CDMX)
Presentaciones de destino y viaje de familiarización con <u>Proimagen</u>
Presentaciones de destino con agentes en Mérida, Guadalajara y Monterrey
Presentaciones de destino a agentes <u>Furnoondo</u>
Participación en <u>road show</u> de Mega Travel
Participación en evento EPTUR
Participación en evento Cines Premier
Participación en evento ARLAM 2023
Participación en evento <u>Outlet Vuela y Viaja</u> 2023
Virtuoso on Tour México
New <u>slotters</u> al <u>trade</u>
Elaboración de materiales promocionales para <u>trade</u>
Elaboración de Manual de Producto con Infografías de Costa Rica

Principales acciones TRADE México

Principales logros y resultados alcanzados en el año 2023.

Al igual que los proyectos de trade de Estados Unidos y Canadá, la gran mayoría de proyectos de tradeMéxico aún no presentan resultados finales, puesto que su ejecución finalizó en diciembre, por ello, se presentan imágenes de algunas acciones efectuadas a la fecha.

<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con NAO:  	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con Travel Shop: 
<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones de destino con Proimagen:  	<ul style="list-style-type: none"> • Expo ARLAM 2023: 
<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones destino agentes Volaris, Aeroméxico y Avianca:  	<ul style="list-style-type: none"> • Viaje de familiarización con Proimagen: 
<ul style="list-style-type: none"> • Webinar Megatravel:  	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con Coccia: 
<ul style="list-style-type: none"> • Alianza Julia Tours:  	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza Punta del Este: 
<ul style="list-style-type: none"> • Newsletters al trazo:  	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza Pe-Tra: 
<ul style="list-style-type: none"> • Virtuoso on Tour:  	<ul style="list-style-type: none"> • Webinar EuroMundo: 
<ul style="list-style-type: none"> • Cines Premier:  	<ul style="list-style-type: none"> • Evento Entur: 

2.3 FERIAS Y EVENTOS INTERNACIONALES 2023

Acciones para ferias internacionales del segmento “leisure”o vacacional:

Se participó en las siguientes ferias internacionales:

1. Fitur, Madrid, España (8-22 enero)
2. ITB Berlín, Alemania (5-7 marzo)
3. Sea Trade, Miami FL (27-30 de marzo)
4. WTM Latin America, Sao Paulo -Brasil (3-5 abril)
5. Vancouver Travel Expo, Vancouver Canadá (29-30 setiembre)
6. IFTM Top Resa, Paris (3 al 5 de octubre)
7. Salón de turismo y Viajes, Montreal Canadá (3-5 noviembre)
8. WTM, Londres, Reino Unido (6 al 8 de noviembre)
9. ILTM, Cannes Francia (4-7 de diciembre)

Adicionalmente se realizaron las gestiones para pago de piso de las siguientes ferias internacionales en las que se participará durante el 2024:

1. FITUR 2024
2. Adventure Travel Show New York
3. Adventure Travel Show San Francisco
4. Adventure Travel Show Dallas
5. Adventure Travel Show Chicago
6. ITB
7. Outdoor Adventure Show Toronto
8. Outdoor Adventure Show Vancouver
9. Outdoor Adventure Show Calgary
10. ANATO Colombia
11. WTM Latinoamérica
12. Sea Trade

Principales resultados obtenidos para la participación en ferias internacionales del segmento vacacional 2023:

- Se contó con la participación de 86 empresas del sector privado.
- Producto de las negociaciones realizadas en ferias con mayoristas y líneas aéreas se concretó un total de 10 campañas integrales con mayoristas y líneas aéreas entre las que están: Avoris, World 2 Meet, Edelweiss, Iberia, KLM, Air France, TUI España, New Age, TUI UK y LATAM Airlines.

- En cuanto a oportunidades para posicionar mensajes claves de comunicación sobre el destino se atendió en las principales ferias FITUR, ITB y WTM, un total de 25 entrevistas con medios de comunicación, entre los que estaban: Meet in, Agent travel, WTM Redes, Europa Press, Agencia EFE, RAC 1, Vinilo FM, Radio Euskadi, Radio Intereconomía, Vida Silver (FEMA), Onda Cero, Grupo RLT News, Natch Journal, VOX News, NTV, DW, House of Coco, Globetrender, Luxury Lifestyle Magazine y The Executive.
- Como parte de las acciones para el fortalecimiento de la relación con la cadena de comercialización en la feria WTM Latinoamérica se realizó una capacitación para 50 agentes de viaje del zona metropolitana de Sao Paulo, Brasil y en total durante las ferias del período se atendió un total de 129 citas con profesionales mayoristas y líneas aéreas, con el objetivo de brindar información sobre el destino, atender solicitudes específicas sobre materiales e información y en algunos casos negociar campañas integrales para la promoción conjunta del destino.
- Se participó por primera vez en la feria ILTM, en Cannes Francia del 4 al 7 diciembre. Esta es una feria especializada en lujo, dirigida a un segmento de consumidor de muy alto poder adquisitivo. Se contó con la participación de 6 empresas del sector privado, con resultados muy positivos. La feria contaba con un programa de citas pre establecidas, la cual se cumplió en su totalidad para ICT y sector privado, los compradores mostraron gran interés por el destino y dado el carácter internacional del evento se recibieron compradores de los mercados principales, así como de otros emergentes.

En general, en todas las ferias se dio una gran demanda de compradores en busca de operador terrestre en Costa Rica, para iniciar o incrementar operaciones en el destino. Los resultados reflejan la satisfacción del sector privado en cuanto a la oportunidad de hacer nuevos negocios y la calidad de las reuniones.

Para el 2024 y años venideros uno de los mayores retos que se tiene por delante es suplir la demanda de espacio que se requiere para aumentar la participación de empresas del sector privado en las ferias internacionales, lo que requiere de inversión presupuestaria y manejo logístico, así como el reto de retomar nuevamente las activaciones gastronómicas, para lo cual ya se está trabajando en alianzas con instituciones como ICAFE y PROCOMER.



2.4 VIAJES DE PRENSA Y FAMILIARIZACIÓN 2023

El objetivo principal de programa de viajes de prensa y familiarización es promocionar el país en el exterior. Como parte de esta promoción, se atraen grupos de prensa internacional los cuales siguen itinerarios por distintas regiones de Costa Rica, Como resultado de dichas giras se concretan acciones de comunicación que promueven el destino turístico Costa Rica (publicity) por medio de la elaboración de artículos, reportajes y documentales en prestigiosos medios de comunicación internacionales.

Otra de las acciones ejecutadas por este programa, es el apoyo a las campañas generadas por las agencias de Relaciones Públicas Internacionales, donde se realizan concursos con marcas comerciales o editoriales que poseen valores afines a la marca Costa Rica. Estos concursos ayudan a amplificar la promoción del país con las audiencias seguidoras de esos medios y marcas. Mediante estas acciones se logra que los ganadores de estos concursos publiquen su viaje en sus redes sociales convirtiéndose de esta manera en influenciadores del destino.

Como parte de las acciones de promoción turística del país se coordina viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución, incluyendo agentes de viajes y mayoristas, mediante los cuales se logra capacitar y actualizar sus conocimientos sobre nuestro destino (atractivos, proveedores de servicios, oferta turística en general), todo ello aumenta las posibilidades de comercialización de Costa Rica como destino turístico, por medio de la incorporación de producto costarricense en sus catálogos, a la vez que mejora la interacción de los agentes de ventas con los clientes finales, una vez que hayan vivido la experiencia.

A continuación, se muestran los principales logros obtenidos en este año:

Se logró traer al país a 156 medios internacionales:

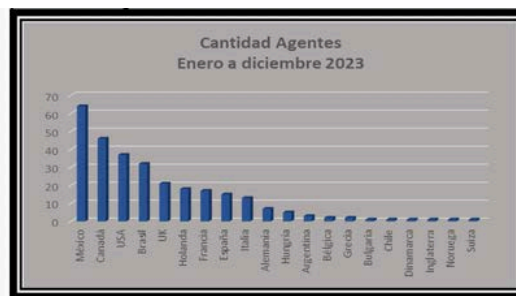


País	Cantidad Medios
Brasil	28
USA	27
México	25
España	18
Francia	16
Canadá	10
Alemania	7
Costa Rica	5
Argentina	4
Chile	3
Colombia	3
UK	3
Panamá	2
Perú	2
Austria	1
Italia	1
Portugal	1
Total	156

Tipos de medios



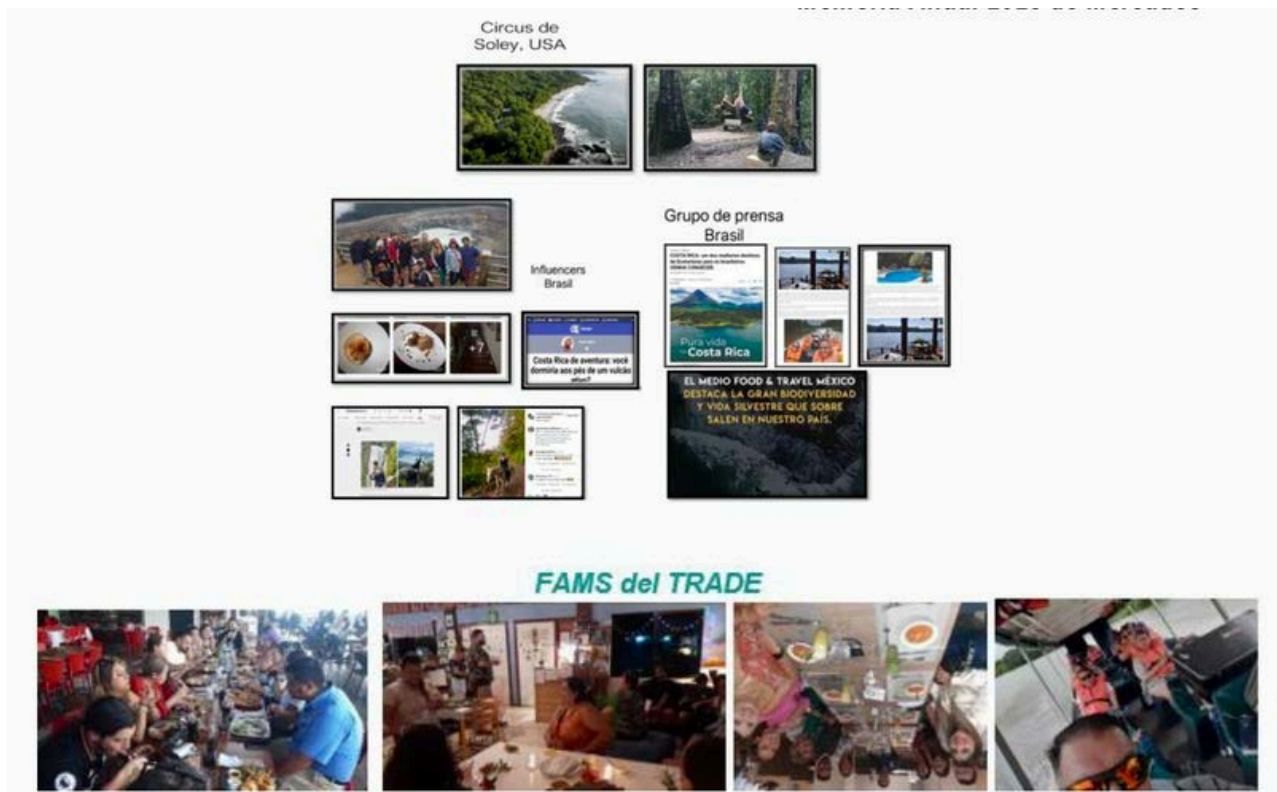
Valor estimado del publicity generado fue de \$2.289.355. de enero a diciembre 2023. Se logró traer al país a 288 agentes de diferentes mercados de interés:



País	Cantidad
México	64
Canadá	46
USA	37
Brasil	32
UK	21
Holanda	18
Francia	17
España	15
Italia	13
Alemania	7
Hungría	5
Argentina	3
Bélgica	2
Grecia	2
Bulgaria	1
Chile	1
Dinamarca	1
Inglaterra	1
Noruega	1
Suiza	1
TOTAL	288

Zonas visitadas: Caribes sur, Alajuela, Monteverde, Guanacaste, Punta Islita, Los Santos, Pérez Zeledón, Las Pumas Rescue Center & Sanctuary, Santa Juana Lodge, Pacífico Central, Pacífico Medio, Herradura y Jacó, Caño Blanco, Turrialba, San Gerardo de Dota, Tarrazú, Quepos, Caribe Sur, Parque Nacional Marino Ballena, Dominical, Pacuare, La Fortuna, Tortuguero, Río Celeste, Rincón de la Vieja, San José, Poás, Osa, Drake y La Palma, Puerto Jiménez, Providencia de Dota, Aguajeres de Turrialba, Talamanca, Puerto Viejo, Sarapiquí, Guayabo, Pacuare, Corcovado, Alajuela, Caño Negro, Occidente, comunidades indígenas Bribri y Cabecar, Puntarenas, Islas, Cartago, Qrosi.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de publicaciones:



2.5 Relaciones Publicas. Estados Unidos y Canadá-2023

Objetivo General: Aumentar la conciencia y la inspiración por Costa Rica como primera opción de destino de viaje en cualquier época del año.

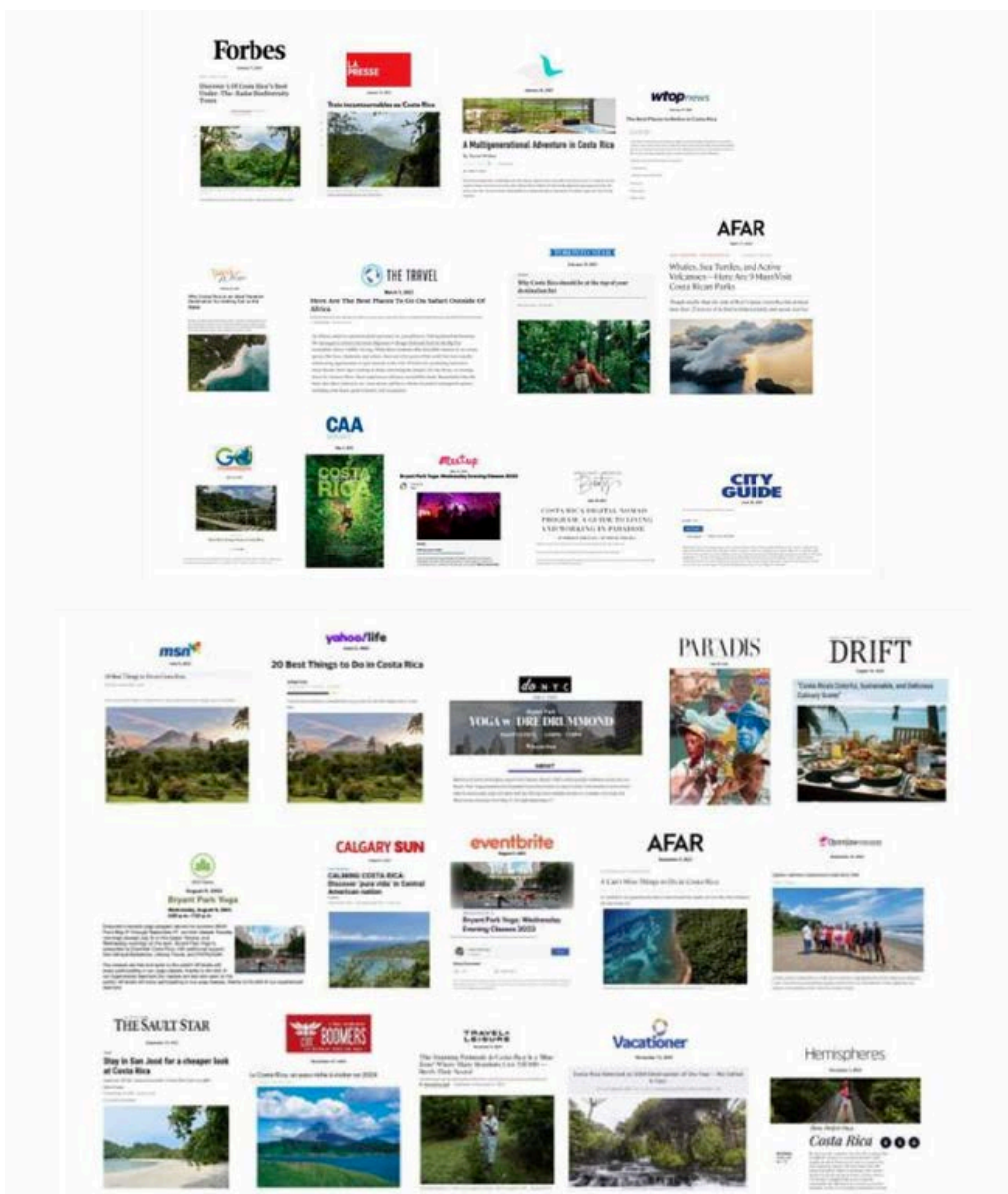
Objetivos Específicos: Mantener la cobertura de Costa Rica y sus nichos en los medios Tier 1 norteamericanos. Incrementar las visitas posicionando a Costa Rica como un destino seguro durante y después de la pandemia. Aprovechar y cumplir la promesa mostrando experiencias claves y pilares fundamentales. Elevar e innovar el compromiso con los medios, consumidores, creadores de contenido y socios comerciales.

Principales acciones Relaciones Públicas Estados Unidos y Canadá

IMM (Enero, USA)
We Work (Enero a Abril, USA y CAN)
OAS (Febrero, CAN)
Star Metroland Media (Febrero, CAN)
Clase de yoga para medios (Julio, USA)
Sound Restore Meditation (Julio, CAN)
Cirque du Soleil (Noviembre 2023 a Abril 2024, USA)

Principales logros y resultados alcanzados en el año 2023.

Al mes de diciembre del 2023, la agencia había generado 316 de publicaciones (257 Estados Unidos y 59 en Canadá), en medios como Travel+Leisure, Yahoo! Life, AFAR, The New York Times, Celebrity Cruises, Reader´s Digest, Travel Pulse, Fodor´s, Trip Advisor, Travel Noire, Drift Travel, entre otros. Además, realizó 9 ventas de enfoque sobre temas de aventura, cultura, wellness y birdwatching. Y gestionaron respuesta para Travel+Leisure, Locale Magazine, Money.com, Reader´s Digests, Hotels Above Par y Travel Pulse. El AdValue total del año 2023 fue de \$142.272.411,40 dólares.



A continuación, una breve descripción de cada proyecto especial realizado con algunos de sus resultados y fotografías.

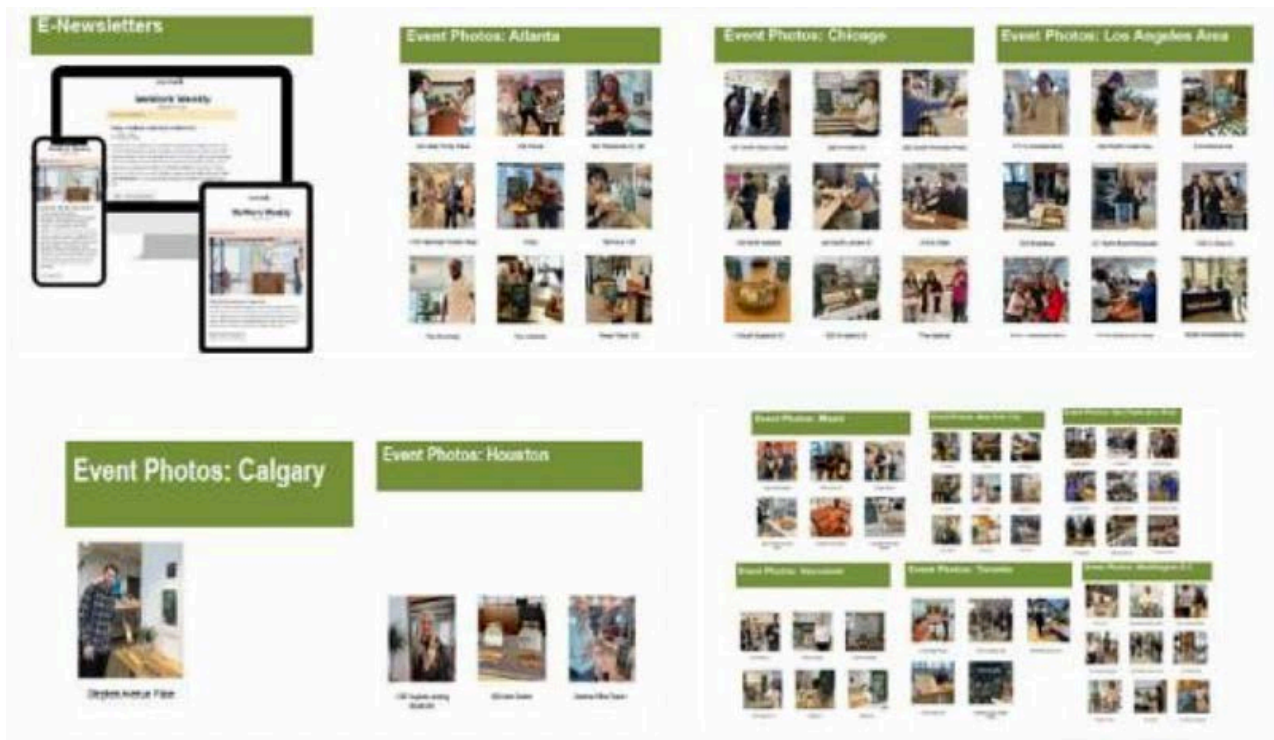
1. IMM (USA-CAN)

TravMedia IMM es el mayor evento mundial de networking de dos días conectando las marcas de viajes y turismo con los medios estadounidenses más influyentes. Más de 300 expositores disfrutaron de un día completo de actividades programadas, citas individuales con periodistas de viajes, editores en una mesa dedicada a la marca. Costa Rica participó como exponente, con la presencia del experto Hans Pfister, CEO de Cayuga Group, porque el tema principal del evento era sostenibilidad; se atendieron 44 citas con medios de comunicación para ofrecer información directa y de primera mano a los periodistas que participaron, quienes mostraron mucho interés en el destino ya que naturalmente coincide con las principales tendencias de viaje posteriores a la pandemia. Con todos los entrevistados se mantienen conversaciones a fondo para futuros viajes de prensa y oportunidades editoriales. La participación general del evento fue de más de 11.000 personas.



2. We Work

Se realizó una activación en 132 ubicaciones de We Work, en las principales ciudades donde se encuentra nuestro Best Prospect: Atlanta, Chicago, Houston, Los Ángeles, Miami, New York, San Francisco y Washington DC en los Estados Unidos; y en Calgary, Toronto y Vancouver en Canadá. El 1 de marzo y del 4 al 6 de abril, se realizó una activación de dos horas en donde un embajador de la marca daba información sobre el destino, entregaba barras de chocolate Sibú y motivó a los asistentes a inscribirse en una rifa para un viaje de dos personas a Costa Rica. Además, se enviaron newsletters a la base de datos de We Work. Resultados: más de 99.000 personas recibieron un newsletter en su correo electrónico con una apertura del 43% lo que es muy exitoso, se entregaron más de 26.200 chocolates, se obtuvieron más de 13.000 inscripciones a la rifa del viaje y generó más de 239.000 impresiones en publicidad digital.



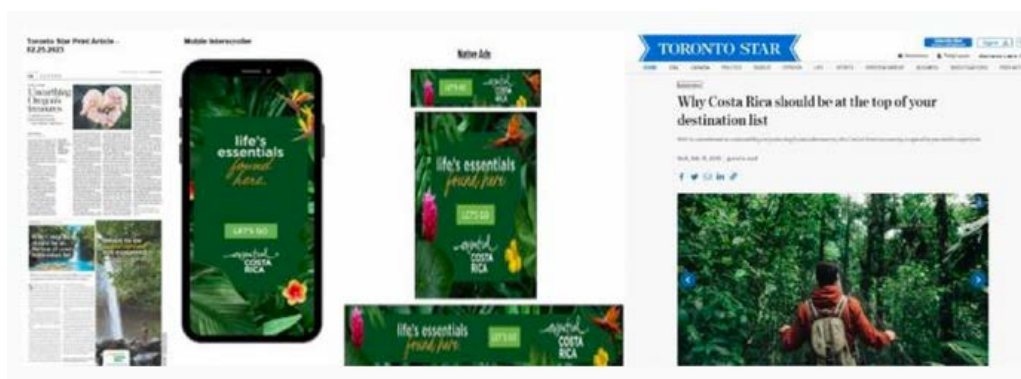
3. OAS (CAN)

El show Outdoor Adventure Show (OAS) es el evento más importante dirigido a los amantes de la Aventura, por lo que es una excelente oportunidad para que Costa Rica se presente como el mejor destino para los aventureros y sus familias. Se contó con un stand durante los tres días del evento (viernes 24, sábado 25 y domingo 26 de febrero) para la atención del público; además cada día se realizó una presentación sobre Parques Nacionales en Costa Rica. Más de 21.100 personas visitaron la feria, y se tuvo a más 140 participantes en las dos charlas realizadas en el evento, y más de 650 personas visitaron el stand.



4. Star Metroland Media (CAN)

Se realizó una compra de medios con Toronto Star de Star Metroland Media, uno de los medios más importantes y grandes de Canadá, para promocionar Costa Rica como uno de los principales destinos para el 2023. La misma se llevó a cabo en las regiones más pobladas de Ontario y se combinaron anuncios digitales, artículos impresos y en línea sobre su oferta única, belleza natural, actividades culturales y de aventura. Se lograron más 1.700.00 de impresiones, CTR= 0,17%, 1,5 veces mayor de las métricas de rendimiento del medio.



5. ATTA (USA-CAN)

El ICT participó de la conferencia regional de ATTA en los Estados Unidos, por medio de la agencia se revisó la lista de medios disponibles para reuniones uno a uno, y coordinó las mismas, de las cuales se lograron realizar seis; además, acompañó a las representantes de la Institución en la atención de seis medios de comunicación durante el evento. Como parte de esta participación se logró que la agencia pudiera tener contacto con medios importantes para el BP como por ejemplo AFAR, NationalGeographic y AAA, con quienes trabajaron durante el año para valorar publicaciones y viajes de familiarización.

6. Yoga in the Park (USA)

El patrocinio consistió en presencia de marca en la página web del programa de verano de Yoga in the Park de Bryant Park en la ciudad de Nueva York, del 31 de mayo al 27 de septiembre del presente año. Durante 16 clases de yoga, de un total de 34, se tuvo presencia de marca por medio de un photo booth, stand con información sobre el destino, entrega de material POP y vallas publicitarias; también se realizó una rifa para otorgar un premio para dos personas a Costa Rica. Adicionalmente a esto por medio de este patrocinio se obtuvo mención de marca en diferentes medios de comunicación, posteos en redes sociales y para julio se tuvo la participación de un instructor costarricense que realizó ejercicios de relajamiento, el 12 de julio, aprovechando un evento exclusivo de medios en el que participó. Más de 12.900 personas participaron en las clases con presencia de marca y 543 personas se inscribieron en el concurso, se logró impactar en más de 5MM de personas que estuvieron expuestas a tanto a las redes sociales como a los medios de comunicación, y tres influencers realizaron posteos de su participación. El Ad Value generado fue de más de \$8.547.000 dólares.



7. Clase de yoga para medios (USA)

El 12 de julio se realizó una clase privada para medios de comunicación en la ciudad de NY, aprovechando el patrocinio en el programa de Yoga de Bryant Park. Un experto instructor de yoga costarricense dirigió la clase de una manera única con su estilo animal Flow. Antes y después de la sesión, los medios pudieron compartir la experiencia culinaria costarricense por medio bocadillos y bebidas naturales, además recibieron una bolsa de tela, toallas brandeadas, pajillas de bambú, gorras y un math para yoga. Un total de 13 medios atendieron la invitación de Esencial CR y por medio de estos contactos se ha podido tener una comunicación directa con cada uno de ellos para procurar notas en medios de comunicación dirigidos al BP.



8. Sound Restore Meditation (CAN)

Aprovechando el patrocinio de Yoga in the Park en NYC, en julio se coordinó una clase exclusiva para medios de comunicación en Toronto, con el objetivo de enseñarles lo que ofrece el país en el nicho de Wellness. Las asistentes tuvieron la oportunidad de participar de una sesión privada con una instructora de unos los estudios de yoga más importantes de Toronto, que había realizado un Summit en el país, por lo que los ejercicios estuvieron inspirados en movimientos de animales y las maravillas naturales que ofrece el destino. Cada asistente recibió material promocional: bolsas de tela, toallas brandeadas, math para hacer yoga; antes y después del evento se les ofreció comida y bebida inspiradas en la gastronomía costarricense. Con la participación de 15 periodistas se obtuvieron publicaciones en medios de comunicación como Open Jaw y redes sociales, se logró un ad value de \$539 dólares en ese medio y más de 262 mil impactos en redes sociales de los medios influenciadores que participaron del evento.



9. Cirque du Soleil

Se están patrocinando los shows del espectáculo Echo, en Atlanta (del 5 de nov al 21 de enero, 2024) y Miami (del 22 de feb al 21 de abril), se tendrá presencia de marca en redes sociales, en material durante todos los shows en ambas ciudades, en el sitio oficial del Circo del Sol como patrocinadores oficiales, además se invitó a un grupo de periodistas nacionales para que cubrieran el evento, así como la promoción por medio del video RAW, entre otras cosas. El 9 de noviembre se realizó la premiere en la ciudad de Atlanta, donde se tuvo un photobooth y entrega de chocolates Sibú; adicionalmente se tendrán embajadores de marca entregando barras de chocolates para motivar a las personas a inscribirse en una rifa para un viaje a Costa Rica para dos personas; para febrero del 2024 se programará una activación en Miami durante la premiere.



2.6 Relaciones Públicas México

Objetivo General: Fortalecer y amplificar las acciones para posicionar Costa Rica como destino en tendencia con estrategias 360°.

Objetivos Específicos: Inspirar e influenciar a los viajes mexicanos a descubrir el destino. Dar seguimiento a la promoción de CR como destino en tendencia. Generar eventos de gran impacto. Motivar el sentido de aventura y libertad del viajero mexicano. Incrementar el número de viajeros de México. Dar continuidad a los esfuerzos realizados en el 2023.

Principales acciones Relaciones Públicas México

[Festiv al Bahidorá](#) (Febrero, CDMX)

Acercamiento con Periodistas (Mayo - Diciembre)

Martha [Debayle](#) (Julio - Agosto)

Lanzamiento Campaña Pura Vida y Media Tour [Ministro](#)(Agosto)

Summit [Sustenable](#) [Social Tourism](#) (Agosto - Setiembre, Guanajuato)

Lo esencial del café ([Octubre](#), Guadalajara y CDMX)

[Food&Wine](#) ([Noviembre](#), CDMX)

[Food&Trav el](#) ([Noviembre](#), CDMX)

Principales logros y resultados alcanzados en el año 2023.

Al mes de diciembre del 2023, la agencia había generado 703 de publicaciones, en medios como El Norte, El Heraldó, Vidal Turismo, Ruta de Viaje, MSN México, Jet News, IAPPA, Travel Report México, Food&Travel México, LADEVI, Imágenes de Turismo y por medio de los influencers: Familia Chaparro (Omar, Lucy y Emiliano), Gastronauta, Chef Juan Arroyo de Carajillo, Martha Debayle y Daniela Rueda, entre otros. Además, realizó 8ventas de enfoque sobre temas de naturaleza, romance, cultura, nómadas digitales y gastronomía. Y gestionó con Robb Report una serie de preguntas y respuestas solicitadas por el medio. El Ad Value total del año 2023 fue de \$2.853.454dólares.

A continuación, una breve descripción de cada proyecto especial realizado con algunos de sus resultados y fotografías.

1. Festival Bahidorá

Este es el primer evento importante para los mejores prospectos de México durante el año, ya que es un el evento que “inaugura” los festivales de música en ese país, y es el de mayor conexión con el destino porque promueve los mismos valores como sustentabilidad, inclusión, conexión con la naturaleza, entre otros. Esencial Costa Rica fue patrocinador del escenario “La Madriguera” de talentos emergentes, el hospitality en esa misma área. Costa Rica se vió beneficiado ya que la organización decidió convertir la sección de público en un hospitality (espacio mucho más grande que lo inicialmente ofrecido) y el servicio de WiFi gratuito en esa área, Se tuvo presencia de marca en las redes sociales del Festival; y se hospedó un Photo Opportunity donde los asistentes podían tomarse una fotografía para participar por un viaje para 2 personas a Costa Rica, a través de una dinámica en Instagram. Solo durante el evento la información de nuestra marca pudo alcanzar a unas 10.000 personas participantes al Festival, se logró un máximo de 500 personas en el hospitality-área de público, y el tener conexión de Internet gratuito en esa área promovió mucho la visita de los participantes a “La Madriguera”, adicionalmente los ejecutivos tuvieron conversaciones con influencers/blogueros que asistieron a Bahidorá, con ellos trabajaron para que motivaran a sus seguidores a visitar “La Madriguera” y participar del concurso.



2. Acercamiento a periodistas

Con la agencia se definió un calendario de reuniones presenciales con periodistas en cafeterías o restaurantes para hablar del destino y como cortesía además de la invitación a los alimentos, se les estará brindando un producto promocional del destino, como: bolsas de tela de la empresa Arteria, cafes, tazas de loza pintadas por un artesano de Sarchí y salsa costarricenses. Hasta diciembre del 2023 se han entregado: 5 Salsas, 29 cafés, 40 tazas, 17 tote bags.



3. Cásate con Martha Debayle

Se logró un patrocinio en el Concurso “Cásate con Martha Debayle”, donde además de tener presencia de marca en redes sociales, publicaciones revista MOI, menciones en radio y, logo en página web como patrocinador oficial, se otorgará la luna de miel a los ganadores. Como resultados se obtuvieron dos contenidos editoriales, 1 infografía, 1 anuncio de página completa en la revista, un impacto de más de 6.000.000 impresiones, y un Ad Value de más de \$126.000 dólares.



4. Lanzamiento Campaña Pura Vida

En el marco del lanzamiento de la campaña publicitaria “Costa Rica es Pura Vida” en México, por medio de la agencia de relaciones públicas se realizó un coctel para medios de comunicación, empresarios turísticos mexicanos, aerolíneas. Por medio de esta acción se logró una convocatoria de más de 80 invitados, se lograron 45 publicaciones con un Ad Value de más de \$201.000.



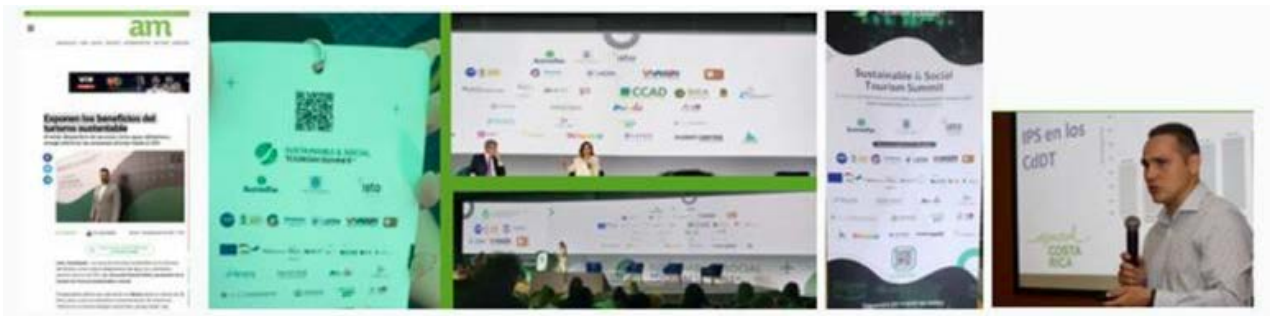
5. Media Tour Ministro

Aprovechando la visita del Ministro de Turismo para la campaña publicitaria en México, la agencia coordinó un media tour para amplificar el lanzamiento por medio de entrevistas uno a uno, con medios como LADEVI, Canal 6, Milenio, Bloomberg, Radio Imagen, Multimédios, entre otros. Como parte de estos esfuerzos se realizaron 8 entrevistas en el media tour y dos más durante el coctel.



6. Summit de Sostenibilidad.

Como parte de los esfuerzos de posicionamiento de Costa Rica como modelo de turismo sostenible y como líder y referente en turismo sustentable, la agencia apoyó el patrocinio en el Sustainable & Social Tourism Summit 2023, el cual consistió en presencia de marca y apoyo en las charlas ofrecidas por el Gerente General de la Institución. Por medio de esta participación se logró realizar networking con otros líderes participantes en el evento, entrevistas con los medios que cubrieron la actividad y una publicación en el medio AM, con un alcance de más de 132 mil personas, y un Ad Value de \$586.



7. Lo Esencial del Café

Este proyecto, realizado en las ciudades de Guadalajara y CDMX, consistió en la realización de cinco catas de café, gracias al apoyo de ICAFÉ se envió un barista experto para que las realizara. El objetivo fue dar a conocer parte de la cultura del café a medios de comunicación e influencers, los participantes por su parte tuvieron una participación activa en las mismas. El barista atendió medios de comunicación en entrevistas, antes y durante el viaje realizado. Cerca de 60 personas estuvieron presentes en las catas, incluyendo un par de personas que fueron ganadoras de un sorteo del medio Café Aficionado que fue un aliado fundamental para el éxito de los eventos. Se tuvo la participación de 30 periodistas/influencers en total, un Ad Value de más de \$94.000 en publicaciones digitales y redes sociales tanto nacional como regional.



8. Festival Food&Wine

Se tuvo presencia de marca en redes sociales y página oficial del evento, presencia en diferentes medios durante los dos días del evento, patrocinio del Hospitality para VIP, seis catas de café para medios, y contenido en la revista. Se entregaron 1.500 muestras de café durante ambos días, se generó un ad value de más de \$86.000 entre publicaciones y posteos en redes sociales.



9. Guía Food&Travel

Este proyecto consiste en producir la edición completa de una guía de 80 páginas de la revista sobre Costa Rica como destino turístico, con un enfoque especial en la gastronomía; para dicha edición fue necesaria la visita de tres equipos de trabajo de F&T a Costa Rica, con el objetivo de producir todo el contenido necesario no solo para la edición impresa sino para web y redes sociales. El viaje ya fue realizado y se está trabajando en conjunto con el medio en la Guía, que será publicada en el mes de abril de 2024. Hasta el momento se han obtenido 86 publicaciones de los periodistas que realizaron el viaje a Costa Rica y de redes sociales de la revista con un valor de más de \$60.000.



2.7 Relaciones Públicas Europa

Organización y realización de acciones de relaciones públicas, comunicación y mercadeo dirigidas a profesionales del turismo internacional, prensa especializada y consumidor en las 4 ferias más importantes en Europa (FITUR-España, ITB-Alemania, IFTM Top Resa- Francia y WTM Inglaterra).

Acciones realizadas en España:

En el marco de las actividades desarrolladas en la feria FITUR 2023 en Madrid, España, Costa Rica fue

galardonada con el premio al Mejor Destino Sostenible Internacional, conferido por la Revista Viajar del Grupo Editorial Prensa Ibérica. La distinción fue recibida por el ministro de turismo, William Rodríguez.



Además del premio recibido, Costa Rica fue patrocinador de la “Noche del Agente Hosteltur” donde se tuvo la oportunidad de exponer la marca ante 410 agentes de viajes, también asistieron los personajes más relevantes y representativos del sector turístico español. Costa Rica tuvo un papel destacado como patrocinador Silver, el ministro Rodríguez entregó premio consistente en un viaje por gentileza de Costa Rica y sufragado por Hosteltur. Se entregó un galardón especial a Costa Rica, recibido por el ministro de Turismo, como socio de Hosteltur en sostenibilidad y como reconocimiento al apoyo de Costa Rica a las iniciativas relacionadas con ese ámbito en las que se ha colaborado. Se logró realizar 4 citas con líneas aéreas, 24 reuniones con potenciales socios españoles para realizar más acciones de promoción en este país. Y 13 entrevistas con medios especializados españoles.

Acciones realizadas en Alemania:

Durante la feria ITB Berlín en Alemania, se realizaron varias acciones con los profesionales turísticos, se organizó un encuentro con 27 periodistas de la Asociación de periodistas de viaje de Alemania, en este encuentro el ministro de turismo William Rodríguez tuvo la oportunidad de compartir información sobre Costa Rica y los diferentes planes del destino en Alemania.

También, se organizó una conferencia de prensa con la asistencia de 30 periodistas internacionales, el ministro tuvo una presentación de las acciones que Costa Rica realizaría en 2023 para lograr las cifras de visitación que el país tenía previas a la pandemia, además de responder preguntas e intercambiar impresiones con los asistentes de la conferencia.

En el stand se contó con la participación de la radio alemana Radio Antenne y Radio Holiday, que estuvieron realizando transmisiones en vivo desde el stand, se entrevistaron a los empresarios que estaban en el stand y se emitieron cápsulas informativas del destino y de la oferta de servicios turísticos que se ofrecen en Costa Rica.

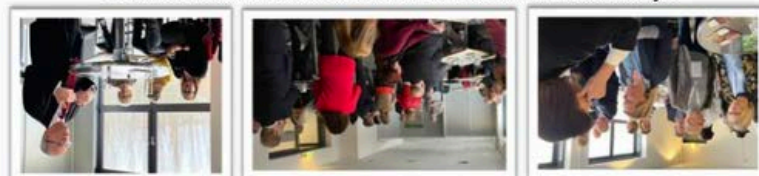
Con la presencia de la radio alemana se logró un valor mediático de 25,000 euros y los medios con los que se ha tenido contacto durante la conferencia de prensa, entrevistas con la Asociación de periodistas de viaje de Alemania y las entrevistas gestionadas uno a uno, se logró aproximadamente un valor mediático total de 725,000 euros.

De igual manera se realizaron acciones dirigidas al consumidor para mantener la imagen de Costa Rica presente en la feria y recordar mensajes claves que se habían emitido en este mercado tan importante para Costa Rica. Se realizaron proyecciones móviles alrededor de la ciudad con imágenes de playa, bosques y fauna de Costa Rica, mientras la ciudad de Berlín estaba cubierta de nieve.

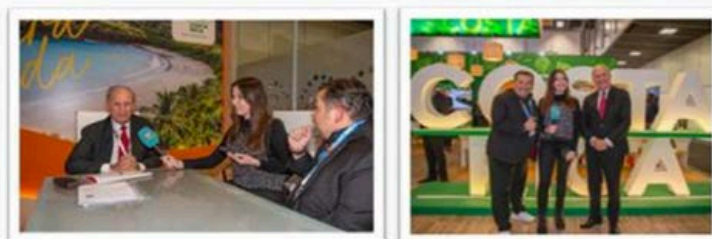
Conferencia de prensa:



Encuentro con la Asociación de Periodistas de Viaje:



Radio Antenne y Radio Holiday



Acciones realizadas en Francia:

En la feria IFTM Top Resa, llevamos a cabo una estrategia de activación comercial que destacó la presencia de Costa Rica. El objetivo era generar visibilidad de Costa Rica en zonas clave de la capital francesa. Esto se realizó en las principales estaciones de tren regionales, de larga distancia, de alta velocidad y de conexión con el metro de París: ParisGare de Lyon, Paris Gare du Nord, Paris Montparnasse y París Saint-Lazare. Imágenes y mensajes de Costa Rica en 230 pantallas en total tiempo completo de 6:00 am a 1:00 pm. Se lograron 945,988,840 impresiones y un alcance aproximado de 627,992,560 personas.



Acciones realizadas en Reino Unido:

En la feria WTM en Londres, llevamos a cabo una activación con el objetivo de resaltar la presencia de Costa Rica en el evento y mantener el destino en la mente de los consumidores. Esta iniciativa incluyó la exhibición de imágenes de Costa Rica en las principales estaciones de tren que conectan directamente con la línea de metro hacia la feria WTM, el aeropuerto y el centro de Londres. La acción se dividió en tres componentes: segmentación digital, presencia visual en Londres y participación en la WTM. En total, logramos presencia en 10 estaciones que mostraron Costa Rica. Las actividades digitales se llevaron a cabo durante 10 días, abarcando el período previo, durante y después de la feria. Además, durante 6 semanas, 3 taxis recorrieron la ciudad exhibiendo imágenes de Costa Rica. Alcanzamos un total de 753,102 impresiones en las acciones digitales y 1,949,873 reproducciones adicionales, superando las expectativas de la campaña sin inversión adicional por parte de ICT.



2.8 RELACIONES PÚBLICAS NACIONALES

El año 2023 representó un año de recuperación en el sector turístico costarricense, inclusive superando las cifras de visitación por la vía aérea en comparación con el 2019 (año previo a la pandemia) y el año 2022. Precisamente, los públicos de interés nacionales, conformados, principalmente por el sector turístico y la prensa se mantuvieron informados con noticias positivas, sensibilizados acerca de la relevancia del turismo para la economía, así como su impacto en todos los rostros humanos detrás de las familias que directa o indirectamente dependen del turismo.

Durante este período se logró fortalecer y ejecutar un planteamiento estratégico denominado **TURISMO IMPULSANDO PROGRESO, GENERAMOS BIENESTAR**, como una continuidad a proyectos y tácticas para robustecer la percepción del turismo como uno de los motores de la economía, contribuyendo al mejoramiento de calidad de vida de los costarricenses y el progreso de las comunidades en todas las regiones del país.

Para ello, se establecieron **TRES EJES ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIÓN**, pensados para mostrar la **INNOVACIÓN, SOSTENIBILIDAD e INCLUSIÓN**, en un período en el que se logró alcanzar y superar los niveles de llegadas internacionales de turistas por la vía aérea del año 2019, previo a la pandemia (2,2%) y del 2022 (16.7%). Asimismo, los ejes incluyeron la tarea de dar mayor visibilidad a las pequeñas y medianas empresas turísticas, unido a la proyección de un turismo más accesible, inclusivo y para todas las personas, fortaleciendo semana a semana, una agenda de comunicación capaz de posicionar esa visión en esta nueva realidad y los esfuerzos permanentes del Instituto Costarricense de Turismo en impulsar el progreso y el bienestar de los distintos actores del sector turístico, sin dejar de lado el hilo conductor de la sostenibilidad.

Una vez definidos los citados ejes estratégicos se definieron tres objetivos claves que marcaron la ruta:

- Fortalecer el valor percibido de la industria del turismo como dinamizador de la economía nacional y propulsor del mejoramiento de la calidad de vida de los costarricenses.
- Construir una agenda mediática que evidencie los proyectos medulares del turismo nacional.
- Renovar y fortalecer la conciencia de los atributos que hacen del turismo nacional, un modelo inclusivo, innovador y sostenible.

El área de Relaciones Públicas Nacionales se propuso continuar con el enfoque hacia la comunicación de dos beneficios clave de la ejecución de las tácticas de la estrategia “TURISMO IMPULSANDO PROGRESO, GENERAMOS BIENESTAR”, en primera instancia un BENEFICIO RACIONAL, para mostrar los datos duros del mejoramiento de las cifras turísticas, indicadores, sumado y estadísticas que evidencien el impacto del turismo como dinamizador socio económico para el desarrollo del país en aspectos como la generación de empleos, divisas para el país, percepción de seguridad como un todo, entre otros.

Con respecto al BENEFICIO EMOCIONAL, se compartieron las vivencias de distintos rostros destacados del turismo, artesanos del programa de artesanías con identidad, los primeros usuarios de las playas accesibles, aquellas personas que hacen de la gastronomía un motivador de viajes y a muchos de los protagonistas que entrelazan los eslabones de los encadenamientos turísticos.

Destaca en este punto la sinergia establecida entre los objetivos de la estrategia con el Plan Nacional de Turismo 2022 – 2027, impulsando distribución de la demanda, humanizando la promoción de una actividad turística con el eje transversal de un concepto amplio de la sostenibilidad que resguarda los recursos naturales, el patrimonio turístico y cultural, manteniendo al turismo como uno de los principales y más destacados dinamizadores de las actividades económicas de nuestro país.

Para la ejecución de la mencionada estrategia durante el año 2023, se realizaron múltiples acciones de relaciones públicas en el mercado nacional de atención diaria y mediante proyectos especiales, en una ruta táctica establecida de seguimiento permanente a lo largo del período.



Se generaron 3056 publicaciones en medios de comunicación nacionales tradicionales (radio, prensa y televisión, así como digitales, a partir de 80 comunicados de prensa gestionados de manera proactiva y mediante la atención expedita a las consultas de la prensa nacional acerca de temáticas turísticas varias de la competencia institucional. También se compartieron informaciones de interés y curiosas relacionadas con la actividad turística mediante los contenidos informativos “Turismo Sorprende”.

De esas notas, más de un 75% fueron publicadas en medios denominados Tier 1 y Tier 2 catalogados con el mayor alcance, logrando un Ad Value ó Valor Publicitario de US \$ 18 348 782



Se mantuvo una comunicación constante e ininterrumpida con el sector turístico costarricense con temáticas relacionados con reactivación económica, capacitaciones realizadas por el ICT, acciones estratégicas de promoción y mercadeo, noticias de interés variado mediante la difusión de 212 comunicados y contenidos audiovisuales periódicos como los “Costa Rica en el Mundo” (creados para compartir publicaciones de Costa Rica en medios internacionales gestionadas por el área de Relaciones Públicas Internacionales en Estados Unidos, Canadá, México y Europa). Se produjeron un total de 59 de estos contenidos audiovisuales.



Asimismo, se continuó la producción y el envío de doce videos “Destacados del Sector Turismo”, creados como una agradable rendición de cuentas mensual de los logros y acciones estratégicas más relevantes realizadas tanto por el Despacho del ministro, la Gerencia General, Mercadeo, Gestión Turística. Servicio al Turista, Desarrollo Turístico, Oficinas Regionales, Certificaciones y Responsabilidad Social Turística y otras áreas. Estos audiovisuales son archivados en el Canal de YouTube del Instituto Costarricense de Turismo.

Como parte de las acciones estratégicas, entre enero y diciembre del 2023 se efectuaron 10 giras con prensa nacional, medios regionales y agencias internacionales para promover el producto turístico novedoso de algunos destinos turísticos y para cubrir algunas giras del ministro para el anuncio de programas estratégicos de la institución como el Programa de Gestión de Destinos Turísticos, la estrategia de Turismo Para Todas las Personas, el lanzamiento de alguna de las Guías Turístico Culturales o la promoción de algunos de los cantones de la Región Brunca.

Se visitaron destinos como Playa Panamá en Guanacaste, los cantones de Osa, Buenos Aires, Golfito, Coto Brus y Pérez Zeledón, así como Limón, Playa Piuta, Orosí, Puntarenas, Liberia, entre otros.



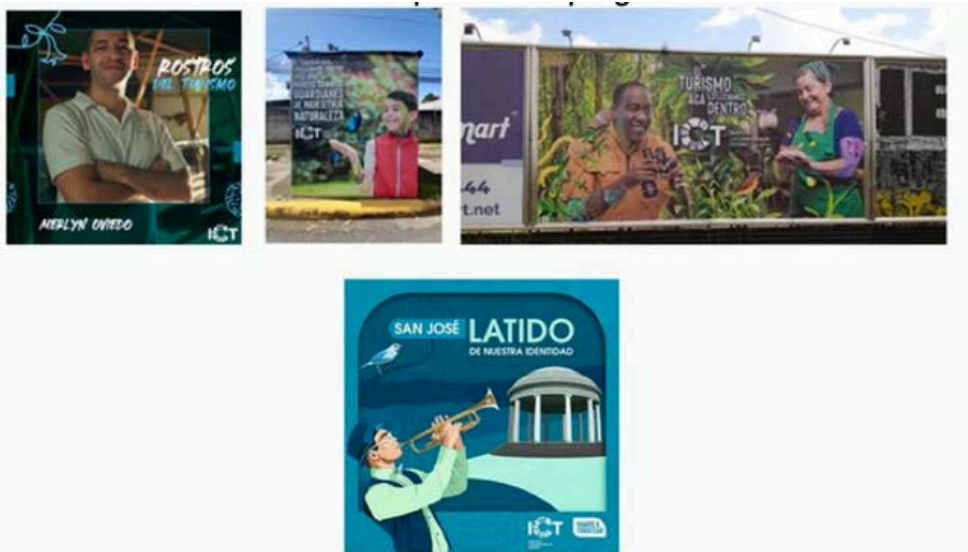
Campañas de sensibilización y proyectos relevantes

Durante el año se brindó seguimiento de proyectos y campañas de sensibilización para cambios de hábitos. Sobresale la consolidación de la estrategia de promoción de la gastronomía como uno motivador de viaje con la producción de nuevos audiovisuales de campaña de redes sociales “Costa Rica un país de sabores por descubrir”, resaltando las tradiciones de barrio y el sabor auténtico de Puriscal, San Ramón, Aserrí y otros.

Asimismo, se realizó una ampliación de las campañas “Rostros del Turismo” y la segunda fase de “El Turismo Aquí lo Llevamos Dentro” en medios exteriores, digitales y televisión, unido a gestiones con los medios de prensa para lograr cobertura noticiosa.

Paralelamente se desarrolló una novedosa campaña en medios digitales para concienciar el potencial de la capital como un destino turístico con múltiples alternativas culturales, históricas y gastronómicas. Bajo el eslogan “San José, latido de identidad se emitieron mensajes promocionales para sembrar la semilla de un cambio de percepción de los atractivos josefinos.

Al finalizar el año 2023 el área de Relaciones Públicas Nacionales conceptualizó la marca y el lanzamiento de la plataforma Tico Treasures, creada para comercializar digital y globalmente las artesanías de las personas artistas que dan vida e historias a cada una de las piezas del programa de “Artesanías con Identidad”.



Redes Sociales Institucionales 2023

Las redes sociales instituciones corroboraron su valor como el canal y la plataforma oficial del Instituto Costarricense de Turismo para la emisión de los contenidos oficiales de los distintos departamentos del instituto, así como para compartir informaciones de interés de la Presidencia de la República, la promoción de destinos, datos de interés turísticos o para apoyar campañas de las cámaras de turismo de diferentes regiones del país.

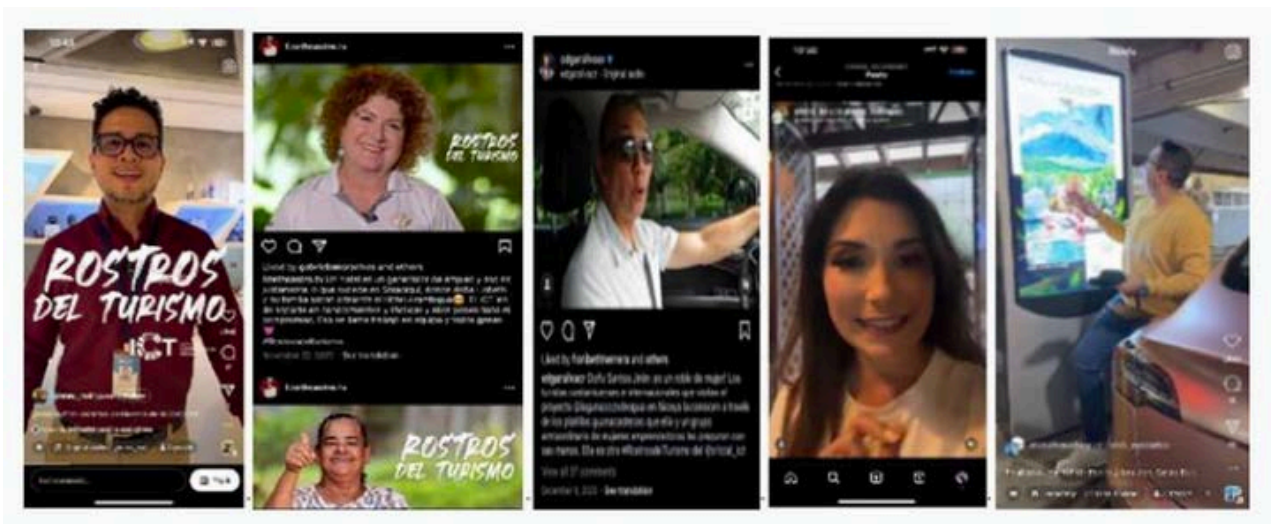
Además, las redes institucionales han albergado los contenidos audiovisuales y diseños de las campañas de gastronomía “Costa Rica sabores por descubrir”, “Turismo Acá lo Llevamos Dentro”, la extensión de “Rostros de Turismo” y “San José, Latido de Identidad”, generados como parte de la estrategia, contribuyendo con el crecimiento en los seguidores y la interacción.

Durante el 2023 se lograron incorporar un total de 9 128 fans nuevos en el perfil de Facebook del Instituto Costarricense de Turismo, cerrando el año con una comunidad de 71 799 fans. El alcance promedio de las publicaciones fue de 2 587 276 usuarios mensuales.

En el caso de Instagram (oficial_ict) se alcanzaron 2 781 nuevos seguidores, concluyendo el período con un total de 15 000 followers en esta red social. En lo concerniente al alcance promedio mensual en Instagram, se registraron 445 416 usuarios al mes.

En el 2023 se generaron un total de 2 102 publicaciones y contenidos en las redes institucionales. Un total de 1200 historias de Instagram, 699 publicaciones en Facebook y los restantes 203 contenidos se publicaron permanentemente en Instagram.

Durante este año se produjeron contenidos especiales con 4 influenciadores: Edgar Silva, Ginnés Rodríguez, Lizeth Castro y Elías Alvarado, quienes promovieron campañas nacionales e internacionales mediante sus redes sociales. Todos cuentan con una comunidad de seguidores en crecimiento: Ginnés Rodríguez (211,000 seguidores), Lizeth Castro (98, 900 seguidores), Edgar Silva (201, 000 seguidores) y Elías Alvarado (148 000 seguidores).



Dirección de Planeamiento y Desarrollo



Dirección de Planeamiento y Desarrollo

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

Uno de sus principales objetivos consiste en administrar todo el proceso de construcción de los planes de turismo, como instrumentos técnicos consensuados para la gestión pública; por tal razón, desarrolla y ejecuta procedimientos para el diseño de planes, manejo de canales de información y discusión con el sector privado, coordinación con cámaras empresariales, coordinación con otras instituciones del Estado y procesos de discusión y consulta.

Desde la Dirección específicamente durante el 2023 se finalizó el proceso de actualización del Plan Nacional de Turismo 2022-2027 generando un documento de actualización 2023 aprobada en Sesión Ordinaria Presencial N° 6256, realizada por la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, en el APARTADO 1 "Generalidades", Artículo 5, "Propuestas de la Gerencia General" inciso I, celebrada el lunes 05 de junio de 2023.

Se da seguimiento constantemente a la implementación de este plan y para esto efectos en diciembre del 2023 se llevó a cabo la reunión anual de seguimiento en el marco de la reunión del Comité Mixto de Mercadeo celebrada el 17 de diciembre del 2023 con la participación de representantes de las cámaras empresariales del país.

En otro orden de cosas la Dirección dio seguimiento a la implementación de dos procesos de planificación turística en los cantones de La Cruz y Tilarán que finalizaron con la entrega de sendos planes por parte del señor ministro a los respectivos consejos municipales. El proceso de seguimiento a la implementación se inició en ese mismo año y continuará en los siguientes años.

A solicitud de las respectivas municipalidades se avanzó en proceso de planificación estratégica para los cantones de Guácimo y Buenos Aires. Sobre la base de esta experiencia acumulada durante el 2024 se tomará la decisión de si se continúa con este tipo de planes o se atienden las propuestas municipales de una manera alternativa.

Departamento de Planeamiento Turístico

La planificación del espacio turístico ha venido atendiendo el Eje 1 del Plan Nacional de Turismo que corresponde al Uso eficiente del espacio turístico en lo que corresponde a la planificación estratégica del territorio, particularmente centrando esfuerzos en la zona marítimo terrestre; en este sentido, presentamos los alcances obtenidos en el año 2023.

Con la implementación de nuevos esquemas de trabajo utilizando plataformas virtuales, se realizaron sesiones de trabajo y capacitación con las Municipalidades de Quepos, Concejo Municipal del Distrito de Cóbano, Municipalidad de Pococí, Golfito, Santa Cruz, Carrillo, Nicoya, en temas atinentes a la gestión de la zona marítimo terrestre y a los procesos de planificación costera.

Sobre las metas proyectas, se resume a continuación:

1. Meta 1.1.5.1 Atención a solicitudes de Municipalidades en rectificar y ajustar planes reguladores vigentes:

Se atendieron las siguientes gestiones de rectificación y ajuste de los siguientes planes reguladores:

- Playa Espadilla y el Plan Regulador Integral Matapalo-Barú, remitidos por la Municipalidad de Quepos.
- Playa San Juanillo en Santa Cruz, remitidos por la Municipalidad de Santa Cruz, este trámite presentó atrasos en la municipalidad y no ha sido retomado.
- Plan Regulador de Tortuguero promovida por la Municipalidad de Pococí, donde se finalizó todo el proceso de revisión y gira de campo, a la fecha, la municipalidad no lo ha culminado el proceso con los subsanes solicitados.
- Plan Regulador Integral de El Coco-Playa Hermosa – Bahía Azul, ya fue atendido y remitido a Junta Directiva para la aprobación inicial, posteriormente la Municipalidad realizó la Audiencia Pública y está en proceso de aprobación final.
- Atendió la rectificación y ajuste de los planes reguladores de Peñón de Arío y Playa Barrigona, remitidos por el Concejo Municipal de Cóbano.
- Se comunica que, aparte de la revisión de rectificaciones y ajustes, se hizo la revisión de los siguientes planes reguladores que fueron presentados por la Municipalidad de La Cruz: Plan Regulador Integral Manzanillo – Junquillal.

- Propuesta del Plan regulador de Isla Chira, remitido por Municipalidad de Puntarenas. Revisión del Plan Regulador costero del distrito de Cahuita, provincia de Talamanca, el cual contó con la aprobación final y publicación en La Gaceta por parte de la Municipalidad de Talamanca.

Los procesos que no lograron finalizar el trámite de aprobación, la Institución mantendrá el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a las municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las municipalidades.



2. Meta Institucional 1.1.5.2 sobre los diagnósticos turísticos en Centro de Desarrollo.

Durante el año 2023, basados en el modelo de colección de datos previamente elaborado, se realizaron labores haciendo el levantamiento de información en ellos Centros de Desarrollo de:

- Santa Teresa Mal País
- Cabuya Montezuma
- Dominical - Uvita
- Caño Negro - Bijagua
- San Vito- Caballito

La información base colectada sirvió como complemento para los procesos de Gestión Integral de Destinos en los mismos centros de desarrollo trabajados durante el 2023.

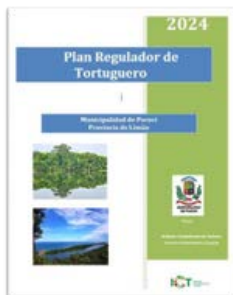


3. La Meta Institucional 1.1.5.3 de elaborar una propuesta de plan regulador integral.

Se realizó el diseño de la Propuesta del Plan Regulador Integral de Tortuguero en el cantón de Pococí. La Propuesta se trabajó con la participación de los funcionarios de la Municipalidad de Pococí, partiendo de una etapa inicial que se generó a partir de la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Tortuguero que se lleva de manera paralela con la Municipalidad. El diseño del plan incluye un documento inicial donde basados en:

La información general del sector costero

- Delimitación de Patrimonio Natural del Estado
- Caracterización y diagnóstico
- Una propuesta estratégica de planificación
- Reglamento de zonificación para el sector de zona marítimo terrestre
- Una lámina de zonificación donde se describen los usos de suelo con el respectivo cuadro de áreas.



4. Meta Institucional 1.1.5.4 elaboración del Plan Maestro Turístico para el Area costera de Limón.

Se han completado las primeras tres etapas del proceso de planeación que incluyen:

1. Análisis condiciones actuales que incluyó un diagnóstico de toda la región a planificar que incluyó un análisis sobre las condiciones actuales en la zona en términos de uso y ocupación a fin de establecer las posibilidades de utilización de espacios para el desarrollo de proyectos o programas de inversión que potencien la competitividad turística, el desarrollo de encadenamientos, la activación económica, la generación de empleos, empresas y emprendimientos.

2. Elaboración de una propuesta general de desarrollo mediante la que se estableció un modelo de desarrollo deseado para la zona y se estableció la visión de futuro a alcanzar con la planificación. Este trabajo se realizó a escala 1:700.000 y brinda el marco de referencia para el desarrollo futuro de la zona costera del Caribe.

3. Elaboración de una propuesta de zonificación general que permitió identificar la potencialidad de terrenos utilizables y la forma en que se debe utilizar el suelo para orientar el desarrollo turístico. Este trabajo se realizó teniendo como base el punto anterior y se hizo a una escala 1:20,000.

Con la información recabada en estas tres etapas se diseñaron términos de referencia para contratación externa de una empresa, que basada en la información ya disponible, desarrolle los siguientes temas:

- Levantamiento de información por medio de la toma de fotografías aéreas en las áreas determinadas como prioritarias para el desarrollo.
- Análisis del estado actual de la infraestructura, tanto a nivel de rutas nacionales como cantonales que permite el acceso a los destinos turísticos identificados, la determinación de los sitios para embarcaderos, aeródromos, puentes, ciclovías, infraestructura en general.
- Diseñe propuestas Planes Reguladores Costeros en las áreas potencialmente utilizables en la zona costera de los cantones de Pococí, Guácimo, Siquirres y Matina, incluyendo el componente ambiental para entregarlos a las municipalidades.
- Especifique y determine los elementos habilitantes (infraestructura y equipamiento) que es necesario desarrollar para contribuir a mejorar la experiencia turística en la parte urbana e Histórica de Limón (Distrito Central), para mejorar la experiencia del turista nacional e internacional cuando visita Limón.
- Especifique y determine cuáles son los elementos habilitantes de Centros de Desarrollo Turístico: Tortuguero, Parismina-Jaloba, Limón centro, Cahuita y Puerto Viejo, desarrollando propuestas esquemáticas conceptuales de las instalaciones que se deben desarrollar para mejorar la experiencia del poblador local, turista nacional e internacional.

Sobre los resultados de esta contratación se procederá ya a las etapas de implantación que incluirán, sobre el plan ya formulado, un plan de ejecución de inversiones ya determinadas como prioritarias y una estrategia para la atracción de inversiones.

El proceso de licitación se abrió y participaron dos consorcios que hicieron sus respectivas ofertas. Se procedió con el análisis institucional de las mismas determinando que ninguna de las dos logró superar el proceso de admisibilidad. Esta situación dio paso a declarar la licitación como infructuosa, generando un nuevo proceso de licitación, donde la participando fue de cuatro Consorcios, en este momento, la Institución se encuentra en el proceso de revisión de ofertas



Unidad Administración de la Información

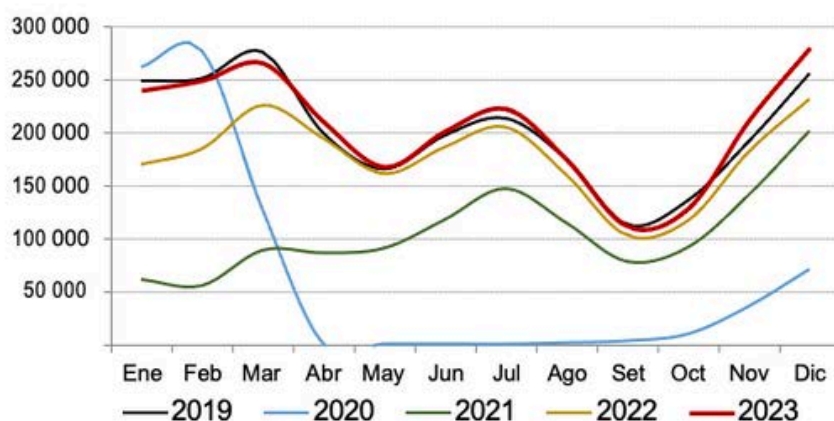
Esta unidad continuó durante el 2023 con la generación de información estratégica de monitoreo del sector turístico, utilizando mecanismos de recolección, procesamiento y divulgación basado en encuestas, registros administrativos, y plataformas.

En el sitio web institucional www.ict.go.cr, se encuentra disponible la mayor cantidad de información actualizada, que puede ser consultada por el usuario en la sección de estadísticas.

Indicador de Llegadas internacionales de turistas.

Este es un indicador que se calcula desde 1951 a partir de los registros migratorios de la Dirección General de Migración y Extranjería, relacionado con entradas y salidas de personas por puesto de control migratorio. Los avances en el manejo de bases de datos y la mayor cantidad de información disponible en la lectura de los pasaportes, ha permitido a través del tiempo, el cálculo de este indicador con mayores desagregaciones. Este indicador complementa el panorama con las salidas de costarricenses al exterior.

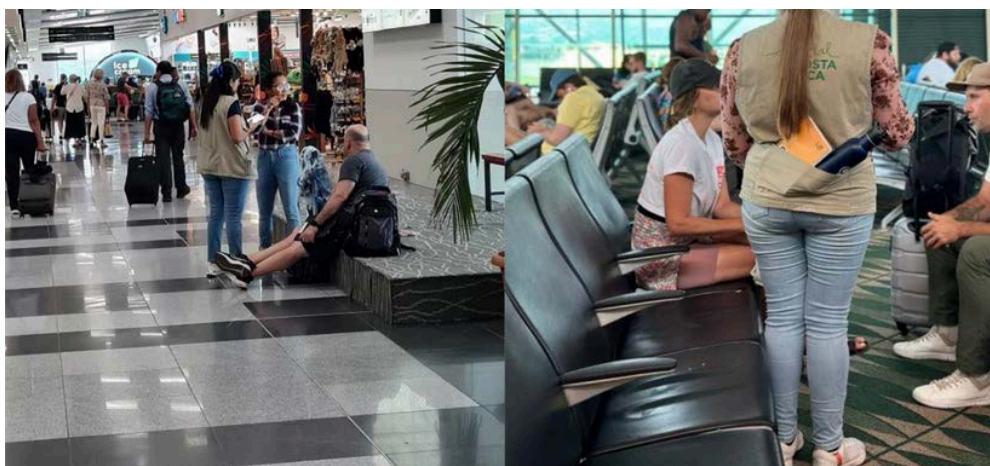
Llegadas internacionales a Costa Rica por la vía aérea. 2019 - 2023



Fuente: ICT con datos de la DGME.

Este indicador se actualiza mensualmente y se divulga en el enlace: <https://www.ict.go.cr/es/estadisticas/informes-estadisticos.html>

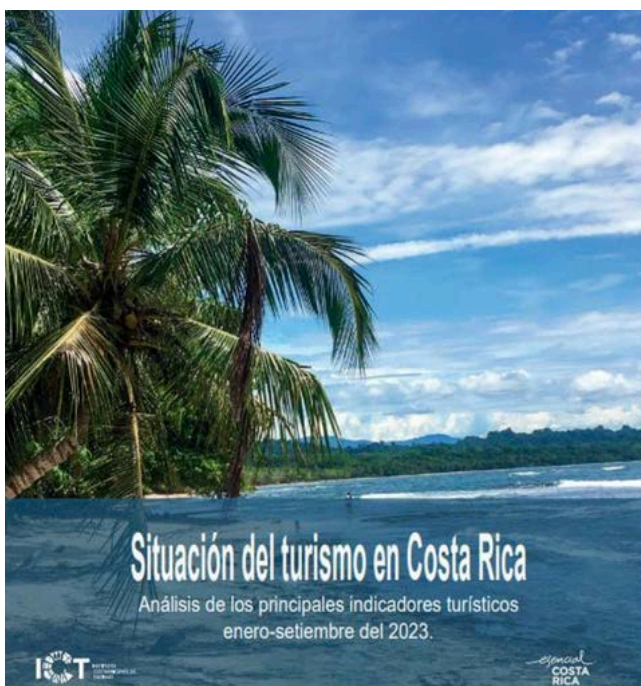
En el segundo semestre del año, se cuenta con la empresa contratada para la realización de las encuestas en los dos aeropuertos principales (Juan Santamaría y Daniel Oduber) a no residentes en el país, a residentes que salieron al exterior y regresan al país y a los viajeros en los puestos terrestres de Peñas Blancas y Paso Canoas. La recolección de esta información permite elaborar las caracterizaciones o perfiles de los viajeros y mantener las series históricas interrumpidas por la pandemia y sus repercusiones presupuestarias y de recolección de datos.



De esta manera se da seguimiento a la percepción de la seguridad, clima, producto entre otros. El seguimiento a estos indicadores, se publicaron en forma periódica en el sitio web del ICT.



Herramientas como esta, permitieron visualizar información sobre las diversas actividades que realizan los turistas en el destino y las valoraciones de los servicios turísticos recibidos.



Recolección de datos

Se generaron múltiples cuestionarios en línea para solventar necesidades de información de diversos departamentos, como es el caso de la consulta a artesanos sobre sus características de ventas y niveles de digitalización empresarial.

Los códigos QR se utilizaron este año, para la recolección de datos sobre las compras realizadas en la tienda de artesanías en San José.

Divulgación de información

Está disponible para consulta de usuarios internos y externos, las secciones de informes estadísticos, encuestas, cifras turísticas y económicas. por medio de nuestro sitio web institucional. Las publicaciones siguen los lineamientos establecidos por el Sistema Estadístico Nacional y el manual de Buenas Prácticas Estadísticas; así como los conceptos utilizados por la Organización Mundial de Turismo.

Unidad de Inspección Zona Marítimo Terrestre (ZMT)



Durante el 2023 se atendieron las siguientes acciones relacionadas a los procedimientos establecidos en el marco de la Superior y General vigilancia de la Zona Marítimo Terrestre la Ley 6043:

1. **Solicitudes de Procedencia de Excepciones de la Ley 6043, (Procedimiento MPD-ZMT-03).** No se presentaron solicitudes de excepción por parte de las Municipalidades e Intendencias de Distrito con injerencia en ZMT.
2. **Revisión de Planos de Construcción (Procedimiento MPD-ZMT-04).** Se recibieron vía notificación del Sistema Administrador de Trámites de Construcción (APC) del CFIA, 35 proyectos, de los cuales 6 corresponden a proyectos turísticos (3 hoteles y cabinas 3 restaurantes o local comercial), 15 obras de vivienda en ZMT (donde el ICT no se pronuncia), 7 obras en el Polo Turístico de Papagayo, un atracadero en el Parque Nacional Isla San Lucas, 1 Terminal del ferry de Paquera, 2 locales comerciales en Marinas (estos últimos nuestra Unidad no se pronuncia al no aplicar la ley 6043), 2 piscinas, 2 eco-camping y un proyecto de mejoras en tapias y sistemas de tratamiento de obra existente.
3. **Procedimiento de Revisión Técnica expedientes de Concesiones (Procedimiento código MPD-ZMT-05).** Se recibieron por parte de las Municipalidades respectivas, 219 expedientes y se efectuaron 269 acciones de trámites relacionados con gestiones de solicitudes nuevas, prórrogas, cesiones parciales o totales, aval de garantía ante el Sistema Bancario Nacional de concesiones en la ZMT; atendándose el 100% de las mismas.

Sistema de Zona Marítimo Terrestre		Fecha:
Resumen de expedientes ingresados por año		14/12/2023
Año: 2023		Usuario: GMIKANDA
		Reporte: EntRO21
		Página: 1 de 1

Expedientes ingresados:	219	Revisiones realizadas:	269
-------------------------	-----	------------------------	-----

Detalle por estado		Detalle de las revisiones				Revisión Técnica	
Estado	Cantidad	R.T.	R.L.	R.G.	Cantidad	Valor	Cantidad
Expediente en revisión técnica	2	NA	F	F	50	NA	133
Expediente pasado a revisión Legal	17	NA	F	D	70	A	126
Expediente en aclaración Municipalidad	9	NA	D	D	5	F	10
Expediente en resolución Gerencial	2	F	F	F	10	Revisión Legal	
Expediente devuelto a Municipalidad. Venció plazo.	1	A	A	D	2	Valor	Cantidad
Expediente de Concesión Aprobado	102	A	F	F	10	D	12
Expediente de Concesión Derogado	70	A	A	A	102	A	110
Expediente en Revisión Técnica en Oficina Regional	1	A	F	D	7	F	147
Expediente deshabilitado del sistema	1	NA	D	A	3	Revisión Gerencial	
Expediente expirado y remitido a la Asesoría Legal	2	A	A	F	4	Valor	Cantidad
Expediente en proceso de notificación por NL y GG	2	NA	A	A	1	F	74
Expediente notificado por la Gerencia General	4	Total			269	A	107
Expediente en proceso recursivo	3					D	88
Expediente notificado por aprobación de GG	1						
Expediente notificado por desinscripción	2						
Total	219						

R.T.: revisión técnica del expediente	R.L.: revisión legal del expediente	R.G.: revisión gerencial del expediente
A: Avalado.	A: Aprobado.	A: Aprobado.
NA: No Avalado.	D: Derogado.	D: Derogado.
F: Pendiente o en proceso.	F: Pendiente o en proceso.	F: Pendiente o en proceso.

4. Atención de denuncias por posibles violaciones a la Ley 6043 (Código MPD-ZMT-06). Se brindó atención, seguimiento y asesoría a cada una de las denuncias interpuestas por los administrados. A la fecha se han recibido 7 denuncias nuevas referentes a infracciones de la legislación vigente en ZMT, mismas que encuentran en proceso de recolección de evidencias para elaborar los informes técnicos que requiere el procedimiento establecido, para su respectivo traslado a la Asesoría Legal.

5. Hallazgos en la Zona Marítimo Terrestre (Código MPD-ZMT-07). Durante el año 2023; se efectuaron visitas a los siguientes sectores costeros:

	SECTOR	LUGARES VISITADOS	FECHA
1	Pacífico Central	Parrita, Quepos, Dominical	Abril
2	Cóbano	Paquera, Cóbano	Junio
3	Pacífico Sur	Golfillo y Puerto Jiménez	Setiembre
4	Golfo de Nicoya	Puntarenas, Lepanto	Octubre
5	Pacífico Norte	La Cruz	Noviembre



6. Atención de consultas de Municipalidades y administrados. Se atendieron el 100% de las consultas hechas por las Municipalidades y por los administrados, relacionadas con dudas sobre situaciones de interpretación de la ley 6043, observaciones hechas a gestiones varias y otras; tanto por medio de la vía telefónica, como por medio de correo electrónico y teleconferencias con las plataformas utilizadas durante la pandemia.

Departamento de Desarrollo Turístico

El departamento de Desarrollo Turístico enfoca su labor en el desarrollo de programas para acompañar y desarrollar /procesos dirigidos a generar capacidades de los diferentes actores, involucrados directa o indirectamente en la industria turística costarricense, a fin de que gestionen el desarrollo de los destinos, mejoren la competitividad y logren la consolidación del modelo de desarrollo turístico definido para nuestro país en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico.

Los programas que se desarrollan para contribuir con este propósito son:



A continuación, se presenta un resumen de los principales logros y productos trabajados en cada uno de los programas anteriormente indicados:

I.PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

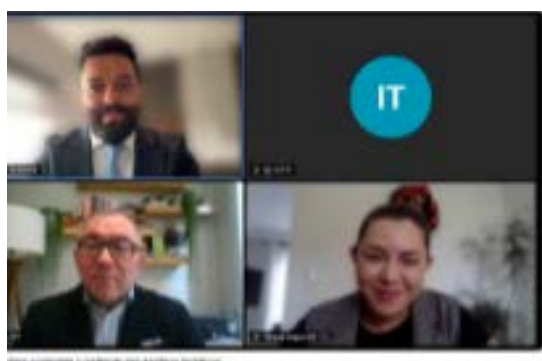
El programa de capacitación que ejecuta el Departamento de Desarrollo Turístico es un programa estratégico que busca apoyar el mejoramiento de los servicios que ofrecen las empresas y las capacidades del sector empresarial, mediante el desarrollo de cursos, charlas, conferencias y talleres para transmitir información, herramientas o conocimientos en temáticas muy diversas a diferentes actores involucrados en la industria turística(empresarios, cámaras de turismo, organizaciones locales, gobiernos locales, entre otros), a fin de mejorar la competitividad del destino y la experiencia de los turistas.

Para realizar tal labor, se cuenta con dos modalidades de capacitación; la modalidad virtual, que se imparte desde la plataforma virtual “ICT Capacita”, que funciona de manera permanente; y, la modalidad presencial; la cuales, fueron desarrolladas a lo largo del año 2023, en diferentes Unidades de Planeamiento del país, tal y como se detalla a continuación:

- **Eventos de Carácter Virtual (PLATAFORMA ICTCAPACITA.GO.CR)**

Esta plataforma ha resultado exitosa y útil para las personas, ya que permite llevar la oferta de cursos de capacitación a todo el territorio nacional, de manera gratuita, oportuna, accesible y permanente; lo que ha permitido, acortar distancias, eliminar inversión en traslados, alimentación y tiempo, tanto de los participantes como de los expositores, dando acceso de manera permanente las 24 horas al día, los 365 días del año, a quienes quieren capacitarse. Por otro lado, la plataforma, contribuye a estimular la virtualización y a minimizar el impacto ambiental por medio del ahorro energético y eliminación de la huella de carbono.

Durante el año 2023, se desarrollaron 70 acciones (webinar de manera diferida en el canal YouTube del ICT, cursos y charlas de forma virtual, en los que se capacitaron a 12.690 personas durante el año.



- **Capacitaciones Presenciales**

En el año 2023, se realizaron 20 eventos de capacitación presencial, impartidos en las diferentes Unidades de Planeamiento del país; para un total de 939 personas capacitadas. Los temas abarcados en estas capacitaciones fueron los siguientes:

- Turismo rural y rural comunitario con enfoque inclusivo.
- Animación turística.
- Primeros auxilios y RCP.
- Relaciones humanas.
- Congreso de Gestores Turísticos Municipales.
- Servicio al cliente con enfoque turístico



II. PROGRAMA DE ARTESANÍAS CON IDENTIDAD COSTARRICENSE

Desde el año 2011, se implementó el programa, como una estrategia enfocada a apoyar a los artesanos y artesanas de diferentes zonas del país, que les permita generar productos con identidad individual, local o nacional; mejorar la calidad de los productos y hacerlos más competitivos en el mercado; así como también, ofrecerle al turista la posibilidad de llevarse a su país o lugar de residencia un producto con alma costarricense y mejorar su experiencia de viaje.

Este programa, propicia la asociatividad de los distintos artesanos, a través de los colectivos artesanales impactando, positivamente, el trabajo conjunto, el fortaleciendo en las técnicas de diseño, la innovación, el uso de materiales locales, las técnicas de comercialización y posicionamiento de sus productos; provocando, no solo, la generación de nuevos o mejores ingresos económicos para el artesano, sino también, el mejoramiento de las condiciones de vida de sus familias

En el año 2023, el programa logró capacitar a 350 artesanos de las zonas de San José, Cartago, Turrialba, Limón, Sarapiquí, Guanacaste, Monteverde, Puntarenas, Alajuela, Quepos, Golfito, Zona de Los Santos, Los Chiles, Guatuso, Upala, Llanuras del Norte, Pérez Zeledón y Heredia. También, se conformó los Colectivos Artesanales: Brunka (Pérez-Zona Brunca) y Calicanto (provincia de Heredia); los cuales, integran los diferentes colectivos artesanales que se han formado al amparo del programa.

Los temas de capacitación fueron: diseño de productos con Identidad, costos, precio, punto de equilibrio, margen de ganancia, manejo de redes sociales, fotografía, marca, mercadeo, trabajo en equipo, resolución de conflictos, empaque y embalaje, entre otros temas.

A continuación, se presenta un cuadro resumen de los colectivos conformados y sus integrantes.

PROGRAMA ARTESANÍAS CON IDENTIDAD COSTARRICENSE						
Nº	Nombre del colectivo	Lugar de Impacto	Año	Mujeres	Hombres	Total
1	Colectivo Arteanal Brunca	Pérez Zeledón Zona Brunca	2023	22	4	26
2	Colectivo Artesanal Calicanto	Heredia	2023	34	5	39
	Total			56	9	65

:

- Colectivo Artesanal Brunca

Capacitación en Diseño Artesanal: Mediante la contratación de expertos en diseño artesanal (Hábitat Interno), se desarrolla un proceso de 15 sesiones de capacitación, del 17 de abril al 11 de octubre del 2023, en las que se logró capacitar a 26 artesanos de la Zona Brunca. El acto de cierre se llevó a cabo el 11 de octubre del 2023, en el Hotelera del Sur, Pérez Zeledón.



:

Se logró diseñar una marca, que representa su identidad, la cual, está presente en cada uno de los productos, tanto o en español como en inglés; así como también, información de los artesanos, habladores publicitarios, empaques, tarjetas de presentación y archivo de fotos digitales por cada artesano y producto generado.



- Colectivo Artesanal Calicanto

Capacitación en Diseño Artesanal: Mediante la contratación de expertos en diseño artesanal (Hábitat Interno), se desarrolla un proceso de 15 sesiones de capacitación, del del 21 de junio al 06 de diciembre del 2023, en las que se logró capacitar a 39 artesanos de la provincia de Heredia. El acto de cierre se llevó a cabo el 06 de diciembre del 2023 en el Centro Cultural Omar Dengo en Heredia.



Colectivo Artesanal Calicanto Capacitación en Diseño Artesanal: Mediante la contratación de expertos en diseño artesanal (Hábitat Interno), se desarrolla un proceso de 15 sesiones de capacitación, del del 21 de junio al 06 de diciembre del 2023, en las que se logró capacitar a 39 artesanos de la provincia de Heredia. El acto de cierre se llevó a cabo el 06 de diciembre del 2023 en el Centro Cultural Omar Dengo en Heredia.



Además, se logró diseñar un catálogo de productos artesanales con identidad, donde se incluye los mismos elementos definidos, tales como: diseño, identidad, calidad y buenas prácticas; así como también, la historia detrás de cada producto; elementos que, posteriormente, facilitarán la obtención del Sello Costa Rica Artesanal. El catálogo completo se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/artesantias-con-identidad.html>



Finalmente, el programa apoya la conformación de una estructura organizativa para cada colectivo artesanal, así como también, la propuesta de un plan de trabajo a un año, que permita trabajar de manera conjunta en las futuras acciones de capacitación, participación en ferias, entre otras acciones, para fortalecer sus negocios y organización.

- Lanzamiento de la Plataforma de comercialización Tesoros Ticos (Tico Treasures), en alianza entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Correos de Costa Rica, MasterCard y Banco de Costa Rica, para apoyar el mercadeo digital de MiPymes

En el marco del convenio de cooperación denominado: “Programa Centroamericano para la Recuperación Económica de MiPymes de Turismo”, que se firmó el 15 de noviembre del 2022, entre ICT, MasterCard, Correos de Costa Rica y el nuevo socio, el Banco de Costa Rica, se efectúa en diciembre del año 2023, el lanzamiento de la plataforma de comercialización “Tesoros Ticos” o “Tico Treasures” (www.ticotreasures.com). Esta plataforma, de marca registrada por el ICT, permitirá conectar a los turistas con la oferta de productos del programa de Artesanías con Identidad, ampliando las fronteras para la comercialización de sus productos e impulsando la recuperación de las MiPymes artesanales y aceleración de esta actividad económica.

La plataforma “Tesoros Ticos”, es una plataforma de comercio electrónico, diseñada para la comercialización para la compra de artesanías para Costa Rica y el resto del mundo, que permite la compra en línea, pero que también contempla la entrega de productos en Costa Rica y todo el resto del mundo mediante la alianza establecida con Correos de Costa Rica. Esta iniciativa ha permitido facilitar a los artesanos del Programa de Artesanías con Identidad, herramientas para facilitar los cobros digitales, la capacitación en comercio electrónico y gestión empresarial y financiera y la promoción de la oferta de productos de las MiPymes Artesanales; todo ello, como contribución a su fortalecimiento empresarial, la comercialización de sus productos; facilitando al mismo tiempo las compras y el pago seguro para los turistas.

En diciembre del 2023, se incorporaron a los primeros 100 artesanos como plan piloto, que representa en total 16 colectivos; pero, se continuará incorporando al resto de los integrantes de los 17 colectivos artesanales del país, beneficiándolos con todos los componentes del programa y la alianza, a saber: desarrollo de inteligencia de mercado, portal de comercio electrónico a nivel internacional y nacional, digitalización del ecosistema de pagos en

localidades turística, campañas de mercadeo y promoción y programas de formación en educación financiera, emprendimiento y comercio electrónico, desarrollo de aplicaciones digitales (web-app), programas para facilitar el acceso al crédito de las MiPymes de turismo (creación de un récord crediticio), entre otros.

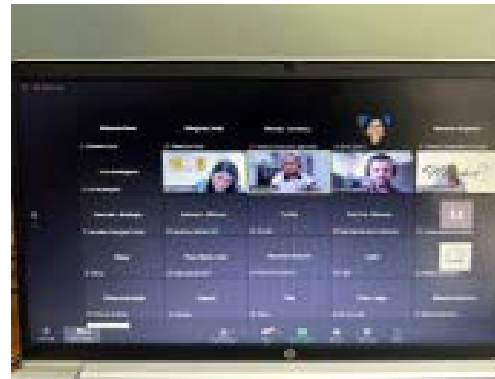


- **Capacitaciones a los artesanos que forman parte de “Tesoros Ticos”**

Como parte de las acciones vinculadas a la iniciativa del lanzamiento de la plataforma de comercialización “Tesoros Ticos”, en el año 2023, se efectuaron tres procesos de capacitaciones. La primera capacitación, se dio por parte de especialistas de los socios involucrados: Banco de Costa Rica, Máster Card y Correos de Costa Rica, en donde se capacitó a los artesanos de los 16 colectivos que forman parte de la plataforma de comercialización. Las capacitaciones efectuadas fueron: plataforma de comercialización de productos, caso de comercialización en Argentina, creando relación digital con el cliente, Correos de Costa Rica, enviando por medio de Correos de Costa Rica; Los Cuatro Errores Financieros de los Emprendedores, costos y estrategia de precios, de los Emprendedores, Oportunidades digitales para los Artesanos, Sesión Tutorial de cómo se hace el plan financiero y proyecciones. Ocho sesiones de Focus Group, con los primeros participantes de la plataforma de comercialización E-Turista (Tico Treasures).

La segunda capacitación, se dio de manera general a todos los colectivos artesanales del país. Los temas abarcados fueron: charlas de diferentes temáticas, con expertos internacionales de México, Uruguay, Bolivia y Argentina, coordinadas por el MEIC, capacitación en el desarrollo de habilidades empresariales para emprendedores de todos los sectores en modalidad virtual; charla Inducción Sello Costa Rica Artesanal, herramientas virtuales para Pymes y Emprendimientos Artesanales.

La tercera capacitación se dio a las artesanas encargadas de administrar latienda de artesanía y la plataforma de comercialización, por medio de una experta contratada por Máster Card. Los temas abordados fueron: proyeccionesde ventas, herramientas para control de ventas, gastos administrativos, tipo declientes; gastos fijos y variables, proyección de costos de funcionamiento para una mejor rentabilidad, análisis de ingresos, comportamiento de ventas,Inversión y gastos, condensación de datos (por medio de tablas dinámicas), entre otros.

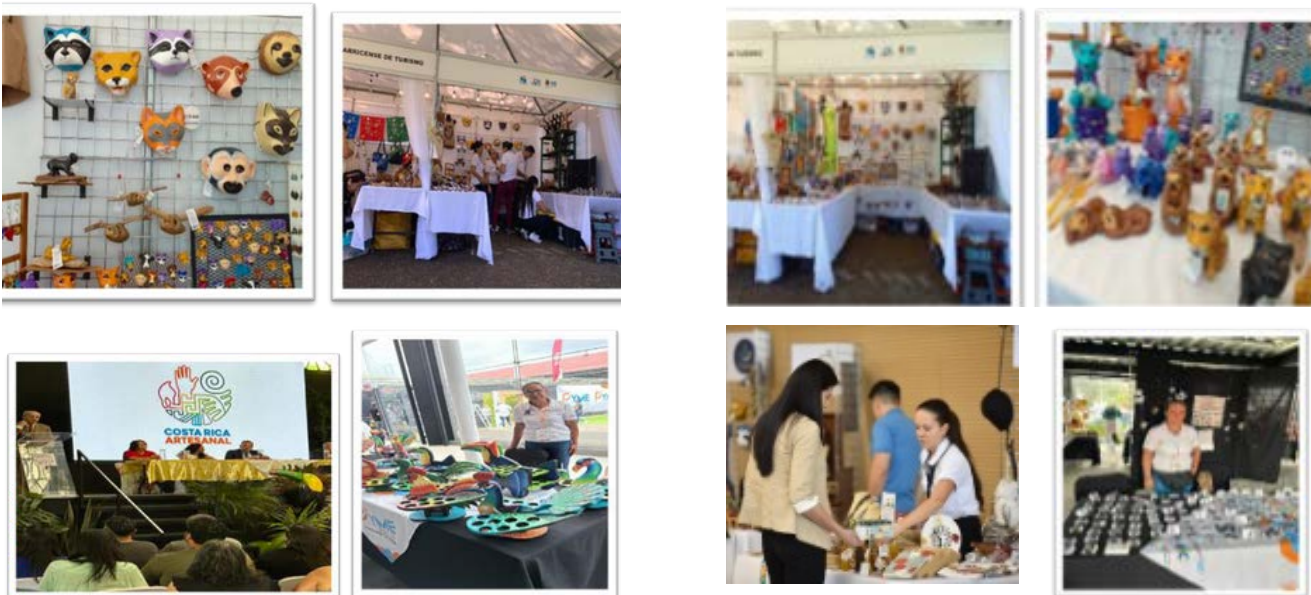


Coordinación y apoyo para la participación de los colectivos artesanales del Programa Artesanías con Identidad en diferentes ferias a nivel nacional:

En el año 2023, se apoyó y asesoró a los artesanos de los Colectivos Artesanales inscritos en el Programa Artesanías con Identidad, para su participación en las siguientes ferias:

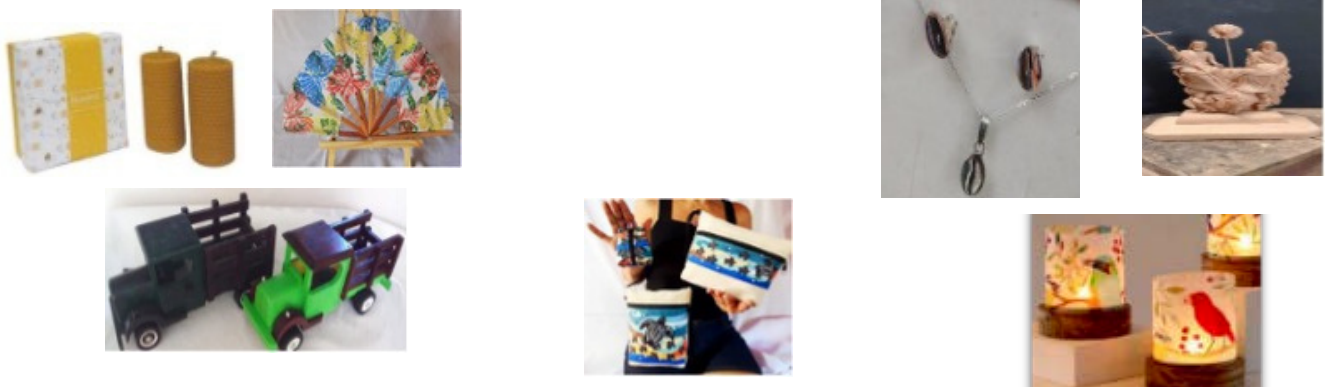
- Edición XVI del Festival de Verano Transitarte: se realizó del 17 al 19 de marzo del 2023, en el Parque Nacional en San José.
- Expo Pyme 2023, se realizó del 28 al 30 de abril del 2023 en la AntiguaAduana en San José.
- Conferencia Internacional P3: se realizó del 25 al 27 de octubre del 2023, organizada por CANAECO en la Universidad Latina de Costa Rica en San Pedro.
- Feria Anual de Economía Social Solidaria: se realizó el 01 de noviembre del 2023 en la Universidad de Costa Rica en San José.
- Simposio INTERNACIONAL E INTERDISCIPLINARIO DEL INTERCAMBIO CULTURAL LATINOAMERICANO-ALEMAN (ICALA):se realizó el 17 de noviembre del 2023, en Limón. Participación seis artesanos del ColectioLimón Dulce.
- Feria Expo-pyme: se realizó del 12 al 14 de mayo del 2023, en Puntarenas. Participó el colectivo artesanal Puerto Puerto.
- Feria Expo-pyme: se realizó del 12 al 14 de mayo del 2023, en PérezZeledón. Participó el colectivo artesanal Brunka.
- Feria Expo-pyme: se realizó del 12 al 14 de mayo del 2023 enLiberia, Guanacaste. Participó el Colectivo La Huaca y la Choreja.

- EXP HORE: se realizó del 29 al 31 de agosto en el Centro de Convenciones de Costa Rica.
- Feria de emprendimientos y mesa de negocios azules y verdes: se realizó del 27 al 30 de septiembre en San Carlos. Participó el Colectivo Tierra Mojada.
- Feria Nacional de Destinos Turísticos: se realizó del 27 al 29 de octubre del 2023 en el Centro Nacional de Convenciones de Costa Rica.
- Hecho Aquí: se realizó el 08 de diciembre del 2023 en la Antigua Aduana en San José.
- Fideimas: se realizó del 13 al 15 de diciembre del 2023 en el Parque Central en San José.



- Nuevos Productos para el Programa Artesanías con Identidad.

Durante el año 2023, se realizó una evaluación de propuestas de productos nuevos presentado por los artesanos de todo el país, y se aceptaron más de 75 nuevos productos, los cuales, son integrados a la oferta de productos de los diferentes colectivos y de los productos en la Tienda de Artesanías con Identidad que se abrió en el Mercado de Artesanías en San José, locales 69 y 70. Una muestra de los productos nuevos aprobados es la siguiente:



Sello Costa Rica Artesanal

Es una marca interinstitucional (MEIC, ICT, INA, Ministerio de Cultura), que permite identificar y diferenciar las verdaderas artesanías 100 % costarricenses del resto del mundo, otorgado por MEIC. Más del 50% de las personas que obtuvieron el sello en el año 2023, pertenecen a los Colectivos Artesanales del ICT.

El 28 de abril del 2023, se acreditaron 33 personas artesanas con el Sello Costa Rica Artesanal; y, el 08 de diciembre del 2023, se acreditaron otras 27 personas artesanas, que forman parte del Programa de Artesanías con Identidad.



III. Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos:

El Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT) se ha venido implementando desde el año 2018, como un desafío al desarrollo de los destinos o Centros de Desarrollo Turístico (CDT o destinos) destacados en las diferentes regiones del país, el cual, promueve el mejoramiento de su competitividad y las condiciones para el desarrollo del turismo, a través de la generación de capital social y mejores condiciones de vida para los pobladores por el efecto socioeconómico que se deriva.

La labor institucional, contempla el apoyo en la formulación participativa del Plan de Gestión Integral del Destino Turístico, en conjunto con los gobiernos locales, cámaras de turismo, empresarios turísticos de la zona, organizaciones locales e instituciones vinculadas al turismo. El plan implica la realización de una gira previa a la etapa de taller, para el reconocimiento de atractivos turísticos y acercamiento con los actores locales, para luego proceder con la ejecución del taller para la formulación participativa del plan y la validación de resultados para posteriormente elaborar el documento final.

Durante el año 2023, se elaboró el Plan de Gestión Integral de Destinos Turísticos en el Centro de Desarrollo Turístico Tambor, Montezuma y Santa Teresa. Durante el año 2023, se elaboró el Plan de Gestión Integral de Destinos Turísticos en el Centro de Desarrollo Turístico Tambor, Montezuma y Santa Teresa.



Paralelamente, en el año 2023, se realizaron las giras de preparación y talleres para la recopilación de insumos para la elaboración del PGIDT de los Centro de Desarrollo Turístico Dominical – Bahía Ballena; Bijagua – Katira – Caño Negro; y, San Vito- Sabalito.



- Implementación de los Planes de Gestión Integral de Destinos Turísticos
- Centros de Desarrollo Turístico Golfito-Puerto Jiménez, Los Santosy Monteverde

En el marco del Programa de Gestión Integral de Destinos, se apoya y se da un acompañamiento a los diferentes actores locales, en la implementación de los PGIDT elaborados. Durante el año 2023, se trabajó con las municipalidades y las cámaras de turismo de tres de los Centros de Desarrollo Turístico (CDT) contemplados en el Plan Nacional de Turismo, a saber: Golfito – Puerto Jiménez, Monteverde y Los Santos, donde se implementó el cronograma de actividades definidos para estos CDT y aprobados por el Departamento.

Para el año 2023, se contrató a la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT), quién se encargó, por espacio de un año, de asistir al ICT en la implementación de los PGIDT y con la ejecución de proyectos específicos, en favor de los destinos, bajo la modalidad de cumplimiento por demanda y de conformidad con las solicitudes de los CDT y las prioridades establecidas por la institución

A continuación, se resume, las acciones efectuadas:

Implementación de Planes de Gestión Integral de Destinos en Golfito – Puerto Jiménez

En el año 2023, se realizaron reuniones virtuales y presenciales, programadas cada 15 días, donde se conformó las diferentes comisiones de trabajo, integradas por la Municipalidad de Golfito, las Cámaras de Turismo CATUGOLFO, Cámara de Turismo de Puerto Jiménez, entidades gubernamentales como: SINAC, Ministerio de Cultura, Fuerza Pública, UCR, ICT; donde se formularon y realimentaron matrices de los planes de trabajo para implementar el PGIDT, ejecutando acciones para desarrollar señalización, mercadeo y capacitaciones en la zona.

Además, se llevó a cabo en estos destinos mencionados la implementación por medio de la contratación de ACOT, para realizar acciones como: diagnóstico del Producto turístico, estrategias de comercialización de los destinos, elaboración de una marca destino con logo y eslogan, señalización turística y dotación o actualizaciones de páginas web en los destinos mencionados, y en algunos casos, gigantografía y video promocional.

Se efectúan una serie de inversiones relacionadas con la implementación de los Planes de Gestión Integral de ambos centros, tales como:

- 1- Contratación de Gestor de Turismo Local para el seguimiento e implementación de los planes de Golfito y Puerto Jiménez.
- 2- Diseño e instalación de señalización turística para ambos centros con un total de 35 rótulos (18 rótulos para Golfito y 17 para Puerto Jiménez).
- 3- Formulación de una página web para Golfito y otra para Puerto Jiménez para promocionar ambos destinos.
- 4- Diseño de 18 Muppys Turísticos colocados en Golfito para la promoción del destino y las guías Turísticas en alianza con la Municipalidad de Golfito.
- 5- Propuesta de productos turísticos para Golfito y Jiménez y capacitación sector en el tema con diagnóstico de consultoría profesional para cada uno de los dos destinos (Golfito y Puerto Jiménez).
- 6- Propuesta de promoción para ambos centros de desarrollo de consultoría profesional.
- 7- Diseño de logo y slogan para ambos destinos a pesar de ser considerados como un solo centro de desarrollo por las condiciones geográficas que experimentan.
- 8- Guías Turísticas y Culturales para la zona.



Los Santos

Durante el año 2023, se llevaron a cabo reuniones cada 15 días para la revisión de la matriz del plan de trabajo y la priorización de acciones a desarrollar en el marco del Plan de Gestión de los Santos, con la participación de las municipalidades de Santa María de Dota, San Marcos de Tarrazú y San Pablo de León Cortés y la Cámara de turismo CATURSANTOS las tres cooperativas de la zona de Los Santos (Coopesantos, Coopetarrazú y Coopedota), el SINAC, Ministerio de Cultura, Universidades – UNED y INA, que han estado activos dentro de la Comisión del Plan aportando e intercambiando ideas y propuestas concretas para la ejecución del mismo.

En los Santos se realizó la implementación de la contratación de ACOT en acciones de diagnóstico del producto turístico del destino, rotulación y página web. Esto se realizó de manera favorable.



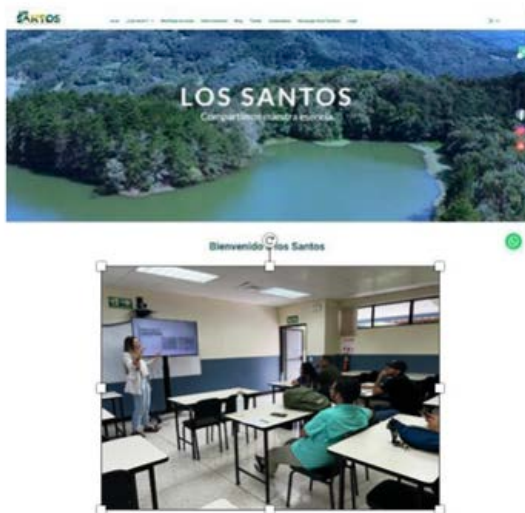
Las inversiones que se efectuaron en esta zona son las siguientes:

- 1- Diseño e instalación de rotulación turística para los tres centros para un total de 47 rótulos, 11 en León Cortés, 14 en Santa María y 22 en Tarrazú.
- 2- Formulación de una página web para promocionar ambos destinos, la cual será administrada por la cámara de turismo CATURSANTOS.
- 3- Propuesta de productos turísticos mediante la emisión de un estudio diagnóstico a cargo de servicios profesionales y capacitación al sector en el tema para la zona.

4- Propuesta de promoción mediante la emisión de un estudio y diagnóstico a cargo de servicios profesionales para las tres comunidades de Los Santos vistas como un solo centro de desarrollo turístico.

5- Diseño de Logo y eslogan para el destino.

6- Guías Turísticas y Culturales para la zona.
Costa Rica Artesanal 2021



Monteverde

En 2023, se realizaron reuniones programadas, en su mayoría virtuales y 2 presenciales para retomar el Plan de Gestión de Monteverde, en los que participaron cámara de turismo, Intendencia de Monteverde, Asociación de Desarrollo de San Luis y actores locales. Durante el año se confirmaron comisiones para trabajar temas de señalización, mercadeo y turismo rural de San Luis de Monteverde.

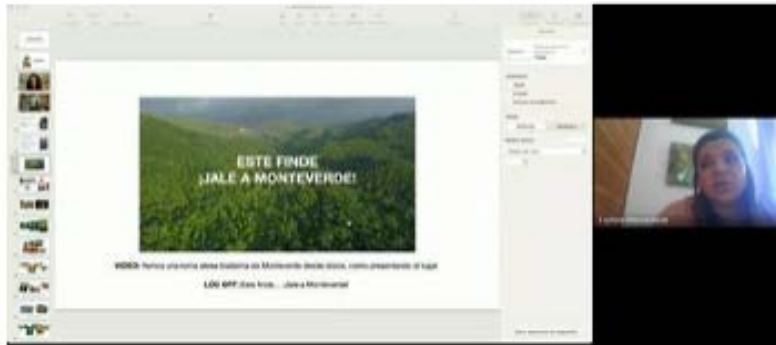


Se trabajó igualmente en la implementación de una serie de proyectos específicos mediante la contratación de servicios profesionales con ACOT, tales como:

1. Señalización turística con tres rótulos.
2. Realización de letras corpóreas (o gigantografía) del destino con la representación de su marca local: MONTEVERDE,

3. Acciones de diagnóstico de producto turístico, mediante la formulación de un taller a cargo del recurso humano del Departamento de Desarrollo Turístico, específicamente para la comunidad de San Luis.

4. Video promocional



Apoyo a Implementación de PGIDT (II etapa) Destinos maduros

Se le brindó acompañamiento a los destinos que hemos llamados maduros donde ya están en su fase final del Plan (Tamarindo-Sarapiquí-Turrialba)

Se logró plantear las necesidades y proyectos de cada zona, que han mejorado y trabajado conjuntamente involucrando a los actores requeridos para llegar al objetivo establecido en la matriz del destino, brindando acompañamiento con los actores.

Tamarindo

Las acciones de apoyo se relacionan con: Actualizaciones de la página web, capacitaciones en temas de cocodrilos, mercadeo y la promoción del destino.

Sarapiquí

En este destino se revisó la matriz de implementación del PGID, con representantes de Cámara de turismo, Cooperativa, Municipalidad de Sarapiquí, INA y SINAC, así como actores líderes de la zona, se determinaron pendientes, y la necesidad de la actualización de la página web, para lo cual se les brindó apoyo.

Se hace entrega de la actualización de la página web, según en la solicitud de la Comisión.

Turrialba

Se ha participado en reuniones planteadas en el marco de la implementación del PGID, en las que se ha revisado la matriz del Plan de Gestión de Turrialba con participación de Cámara de Turismo, Municipalidad de Turrialba y actores de la zona, para ver temas de capacitación pendientes, para la actualización de la página web mediante la contratación de ACOT, la cual quedo presentada y entregada a los representantes de la Cámara de turismo para su seguimiento

MIPYMES Y TURISMO RURAL COMUNITARIO

En el tema de apoyo a las mipymes turísticas del país y de Turismo Rural, se han efectuado una serie de acciones vinculadas a la capacitación virtual (ya expuesta en apartados anteriores, la oferta específica puede encontrarse en ictcapacita.go.cr), además se han apoyado a empresas en temas de promoción, mediante el desarrollo de las Guías Turísticas y Culturales y asesoría en temas de calidad y servicio en diferentes localidades, las acciones se especifican a continuación:

PROGRAMA DE ASESORÍA A EMPRESARIOS:

Con el objetivo de apoyar el mejoramiento de la calidad de la oferta turística de las mipymes y de la calidad de vida de las comunidades, el departamento ofrece visitas a los destinos, empresas y cámaras, a fin de valorar los servicios y ofrecer una serie de recomendaciones que contribuyan a que los empresarios brinden un servicio de calidad a sus clientes. Para tal efecto, se realizaron visitas y capacitaciones en sitio a los destinos donde se están efectuando procesos de GID, como se detalla a continuación:

LOS SANTOS:

Como seguimiento de asesoría realizada en 2022 en el destino Los Santos, se realizó el cierre de este proceso con visita de asesoría y capacitación en las comunidades que estaban pendientes, específicamente en San Carlos de Tarrazú, Copey de Dota y San Pablo de León Cortés donde se visitaron 11 empresas de turismo para dar recomendaciones técnicas y se ejecutó un taller de capacitación a las personas de San Carlos en los temas de Turismo Rural y Rural Comunitario y en Diseño de Producto Turístico, hubo una participación de 14 hombres y 16 mujeres.



SAN LUIS -MONTEVERDE

Se realizó un acompañamiento y asesoría a mipymes turísticas en materia de producto y servicios en San Luis de Monteverde. En este proceso se visibilizaron las condiciones actuales del destino, sus productos y servicios turísticos. Se efectuaron asesorías personalizadas, recorridos para valoración de los atractivos de la zona y capacitaciones grupales para el mejoramiento del producto, la formalización y la comercialización del destino. Se visitaron 14 empresarios, y en los talleres participaron 20 personas (13 mujeres y 7 hombres)

Apoyo a Mipymes en Ferias:

En el marco del Programa de Gestión Integral de Destinos y como parte de las acciones para apoyar a las mipymes turísticas, y turismo rural y comunitario desde el Departamento de Desarrollo Turístico promovimos y coordinamos la participación en varias ferias:

Rueda de negocios (tradeshows) y Feria Turística Nacional (Destinos turísticos)

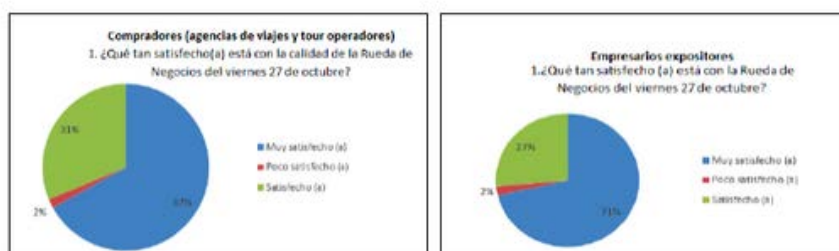
Desde el departamento de desarrollo se organizaron dos eventos en apoyo a los empresarios turísticos de todo el país (MiPymes, turismo rural y comunitario) tour operadores y agencias de viajes turísticas, promoviendo, por una parte, las alianzas comerciales entre los empresarios, y por otro lado la promoción del turismo interno, ya que fue un evento abierto al público.



Los productos específicos de estos procesos fueron:

El día 27 de octubre, una rueda de negocios privada donde participaron 170 empresarios expositores de las diferentes Unidades de Planeamiento Turístico y 132 empresas de tour operación /agencias de viajes. En total, se desarrollaron 632 citas entre expositores y compradores. Para una adecuada fluidez del evento y garantizar las citas, se instauró un sistema digital de citas previas que permitió tanto a vendedores como compradores solicitar citas de su interés a todos los participantes, esto permitió una libre elección de acuerdo al interés de cada uno de sus representantes.

Según encuesta realizada posteriori por parte del departamento, los participantes externaron su satisfacción de la Rueda de Negocios, entre muy satisfecho y satisfecho representado por un 98%, como se visualiza en la gráfica a continuación:



Fuente: Departamento de Desarrollo Turístico

Así mismo, el 94% de los expositores encuestados (178 opiniones) indicaron estar muy satisfecho y satisfechos con la efectividad de las reuniones.



Por otra parte, una feria turística nacional en su edición 2023, llamada Feria de Destinos Turísticos, realizada los días 28 y 29 de octubre para promover el turismo interno. En la que las mismas 170 empresas expositoras de cara al público nacional se dieron cita con oferta de paquetes promocionales para el disfrute vacacional de las familias costarricenses. Entre los dos días de feria se realizó un mercado artesanal con exposición de los colectivos del Programa de Artesanías con Identidad, expresiones de la cultura costarricense en materia de gastronomía, barismo, coctelería, música y danza, se brindó transporte gratuito en vehículos eléctricos desde el centro de San José, disponibilidad de interpretación en LESCO, pasarela inclusiva y degustaciones. Durante los dos eventos se promovió un espacio de promoción mediante un formato de tour autoguiado donde los participantes recorrieron las siete unidades de planificación turística, también se brindó una proyección de turismo sostenible e inclusivo, obteniendo la bandera azul ecológica.

<https://www.ict.go.cr/es/noticias-destacadas-2/1590-este-fin-de-semana-vamos-a-turistear-en-la-feria-nacional-de-turismo.html>



Los visitantes de la feria en ambos días fueron de un total de 3250 personas entre familias, parejas, grupos de amigos, estudiantes, adultos mayores, entre otros. Y se recibieron visitantes de las 7 provincias .



Creación de Guías Turístico- Culturales

Durante el año 2023, se continua con la estrategia de apoyar la promoción de la oferta de empresas, productos y servicios turísticos y culturales, mediante las Guías Turísticas y Culturales interactivas, en versión digital, desarrollado por el Instituto Costarricense de Turismo, para diferentes regiones del país. Si el turista nacional e internacional quiere conocer las opciones turísticas-culturales de Costa Rica y no sabe dónde visitar y qué hacer, podrán revisar los múltiples contenidos de estas Guías.

Este proceso se realizó con el apoyo del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), Cámaras de Turismo, gobiernos locales, guías turísticos locales, organizaciones no gubernamentales, empresarios turísticos, entre otros, todo con el objetivo de brindar información actualizada y de primera mano a los turistas nacionales y extranjeros y a tan solo un clic.

La Guías Turísticas-Culturales pretenden ayudar como herramienta de difusión del producto turístico y la reactivación económica del sector turismo. Las guías se alinean con las estrategias planteadas en el Plan Nacional de Turismo y con el Programa de Gestión Integral de Destinos en Centros de Desarrollo Turístico del ICT. En ellas se pueden encontrar temas relacionados con: las “10 cosas que todo turista debe ver y hacer en cada lugar”, la importancia del patrimonio cultural, un mapa turístico, sugerencias de actividades turístico culturales, la oferta gastronómica, artesanías con identidad, un paseo por las edificaciones más emblemáticas, sitios históricos, el aporte inmaterial de la música, turismo rural y rural comunitario, pueblos indígenas, comunidades de pescadores artesanales, posadas de turismo rural, áreas silvestres protegidas, avistamiento de aves, turismo de bienestar, playas imperdibles y mucho más.

Estas guías digitales pueden ser descargados en los sitios oficiales del ICT, dispositivos móviles, computadoras portátiles o de escritorio, en dos formatos: PDF y “Flipbooks”. Además, a lo largo de estas guías aparecen enlaces de apoyo que complementan la información posible.

Guía Turística Cultural de Puntarenas

En esta guía se presentan las bellezas del territorio en la Península y el Golfo de Nicoya, donde se pueden visitar sus famosas playas y manglares, ríos, islas y varios tipos de áreas silvestres protegidas mundialmente famosas, como es el Parque Nacional Isla San Lucas.

La Guía Turística-Cultural de Puntarenas, informa sobre su cultura, historia, patrimonio cultural y arquitectónico, gastronomía, turismo rural, belleza natural y variedad de tours. Resalta el muelle principal de cruceros, construido en 1910 y que recibe millones de turistas al año.

La guía describe la oferta turística de los cantones de Puntarenas, Esparza y Montes de Oro.

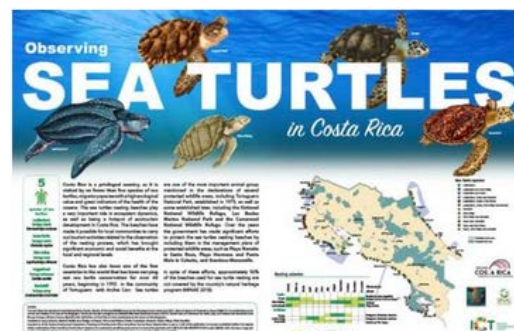


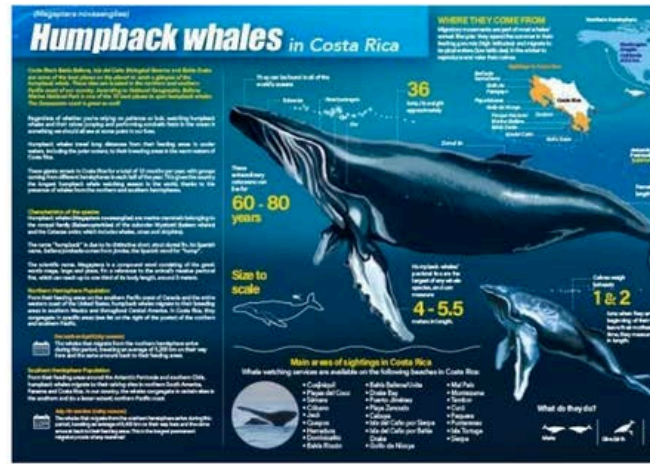
Infograma de Tortugas Marinas, Ballenas Jorobadas y Migración de Aves Rapaces en inglés y español

El Departamento de Desarrollo Turístico ha elaborado, con la colaboración de biólogos expertos, tres Infograma (en español e inglés) que tiene relación con los espectáculos naturales más impresionantes de Costa Rica. A saber:

1) Infograma de Tortugas Marinas

Este infograma muestra como Costa Rica cuenta con la presencia de 5 de las 7 especies de tortugas marinas conocidas del planeta, información sobre el arribo, anidación y desove periódico, año tras año y en ambas costas de las tortugas verde, baula, lora, cabezona y carey que nunca dejan de sorprender a aquellos turistas nacionales e internacionales que las ven desplazarse en enormes cantidades en algunas de nuestras playas, sus santuarios de reproducción.





Enlace:

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/ballenas-jorobadas-encosta-rica.html> Infograma de ballenas jorobadas Revista Dominical La Nación

<https://www.nacion.com/revista-dominical/todo-lo-que-debe-saber-sobre-lanueva-temporada-de/253J5DXRANDGRK5F3IVPFCOCB4/story/>

Infogramas de Aves según los Nodos de la Ruta Nacional de Observación de Aves

El Departamento de Desarrollo Turístico a desarrollado y actualizado junto con el sector privado, los siguientes infogramas de Aves correspondientes a cada nodo de la Ruta Nacional de Observación de aves, con el propósito de facilitar material a los turistas para aprovechar esta riqueza especial que ofrece nuestro país.

Durante el 2022, se realizó la producción y actualización de contenido para los Infogramas de la Ruta Nacional de Observación Aves. Localidades: Península de Nicoya, Buenos Aires, Coto Brus-Corredores y Pérez Zeledón (para la guía de Pacífico Sur) y actualización al infograma de Tortuguero, Caño Negro y Bijagua.



4) Infograma de Bioluminiscencia



Las Guías e infogramas pueden se ubicar en la página del ICT.

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos



Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos

La Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, CIMAT, fue creada por la Ley 7744 “Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos” y su Reglamento como el órgano técnico encargado de la vigilancia, control y fiscalización permanente de las actividades relacionadas con la concesión, construcción y operación de los proyectos que se desarrollen en el país.

Como órgano desconcentrado, tiene su sede en el Instituto Costarricense de Turismo, el cual brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Además del ICT, cuenta con la participación de representantes del MOPT, INVU, MINAE y Ministerio de Salud.

La CIMAT se constituye en el principal ejecutor de las disposiciones técnicas y legales que regulan la materia, manteniendo un compromiso claro con el medio ambiente. Toda concesión se otorga resguardando el ambiente y los recursos naturales de la zona, los concesionarios deben cumplir con los compromisos ambientales establecidos por SETENA durante la construcción y operación del proyecto e implementar procesos sostenibles en la prestación de sus servicios.

A través de los servicios que brindan las marinas y atracaderos turísticos de avituallamiento y resguardo a las embarcaciones, así como actividades comerciales dirigidas a sus usuarios y visitantes, se han convertido en una oportunidad para reactivar la economía de las zonas costeras por medio de la generación de empleos directos e indirectos.

Se presenta la memoria de las actividades realizadas por CIMAT para el periodo anual 2023, conforme a las atribuciones y deberes establecidos en la Ley 7744 Concesión y Operaciones de Marinas y Atracaderos Turísticos y su Reglamento.

I. PLAN ANUAL OPERATIVO – PAO CIMAT 2023.

META 1.1.1.1: Resolver a diciembre de 2023 el 100% de las solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos constructivos y cualquier otra sobre marinas y atracaderos Turísticos para que se ajusten a la normativa correspondiente.

Se cita el nombre de los proyectos presentados durante el año 2022 que fueron resueltos en apego a los requisitos y plazos establecidos para esta Comisión:

1. Atracadero Turístico Existente Pachira
2. Atracadero Turístico Existente Manatus
3. Atracadero Playa Panamá
4. Atracadero Turístico Existente Ocean Marina Puntarenas
5. Atracadero Turístico Existente Isla Chiquita
6. Atracadero existente Cativo
7. Marina Horizontes del Mar
8. Marina Turística Puerto Limón
9. Atracadero Turístico Existente Manatus
10. Marina Bahía Golfito, modificación menor de Fase 2 y 3.
11. Marina Pez Vela, modificación menor del Cronograma de Obras de la III Etapa
12. Atracadero Turístico Existente Bahía Ballena Yacht Club, modificación menor del diseño presentado en anteproyecto
13. Marina Flamingo. Modificación menor de los plazos de la Etapa II y III.
14. Marina Bahía Golfito. Modificación mayor Etapas II y III de viabilidad técnica
15. Marina Pez Vela. Modificación menor obras tercera etapa
16. Marina Los Sueños. Modificación menor a Plan Maestro de la marina
17. Marina Flamingo. Visado de planos de almacenamiento en seco (Marina Seca).
18. Marina el Coco. Visado de Plano Catastro
19. Marina Pez Vela. Planos para Movimientos de Tierra y Pilotes
20. Marina Flamingo. Planos cubierta techo edificio parqueos
21. Marina Turística Playa del Coco
22. Atracadero existente Bahía Ballena
23. Marina Pez Vela. Planos Edificio Villas Turísticas y Marina general
24. Marina Bahía Golfito. Planos Fase 0, relleno
25. Atracadero Fish Hook ajuste de plazo de concesión
26. Atracadero existente Aninga
27. Licencia de charteo No.002-2023, embarcación COSTASOL
28. Licencia de charteo No.003-2023, embarcación Dardanella
29. Licencia de charteo No 004-2023, embarcación ONE NET
30. Licencia de charteo No.005-2023, embarcación SURI
31. Licencia de charteo No.006-2023, embarcación CAMY ED
32. Licencia de charteo No.007-2023, embarcación CARPE DIEM
33. Licencia de charteo No.008-2023, embarcación Drifwood
34. Licencia de charteo No.009-2023, embarcación NAUTILUIS EXPLORER

¡CUMPLIMIENTO META: De los 34 trámites presentados se resolvieron 32. Atracadero Existente Manatus y el Visado de planos de la Fase 0 de Marina Bahía Golfito, están en espera de respuesta del interesado para subsanación de las observaciones realizadas y se encuentran dentro de los plazos reglamentarios establecidos por Ley.

META 1.1.1.2: Vigilar y controlar y fiscalizar la actividad de marinas y atracaderos turísticos conforme a la Ley N°7744 y su reglamento para contribuir al desarrollo sostenible de turismo náutico.

En este año se llevaron a cabo visitas de fiscalización presenciales por parte de los miembros de la Unidad Técnica a todos los proyectos, tanto en construcción como en operación a fin de controlar y vigilar la calidad de los servicios e instalaciones.

1. Marina Flamingo
2. Atracadero Mar y Luna
3. Marina Bahía Golfito
4. Atracadero Fish Hook
5. Marina Bahía Banano
6. Atracadero Bahía Cocodrilo
7. Atracadero Turístico Existente Aninga
8. Marina Pez Vela
9. Marina Los Sueños
10. Marina Papagayo
11. Atracadero Turístico Existente Pachira
12. Atracadero Turístico Existente Manatus
13. Levantamiento de puntos georreferenciados de atracaderos en Laguna de Tortuguero, al amparo del transitorio II de la Ley 7744.

Además, se han recibido y revisado los Informes operacionales de Marina Pez Vela, Marina Papagayo, Marina Bahía Golfito.

CUMPLIMIENTO META: De 13 proyectos para fiscalizar se realizaron las visitas a los 13 proyectos, para un 100 % del cumplimiento, además se dio seguimiento al Atracadero Existente Aninga.

META 1.1.1.3: Asesorar técnicamente a diciembre 2023 el 100% de los proyectos de Muelles, Atracaderos y Marinas promovidos por las Municipalidades o entes del estado, en cumplimiento del PEI.

Con base en la experiencia y conocimiento adquirido por los colaboradores de CIMAT, como órgano especializado en el desarrollo de las marinas y atracaderos turísticos en el país, se otorgó la asesoría técnica a este tipo de proyectos promovidos por instituciones del Estado durante este 2023:

1 Muelle Municipal Puerto Jiménez, Golfito, El proyecto se finalizó a principios del mes de setiembre del 2023 y el 8 de setiembre de 2023 se procedió con la entrega de las instalaciones a la Municipalidad de Golfito, esto según lo indicado en el convenio suscrito entre el MOPT, la Municipalidad de Golfito y el ICT.

En este proyecto se tuvo la participación del ICT con la donación de materiales como ánodos de sacrificio y pilotes, así como un estudio de ingeniería marítima del sitio. Por parte del MOPT se llevaron a cabo estudios de geotecnia, estudios ambientales, regencia ambiental y levantamientos batimétricos, además se financió y supervisó la construcción de las obras durante todo el plazo de ejecución autorizado.

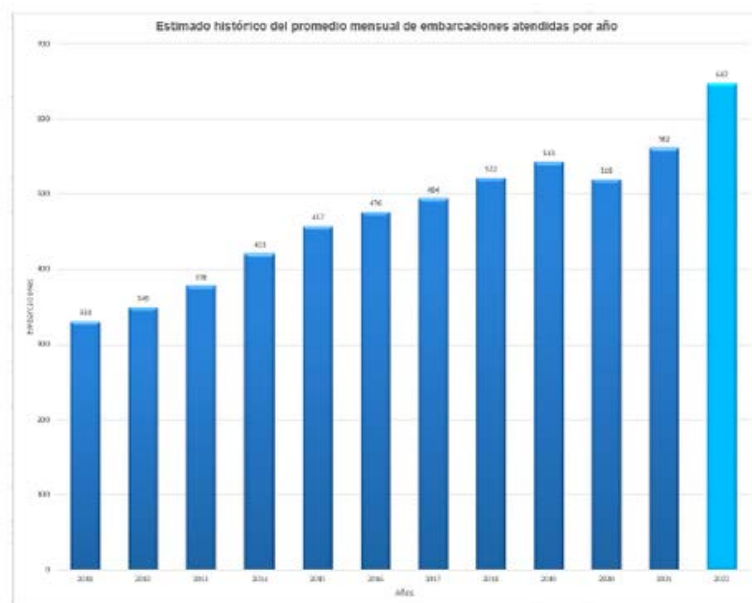
A la Municipalidad de Golfito le corresponde la administración, operación y mantenimiento de las instalaciones portuarias construidas, las cuales se encuentran operativas desde el 8 de setiembre de 2023.

2-. Marina y terminal de Cruceros JAPDEVA, Limón. Por medio de oficio CIMAT 074-2023 la respuesta de la viabilidad técnica de la marina, comunicado el 2 de marzo de 2023. Queda sujeto a los procesos que desarrollara JAPDEVA para la adjudicación por cartel al desarrollo del proyecto de marina.

CUMPLIMIENTO META: Para un 100% de cumplimiento de esta meta.

1. DATOS ESTADISTICOS DEL TURISMO NAÚTICO

El país cuenta actualmente con seis marinas turísticas operando conforme a la Ley 7744 donde se ofrece alrededor de 1005 puestos de atraque y se atiende un promedio mensual de 635 embarcaciones turísticas y de recreo para un crecimiento de un 15 %; la información obedece a los informes operacionales presentados en el 2023, con las siguientes características:



A. EMBARCACIONES ATENDIDAS POR TAMAÑO O ESLORA EN PIES

De las embarcaciones atendidas por las marinas en el 2022, el 66.4% tenían un tamaño igual o menor a 50 pies, el 29.2% un tamaño entre 50 y 80 pies, 1.7% un tamaño entre 80 y 100 pies, y un 2.7% mayor a 100 pies. El cuadro muestra el promedio mensual de embarcaciones atendidas en cada rango.

Eslora (pies)	≤50	>50 ≤ 80	>80 ≤100	>100
Porcentaje (%) mensual	419	184	11	17

B. ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE LAS EMBARCACIONES EN LAS MARINAS

Actividades Turísticas	%
Pesca Deportiva y turística	55
Recreo	38
Tours	2.4
Buceo	1
Mega yates	3,6

El siguiente cuadro muestra la generación aproximada de empleos directos e indirectos:

Marina / atracadero	No. Empleos generados
Marina Los Sueños	1204
Marina Pez Vela	1333
Marina Papagayo	465
Marina Bahía Banano	53
Marina Bahía Golfito	119
Marina Flamingo	145
Atracadero Fish Hook	16

III Aspectos de importancia para el Sector

1. Por medio de la Asociación de Concesionarios de Marinas Turísticas se abordan tema de condominios en marinas y atracaderos turísticos con el desarrollo de 8 meses de trabajo con asesoría Legal del ICT. Se desarrollaron 2 acercamientos con la Dirección de Urbanismo INVU.
2. FLIBS 2023. La visita se llevó a cabo en el marco de la participación que tendrá el ICT en el FLIBS 2024 en esa misma ciudad. Con el objetivo de conocer de primera mano las instalaciones físicas de infraestructura, las actividades generales programadas, participación del público durante la feria, revisión del stand y del trabajo que ha realizado la Asociación de Marinas de Costa Rica en ese evento en particular a lo largo de varios años y poder tener una idea más clara de cómo el país, podría aprovechar la participación en el mismo y promoverlo como destino país para el turismo náutico.
3. Se reformaron las comisiones de enlace con la Municipalidades.
4. Capacitación en temas de las modificaciones realizadas a la ley 7744 y reglamento.
5. Se elaboró por parte de la CIMAT con el acompañamiento de la UPI-ICT el Manual de Procedimientos de CIMAT, logrando su aprobación el 18 de diciembre de 2023 y se comunicó al Consejo director el 19 de diciembre de 2023.
6. Por medio del transitorio II de la ley 7744, se logra incorporar proyectos de atracaderos en la zona de Tortuguero, Puntarenas y Golfito.
7. Se logra implementar por primera vez los primeros charteos por parte de Super Yates en el país, como parte de la ley de fortalecimiento a las marinas, dando acompañamiento y otorgado de 8 nuevas licencias.
8. Se firma un nuevo el Convenio para el pago de gastos de viaje, transporte y capacitaciones, incorporando un plazo de tiempo indefinido, como parte del fortalecimiento del desarrollo del turismo náutico en Costa Rica.
9. CIMAT, forma parte del proyecto Marinas Limpias con la Universidad de Costa Rica y socios de España, para mejorar los programas ambientales en las Marinas y Atracaderos.

Anexo fotográfico

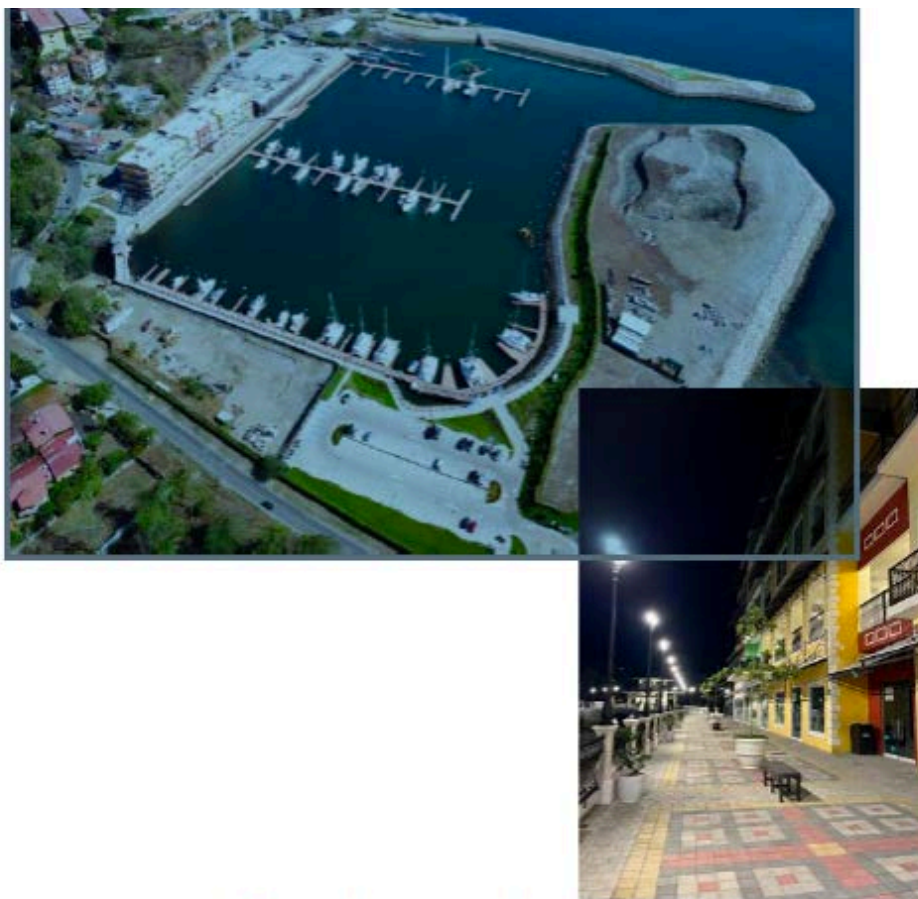


Fig.1. Marina Flamingo, Bahía Potrero, Santa Cruz, fotografías visita marzo 2023.



Fig.2. Atracadero Mar y Luna, Golfito, Puntarenas, fotografías visita abril 2023



Fig.3. Atracadero Fish Hook, Golfito, Puntarenas, fotografías visita abril 2023



Fig.4. Marina Bahía Banano, Golfito, Puntarenas, fotografías visita abril 2023





Fig.6. Marina Bahía Goflio, Puntarenas, fotografías visita abril 2023



Fig.7. Marina Pez Vela, Quepos, Puntarenas, fotografías visita junio 2023



Figura 8. Trabajo en obra, Muelle de Puerto Jiménez. Fuente: MOPT.

Polo Turístico Golfo Papagayo



Polo Turístico Golfo Papagayo

El Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, corresponde a una región geográfica con un área aproximada de 1658 hectáreas, ubicado en el norte del pacífico costarricense, se identifica como zona de riqueza escénica y cultural de alto potencial turístico. El área está inscrita a nombre del Estado Costarricense bajo la administración del ICT, generando hoy día más de 400 concesiones para proyectos de desarrollo turístico con el fin primordial de generar encadenamientos productivos en la zona.



La dirección, coordinación, administración y control del proyecto la ejecuta el ICT por medio de la Oficina Ejecutora, misma que está conformada por un Consejo Director y una Dirección Ejecutiva, quienes para el año 2021 se enfrentan al reto de lograr ejecutar su obligación legal bajo el modo de emergencia nacional que ha traído la pandemia, no obstante, durante el año se logra cumplir de manera efectiva con las diferentes tramitaciones de los desarrolladores así como la finalización de los proyectos de inversión pública comprometidos desde el año 2020.

1. Gestión de la Unidad:

Durante el año 2023 se visaron un total de 132 planos, que se dividen entre planos constructivos y planos catastro, adicional de las revisiones de anteproyectos constructivos; esto corresponde a la tramitación de permisos para la construcción de nuevas obras o ampliaciones de obras existentes de los proyectos convenidos con el ICT dentro del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo.

Adicional, la Oficina Ejecutora atendió más de 1000 tramites siendo la mayoría de ellos las acreditaciones de nuevos representantes para las concesiones otorgadas, además de otros como cesiones parciales y autorizaciones de garantías reales sobre concesiones y autorización para el sometimiento a condominio de fincas bajo la ley 6758.

2. Desarrollo de proyectos concesionados:

Durante el año 2023 se iniciaron construcciones de varios proyectos concesionados con fines residenciales, y en proyectos hoteleros se contó con el siguiente avance:

- Ampliación de Hotel el Mangroove: En febrero del 2023 se inicia la construcción de 13 de villas residenciales dentro del hotel, finalizando el año con un avance del 75 % de la obra constructiva.



- Ampliación del Hotel Andaz Papagayo: En setiembre del 2023 se concluye la construcción de 5 edificios para un total de 25 villas para un total de 60 habitaciones.



- Construcción del Hotel Nekajui Ritz Carlton Reserve en Península Papagayo: El proyecto tiene un componente hotelero con un total de 107 habitaciones y uno residencial (36 villas) para un total de 117 habitaciones; el total de habitaciones del proyecto es de 224, construyéndose en una sola etapa.

Las obras se iniciaron en abril del 2022 y se estima que se concluyan en octubre de 2024, con una inversión aproximada de \$85,000.000 y se encuentra en construcción con un porcentaje de avance general de 87%.



3. Gestión para el logro del Proyectos de Inversión Pública.

Uno de los principales proyectos para gestionar por parte del ICT consiste en la dotación de agua potable de manera constante y segura para el Polo Turístico Golfo de Papagayo y su zona de influencia, por lo cual se durante el año 2022 se iniciaron los esfuerzos conjuntos con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y dos empresas privadas con el finde acordar la intervención conjunta para la habilitación de nuevos pozos de producción y distribución con el fin de lograr la dotación en el mediano plazo a el sector.

Durante el 2023 se logra concretar el total del proyecto a desarrollar, el cual significa para el ICT una inversión de \$4.000.000 logrando la firma del respectivo convenio entre las partes en Diciembre del año 2023, convenio denominado “Convenio para la construcción de mejoras al acueducto de papagayo en el sector norte entre el Instituto Costarricense De Acueductos Y Alcantarillados, el Instituto Costarricense De Turismo, Manzanillo Resort Development Limitada y Grupo De Inversiones y Promociones El Almendro Limitada.”

4. Gestión de responsabilidad social de la unidad.

Durante el año 2023 se conversó con las comunidades de Altos del Roble y Playa Panamá, ambas dentro del sector de influencia del Polo Turístico Golfo de Papagayo, quienes, entre otras cosas, solicitaron la ayuda del ICT para la celebración de la fiesta de fin de año en las escuelas de ambas comunidades, así como la fiesta de navidad del pueblo de Playa Panamá.

Mediante el esfuerzo conjunto de los funcionarios de la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo y gestiona la atención para las fiestas de fin de año de la Escuela de Altos del Roble y la Escuela del Cacique, además se provee de materiales la fiesta de navidad de la comunidad de Playa Panamá, como parte de una fiesta de integración comunal.

