



15 de mayo de 2024  
G-0940-2024

Señor  
Rodrigo Arias Sánchez  
Presidente  
Asamblea Legislativa  
Su Despacho

Asunto: presentación de Informe de Seguimiento según Ley N°9398, período  
2023- 2024

Estimado señor:

En seguimiento a la Ley N°9398 del 28 de setiembre del 2016, denominada: "Ley para perfeccionar la rendición de cuentas", la cual establece la obligación constitucional que tienen los funcionarios públicos de rendir cuentas por su labor y en aras de que dicho ejercicio contribuya al mejoramiento continuo en la calidad del accionar estatal, se estableció la obligación, de elaborar, publicar y divulgar un informe anual, escrito, de la labor desarrollada por la o las instituciones a su cargo, por parte de los rectores sectoriales, jercarcas ministeriales, de entes descentralizados institucionales y de órganos de desconcentración máxima.

Es en ese marco, que a continuación se desglosa y/o anexa la información correspondiente al Instituto Costarricense de Turismo durante el período de la Administración Chaves Robles, correspondiente al período 2023-2024, mismo que estará a disposición del público en la web institucional.

Atentamente,

ALBERTO  
LOPEZ CHAVES  
(FIRMA)

Firmado digitalmente  
por ALBERTO LOPEZ  
CHAVES (FIRMA)  
Fecha: 2024.05.15  
15:26:29 -06'00'

Alberto López Chaves  
Gerencia General

Sr. William Rodríguez López, ministro de Turismo  
Sr. Víctor Hugo Quesada Rodríguez, Asesor Unidad de Planificación Institucional, ICT.  
Consecutivo



(506) 2299.5800  
San José, Costa Rica  
www.ict.go.cr  
www.visitcostarica.com

## **INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

Gobierno de la República  
Administración Chaves Robles  
**INFORME DE GESTIÓN 2023-2024, según Ley 9398**

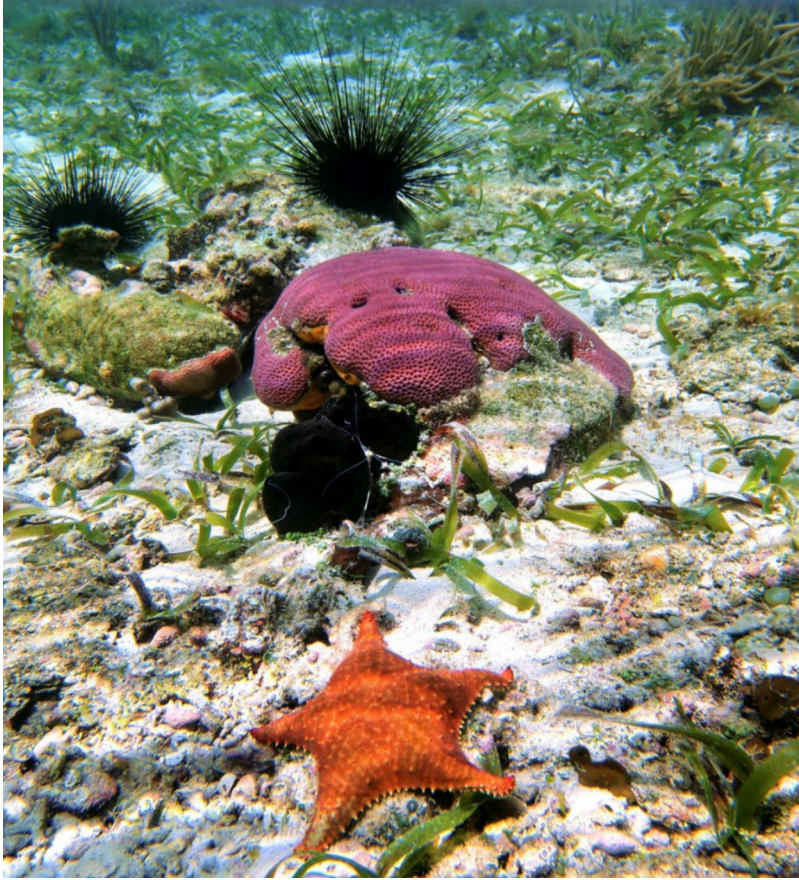
Oficio G-0940-2024

**MBA. WILLIAM RODRÍGUEZ LÓPEZ**  
**MINISTRO DE TURISMO**

**MAYO 2024**



INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
<b>1. Capítulo: Objetivos legales que dan origen y fundamento al Instituto.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Marco Jurídico Institucional: .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2. Institución: Instituto Costarricense de Turismo.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.1. Misión: .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2. Visión: .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.3. Valores:.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.4. Prioridades Institucionales:.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.5. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales PAO 2023:.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.6. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales para el PAO 2024:..</b>	<b>19</b>
<b>1.2.7. Producto o Servicio:.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2.8 Marco Estratégico Institucional:.....</b>	<b>21</b>
<b>2. Capítulo: Recursos Financieros, Humanos y Materiales disponibles.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 Situación financiera del ICT:.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1.1. Presupuesto para el 2024 .....</b>	<b>35</b>
<b>3. Capítulo: Recursos Humanos y Estructura Organizacional .....</b>	<b>38</b>
<b>3.1. Estructura Organizacional: .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2. Recursos Humanos:.....</b>	<b>53</b>
<b>3.3. Cambios en la Estructura Organizacional: .....</b>	<b>55</b>
<b>4. Capítulo 4: Metas trazadas y logros alcanzados.....</b>	<b>56</b>
<b>4.1. Metas trazadas .....</b>	<b>56</b>
<b>4.2. Principales logros alcanzados en esta Administración. ....</b>	<b>60</b>
4.2.1.5 Reconocimientos internacionales y otros logros.....	77
4.2.1 Gestión Estratégica Institucional .....	88
<b>4.2.2.1 Fortalecimiento del posicionamiento turístico del destino (mercadeo) 88</b>	
<b>4.2.2.2 Planificación turística: en centros de desarrollo, Zona Marítimo Terrestre (ZMT), planes potencialidades en cantones y actualización del PNT 2022-2027 .....</b>	<b>129</b>
<b>4.2.2.3. Sostenibilidad turística (código conducta, Red Sofía, CST) .....</b>	<b>142</b>
<b>4.2.2.4 Turismo Náutico (marinas y atracaderos turísticos).....</b>	<b>147</b>

4.2.2.5 Programa de apoyo a la seguridad turística.....	149
4.2.2.6 Programa Marca País.....	154
4.2.2.7 Atracción de inversiones .....	154
4.2.3 Nuevas Estrategias en Implementación.....	158
4.2.3.1 Plan Maestro de turismo en ZMT en Limón .....	158
<b>5. Capítulo: Créditos, demandas judiciales, viajes de jerarcas y contrataciones.</b>	<b>167</b>
5.1. Créditos asumidos: .....	168
5.2. Procesos o demandas judiciales: .....	168
5.3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados:.....	169
5.4 Viajes realizados por jerarcas y jefaturas.....	170
Capítulo 7: Retos, objetivos e inversiones visualizadas.....	171
Capítulo 8: Conclusiones .....	173
Lista de Anexos.....	174

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento establecido en la Ley para Perfeccionar la Rendición de Cuentas No.9398, se presenta el Informe de Gestión del Instituto Costarricense de Turismo, correspondiente a la Administración Chaves Robles del período 2023-2024, de acuerdo al formato y esquema de contenido requerido por dicha normativa.

El presente informe tiene como objetivo hacer la rendición de cuentas ante la Asamblea Legislativa, sobre los principales logros institucionales, así como informar sobre aspectos administrativos de Recursos Humanos, administración de bienes y control presupuestario, Objetivos y retos futuros, según requerimientos de la norma de cita.

Seguidamente se desarrollan los temas con base en los puntos dados en el artículo 3° de la Ley No.9398, a fin de estandarizar la forma de hacer llegar la información.

## **1. Capítulo: Objetivos legales que dan origen y fundamento al Instituto.**

Un recorrido por las principales leyes relacionadas con deberes y atribuciones que el Estado asigna al ICT, tiene su punto de partida en la Ley Orgánica del ICT N° 1917 y continúa por una secuencia de distintas leyes aprobadas en el periodo de 1955 a la fecha.

En primer lugar, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo establece que la finalidad del Instituto es “incrementar el turismo en el país”, a través de cuatro mecanismos fundamentales:

- a) Fomentando el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento.
- b) Promoviendo la construcción y mantenimiento de lugares de habitación y recreo para uso de los turistas.
- c) Realizando en el exterior la propaganda necesaria para dar a conocer el país, a fin de atraer el turismo.
- d) Promoviendo y vigilando la actividad privada de atención al turismo.

En cuanto al fundamento sectorial, cabe indicar que el Instituto Costarricense forma parte del Sector Productivo y Desarrollo Regional, que se creó mediante Decreto N° 43580-MP-PLAN del 10 de junio de 2022<sup>1</sup> y opera bajo la rectoría del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

### **1.1. Marco Jurídico Institucional:**

El origen institucional data de 1955, con la promulgación de la Ley Orgánica del ICT, en la cual se fija a la finalidad del Instituto. Posteriormente, desde 1955 a la fecha se ha promulgado variada normativa que complementa el quehacer institucional en forma directa e indirecta.

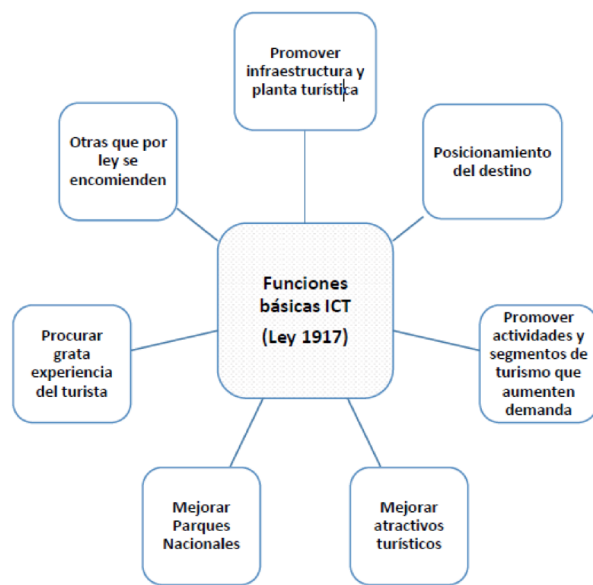
---

<sup>1</sup> Decreto Ejecutivo No.43580-MP-PLAN, La Gaceta No.108, Alcance No.117, jueves 10 de junio de 2022.

Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (Ley No. 1917 del 29 de julio de 1955) establece como finalidad principal del Instituto el incremento del turismo en el país (Artículo 4°)<sup>2</sup>, mediante cuatro aspectos fundamentales:

1. *Fomentando el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento.*
2. *Promoviendo la construcción y mantenimiento de lugares de habitación y recreo para uso de los turistas.*
3. *Realizando en el exterior la propaganda necesaria para dar a conocer el país, a fin de atraer el turismo.*
4. *Promoviendo y vigilando la actividad privada de atención al turismo.*

Las funciones establecidas para el ICT se apuntan en el Artículo 5° de esta ley y junto con la finalidad, permite establecer algunos aspectos relevantes del análisis:



**Fuente:** ICT, Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI), versión PL-047-2023.

<sup>2</sup> Artículo 4° de la Ley No. 1917 del 29 de julio de 1955.

La finalidad apunta hacia el crecimiento del turismo como una condición constante en el tiempo y esto posiblemente se debe a que, al momento de promulgación de la ley, no se tenía por entendido que los destinos pueden tener un límite de crecimiento, sobre todo a la luz de la nueva visión de sostenibilidad que aplica en el turismo.

- La finalidad del crecimiento continuo se liga con las tres dimensiones del sistema turístico, aunque todavía en el lenguaje de la década de 1950: La entrada continua y la permanencia agradable de turistas (demanda) se genera haciendo propaganda (mercados de interés) que se sustenten en las condiciones de destino (lugares de recreo y país en general) y en las condiciones de la industria y normas de funcionamiento (lugares de habitación y vigilancia de la actividad).
- La funcionalidad está muy asociada a la regulación e impulso de la fase comercial de la actividad (transporte, servicios, planta), con la promoción y con la protección del paisaje y la conservación del espacio turístico como normas fundamentales.

A continuación, se presentan algunas de las leyes vinculadas al ICT posteriores a su creación y que aumentan el cúmulo de responsabilidad del Instituto con la sociedad costarricense:

**Ley No. 5339 Reguladora de Agencias de Viaje:** Mediante esta Ley corresponde al ICT velar por la calidad de las actividades y del servicio que las agencias de viajes brinden.

**Ley 6043 de la Zona Marítimo Terrestre:** Se regula el otorgamiento de las concesiones en Zona Marítimo Terrestre y en nombre del Estado, el ICT será el superior y general vigilante de todo lo referente a dicha zona.

**Ley 6758 Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo:**

Regula el desarrollo y ejecución del proyecto turístico de Papagayo, que se realizará en Bahía Culebra, provincia de Guanacaste.

**Ley 6990 de Incentivos para el desarrollo turístico:** Tiene por objeto establecer un proceso acelerado y racional de desarrollo de la actividad turística costarricense, para lo cual se fijan los incentivos y beneficios que se otorgarán como estímulo para la realización de programas y proyectos importantes de dicha actividad.

**Ley No. 7744 de concesión y operación de marinas y atracaderos turísticos:**

Regula el otorgamiento de concesiones para la construcción, administración y explotación de marinas y atracaderos turísticos, en las áreas de dominio público como en la zona marítimo-terrestre y el área adyacente cubierta permanentemente por el mar, así como áreas adyacentes a las ciudades costeras, a excepción de los terrenos que presenten espacios abiertos de uso común.

**Ley No. 8694 de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística**

**Nacional:** Crea un impuesto de quince dólares netos, moneda de los Estados Unidos de América (USD \$15,00), o su equivalente en colones al tipo de cambio, de referencia de venta del día, establecido por el Banco Central de Costa Rica, a favor del Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Este impuesto se le cobrará a cada persona que ingrese por vía aérea al territorio nacional y que haya adquirido su boleto en el exterior.

**Ley 8724 para el Fomento del Turismo Rural Comunitario y su Reglamento:**

Tiene como objeto fomentar la actividad turística de tipo rural comunitario, cuyas siglas serán TRC, por medio del impulso de empresas de base familiar y comunitaria, conformadas según la Ley de Asociaciones, N° 218, y la Ley de Asociaciones cooperativas y creación del Instituto Nacional de Fomento Cooperativo, N° 4179, y sus reformas, con el fin de que las personas habitantes de

las comunidades rurales procuren la gestión de su propio desarrollo, incluido el manejo de destinos turísticos locales; además, que participen en la planificación y el aprovechamiento de los recursos naturales de su entorno de manera sostenible, a fin de que les permita una mejor condición de vida.

**Ley N° 8811 Incentivo de la Responsabilidad Social Corporativa Turística:**

Regula la aplicación de la responsabilidad social corporativa en la industria turística. Asigna responsabilidades al ICT por concretar una eficaz coordinación con las entidades públicas, los gobiernos locales y el sector privado para que se genere una acción social y privada para el desarrollo ordenado del turismo social, entendido como todos los instrumentos y medios, mediante los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados y con discapacidad viajen con fines recreativos, deportivos o culturales en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad y comodidad.

**Otras de aplicación vinculadas al proceso presupuestario:** Ley 8131, Ley de Administración Financiera y Presupuestos Públicos, Ley de Planificación Nacional (N° 5525 de 2 de mayo de 1974), Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento Evaluación Estratégica en el Sector Público en Costa Rica 2023, Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo (Decreto N° 43580-MP-PLAN, publicado en La Gaceta N°108 del 10 de junio de 2022) y Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2023-2026 “Rogelio Fernández Güel”, Decreto Ejecutivo N°43977-H sobre Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para entidades públicas, Ministerios, Entidades Públicas y sus Órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, para el año 2024.

## **1.2. Institución: Instituto Costarricense de Turismo**

**El propósito de la organización:** *fomento del turismo hacia Costa Rica*, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 9 de agosto de 1955 y la demás legislación ya señalada en el cuadro 2.1 y analizada en este mismo documento. Esto es lo que hace el ICT, fomentar el turismo hacia Costa Rica, pero no impulsa cualquier tipo de turismo, sino que prioriza esfuerzos para desarrollar turismo sostenible, innovador e inclusivo, como el mayor distintivo país y aspirando a generar beneficios a las comunidades locales y a la nación, en armonía con la naturaleza.

**El quehacer de la institución:** responsabilidad por la formulación de política pública, así como el diseño y ejecución de instrumentos técnicos y legales mediante los cuales se logre ejecutar la política. En este caso la misión se refiere a un conjunto de programas y proyectos que debe realizar la organización en procura de mejorar la competitividad (empresarialidad, sostenibilidad, autenticidad, seguridad) de la actividad turística, impulsando la base del modelo del desarrollo con solidaridad, sostenibilidad e inclusividad en el sector turismo. El conjunto de programas y proyectos constituyen la suma de productos finales que la institución entrega como parte de su quehacer.

Lo que se quiere lograr es una Institución excelente, que trabaja grandes desafíos (participación creciente en el PIB directo e indirecto) a partir de una mejora permanente en todos sus procesos y dentro del marco de modelo de desarrollo que el país aspira como nación. Para lo cual se requerirá aplicar una gestión cada vez más profesional, sostenible y eficiente, capaz de transformar los sueños en realidades al potenciar el turismo como motor económico y social del país.

El desarrollo de la gestión institucional se sustentará en el modelo de desarrollo establecido en el Plan Nacional de Turismo 2022-2027 y las metas institucionales del PNDIPIP del Gobierno, de manera que todos los esfuerzos técnicos, la inversión y la ejecución se orientaran al desarrollo y consolidación del modelo. La sostenibilidad, solidaridad, inclusividad, innovación y la inversión en el desarrollo del talento humano, será la base que sustentará dicha gestión y permeará todos los

programas que desarrolle la institución, como mecanismos para propiciar una mejor condición de vida de los costarricenses. (PL-047-2023, PEI, p.40-41)

### 1.2.1. Misión:

*"Impulsamos el turismo sostenible, innovador e inclusivo, propiciando experiencias únicas y de alto valor al turista para mejorar el bienestar de los habitantes del país".<sup>3</sup>*

### 1.2.2. Visión:

*"Para el año 2027 ser una institución de excelencia mediante una gestión tecnológica, transparente, eficiente e innovadora, que consolidará el modelo de desarrollo turístico de Costa Rica generando mayor valor público"<sup>4</sup>*

### 1.2.3. Valores<sup>5</sup>:

La siguiente imagen muestra los valores que guían el accionar del Instituto Costarricense de Turismo, sus lineamientos, programas y el comportamiento de sus colaboradores.

---

<sup>3</sup> Aprobada por acuerdo de la Junta Directiva tomado en la sesión ordinaria No.6228, celebrada el 09 de setiembre 2022, comunicado SJD-246-2022, con base en el oficio PL-112-2022.

<sup>4</sup> IDEM, p.41.

<sup>5</sup> IBÍDEM, p.42



**Fuente:** Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI), PL-047-2023, Marzo 2023

- a) **Justicia:** del valor de la Justicia se desprende el deber de ser rectos a la hora de ejercer las funciones en apego al derecho, lo que obliga a la imparcialidad e integridad en el quehacer.
- b) **Probidad:** del valor de Probidad se desprende el deber de satisfacer el interés público de forma neutral donde se atienden las necesidades colectivas de manera planificada, eficiente, continua, sin discriminación, con rectitud, integridad, buena fe e imparcialidad.
- c) **Solidaridad:** del valor de la Solidaridad se desprende el deber de procurar que el trabajo contribuya de forma significativa al bien común de todo el pueblo costarricense, especialmente de aquellas comunidades menos favorecidas, reflejando así la responsabilidad social con el desarrollo de las diferentes zonas y en beneficio de diversos actores locales.
- d) **Compromiso:** “Compromiso de los funcionarios con la institución, es un vínculo basado en su grado de implicación emocional e intelectual con la organización. Los trabajadores comprometidos se sienten motivados por perseguir el bien común para la institución y se identifican con los retos y objetivos de esta. Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar delante de forma acertada, planificada la tarea encomendada”.

#### 1.2.4. Prioridades Institucionales:

Con el propósito de analizar y exponer el entorno del turismo la gestión del Instituto para tomar decisiones respecto a los cursos de acción prioritarios y estratégicos, a continuación, se presenta las prioridades derivadas del diagnóstico FODA, que consiste en comparar fortalezas con oportunidades (FO), fortalezas con amenazas (FA), debilidades con oportunidades (DO) y debilidades con amenazas (DA).

##### MATRIZ DAFO: desde las fortalezas hacia el entorno

Prioridades FO	Prioridades FA
Interés en principales mercados emisores de turistas y de respuesta rápida.	Desarrollo del personal en temas como el Encadenamiento de empresas turísticas e innovación de productos ligados al modelo turístico.
Posicionamiento país basado en elementos diferenciadores de nuestro producto turístico	Promoción del turismo interno y su medición.
Desarrollo de nuevos nichos de mercado (nómadas y filmicos)	Incorporación de adaptación y prevención de efectos de cambio climático al modelo de desarrollo turístico
Impulso a la conversión tecnológica de: empresas turísticas, ICT e interacción con turistas.	Establecer programas para facilitar las inversiones turísticas a través de Banca para el Desarrollo (BpD).
Impulso al financiamiento bancario de empresas turísticas (BpD).	Fortalecer el plan de Atracción de inversiones, cruceros, líneas aéreas para acelerar la recuperación y sostenibilidad turística.
Articulación público privada para atracción de inversiones turísticas.	
Desarrollo de nuevos productos en las regiones.	

##### MATRIZ DAFO: desde las debilidades hacia el entorno

Prioridades DO	Prioridades DA
Generación de métricas sobre turismo interno para toma de decisiones	Fortalecimiento institucional en desarrollo de nuevos productos, encadenamientos turísticos, transformación tecnológica, gestión de proyectos y el posicionamiento del turismo en la agenda nacional ligados al PNT (dotación de recursos y desarrollo de capacidades).
Promoción de la identidad cultural y gastronomía nacional.	Desarrollo de un programa de apoyo al empleo turístico y disminución de la informalidad.
Formulación de una estrategia integral anual de mercadeo para fomentar y facilitar el turismo interno	Apoyo a las MIPYMES turísticas especialmente en promoción y comercialización.
Formulación e implementación de un plan de apoyo para el crecimiento de la conectividad aérea, tanto en mayor frecuencia como mayores conexiones con ciudades de interés.	Apoyo institucional a los entes rectores de la seguridad ciudadana y turística, mediante mayor inversión.
Generación de información de inteligencia de mercados para la toma de decisiones público-privadas.	Desarrollo de mecanismos virtuales para facilitar la grata permanencia de los turistas (plataformas, apps y otros).
Estrategia de largo plazo de posicionamiento turístico en otros mercados (secundarios o emergentes).	Ajustes a los programas institucionales para mejorar cobertura, eficiencia y calidad para generar mayor valor público.
Fortalecer el posicionamiento del destino país en los principales mercados emisores de turismo a partir de los elementos diferenciadores de la experiencia turística (motivos de viaje de ocio, profesionales de negocios y personales)	Desarrollo de capacidades en prevención del riesgo, adaptación y cambio climático.
	Adopción oportuna de medidas de fortalecimiento institucional y del sector ante eventuales crisis (como pandemias).
	Portafolio de inversiones en infraestructura y equipamiento turístico en los CD y áreas silvestres protegidas.

De conformidad con la visión establecida en el PNT 2022-2027, el ICT gestionará sus programas sobre tres pilares fundamentales, propios del modelo de desarrollo turístico costarricense: ser sostenible, ser innovador y ser inclusivo. Se quiere que la experiencia de los turistas sea, en algún sentido, una transformación positiva de

la persona que nos visita, independientemente de sus gustos de ocio (playa, jungla, fauna, volcanes, aventura, wellness, surf, trekking, canopy y otros) y sus preferencias de alojamiento (gran hotel, lodge, apartamento u otros). Ambos fenómenos -el deseo de descubrir la sociedad valiosa y el propio viaje interior-, nos colocan ante una meta muy ambiciosa: ***conseguir visitantes agradecidos, no sólo satisfechos<sup>6</sup>, mediante la mezcla de sostenibilidad y cultura con identidad nacional.***

El PNT 2022-2027 establece el marco estratégico nacional para el desarrollo del Turismo, conforme a las prioridades del modelo al que se aspira y con la intención de que los beneficios se maximicen para toda la sociedad costarricense, de modo que ajustes en el PNDT podría conllevar a virajes en la planificación estratégica y operativa del ICT.

Finalmente, es importante aclarar que la labor del ICT está orientada a fomentar el turismo hacia Costa Rica, mediante el fortalecimiento de diferentes tipos (productos) de turismo que ofrece el destino costarricense dado que la experiencia de los turistas nacionales e internacionales se fundamenta en una mezcla de consumo de estos productos, durante su estadía en el país, entre ellos cabe mencionar: sol y playa, ecoturismo, aventura, bienestar, deporte, náutico, turismo rural, social y congresos y convenciones, en este último por ejemplo, en el 2019 se realizaron 22 eventos internacionales, bajando a 4 durante el 2020 como consecuencia de la Pandemia del COVID 19, pero en el 2021 se llevaron a cabo seis y hasta junio de este año 2022 se ha dado una reactivación con seis eventos, lo cual aumentará en los seis meses restantes del año.

Para poder dar respuesta al desarrollo de esos productos turísticos el ICT ejecuta una serie de programas orientados a fortalecer y consolidar cada uno de ellos y establece en su planificación operativa acciones con ese propósito, las cuales se incorporan en el plan operativo institucional.

---

<sup>6</sup> Según ICT. Plan Nacional de Turismo, en página 102: Satisfacción significa gustar a alguien algo que ocurre, mientras que gratitud es un sentimiento que mueve a estimar el beneficio recibido y a corresponder a él de alguna manera, usualmente movilizándolo algo o recomendándolo.

### 1.2.5. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales PAO 2023:

El ICT en alineamiento fiel al rumbo estratégico establecido por el sector turismo en el PNT, lidera la articulación y ejecución de acciones vinculadas directamente con el cumplimiento de la visión del Sector Turismo:

***“El turismo será el sector líder en la economía nacional, que le ofrece oportunidades de crecimiento y mejoramiento de vida a las personas; que valora, aprovecha y potencia de manera responsable los recursos naturales, culturales y humanos de cada sector del país. Será una actividad inclusiva, resiliente, que genera encadenamientos, servicios innovadores, seguros y de alta calidad para los turistas nacionales e internacionales, que les permita conectar con la esencia costarricense, sus riquezas, valores y con la sociedad valiosa que hemos construido entre todos” (PNT 2022-2023)***

La anterior aspiración sectorial conlleva a que el ICT se enfoque en mantener el turismo como el principal motor de la economía costarricense impulsando el modelo de desarrollo sostenible, innovador e inclusivo, como plataforma para alcanzar una distribución equitativa de beneficios y contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas residentes en el país. A su vez, recupere el dinamismo y desarrollo cedido por la crisis.

#### **Objetivos Institucionales del PAO 2023:**

En el siguiente cuadro se presentan las políticas y objetivos institucionales que sirvieron de base para que cada dependencia del ICT, elaborara sus objetivos específicos, metas y actividades en el Plan Anual Operativo. Éstos constituyen parte de la propuesta de avance PEI remitida a la Junta Directiva según el proceso participativo llevado a cabo con las jefaturas (G-1262-2022 remisión del PL-107-2022 sobre avance de propuesta del PEI).

A continuación, se presenta una política general de ejecución y programación operativa enfocada en la recuperación del turismo, desglosada en un gran objetivo institucional y siete objetivos específicos: Eje 1 Espacio Turístico, Eje 2 Desarrollo de Productos, Eje 3 Posicionamiento Diferenciado, Eje 4 Encadenamientos

Productivos, Eje 5 Experiencia Turística, Eje 6 Posicionamiento del Turismo en la Agenda Nacional y Eje 7 dedicado al Fortalecimiento Institucional.

a) **Objetivos Institucionales del PAO (G-1134-2022 y G-1262-2022):**

ESTRUCTURA PAO PROPUESTO	
OBJETIVO INSTITUCIONA	OBJETIVO PAO
<b>Mantener el turismo como el principal motor de la economía costarricense impulsando un modelo de desarrollo turístico sostenible, innovador, e inclusivo, que permite una distribución equitativa de beneficios para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida a la que se aspira como Nación. (DM-250-2022)</b>	<b>1.1 Eje 1 Uso del Espacio Turístico:</b> Planificar el espacio turístico de acuerdo con el modelo de desarrollo para coadyuvar en el incremento de la estadía promedio del turista en el país.
	<b>1.2 Eje 2 Desarrollo de Productos:</b> Diversificar el desarrollo de productos turísticos innovadores, a fin de que los turistas tengan una experiencia más satisfactoria y mejorar la competitividad del destino.
	<b>1.3 Eje 3 Posicionamiento Diferenciado:</b> Incrementar el interés de los principales mercados emisores de turistas internacionales y del mercado de turistas nacionales como destino diferenciado, impulsando una estrategia integral para posicionar a Costa Rica como sociedad valiosa y apta para ser visitada durante todo el año.
	<b>1.4 Eje 4 Encadenamientos Productivos:</b> Fortalecer las Micro y pequeñas empresas turísticas y encadenamientos productivos, alineados al modelo de desarrollo y orientados a la satisfacción del turista.
	<b>1.5 Eje 5 Experiencia Turística:</b> Mejorar la articulación de los actores que más inciden en la grata permanencia de los turistas, para fortalecer la competitividad del destino país.
	<b>1.6 Eje 6 Alineamiento del turismo en la agenda nacional:</b> Identificar y participar de las iniciativas intersectoriales claves para los objetivos estratégicos del sector turismo, a fin de promover y fortalecer su desarrollo sostenible.
	<b>1.7 Eje 7 Fortalecimiento Institucional:</b> Optimizar las operaciones institucionales y apoyar la innovación del modelo de negocio de la industria turística, mediante la transformación digital, las mejores prácticas y la satisfacción de los usuarios internos y externos.

### 1.2.6. Políticas y Objetivos Estratégicos Institucionales para el PAO 2024:

A continuación, se presentan las políticas y objetivos institucionales que sirvieron de base para que cada dependencia del ICT, elaborara sus objetivos específicos, metas y actividades en el Plan Anual Operativo, en asocio al planteamiento estratégico del PEI.

ESTRUCTURA PAO	
OBJETIVO INSTITUCIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
1- IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS, ACCIONES Y MECANISMOS DE GESTIÓN ACORDES CON EL MODELO DE DESARROLLO TURÍSTICO, QUE INCIDAN EN EL FOMENTO DEL TURISMO HACIA COSTA RICA	1.1 Eje 1 <b>Uso Eficiente del Espacio Turístico:</b> Desarrollar el espacio turístico de acuerdo con el modelo de desarrollo planificado.
	1.2 Eje 2 <b>Desarrollo de Productos:</b> Impulsar el desarrollo de productos turísticos.
	1.3 Eje 3 <b>Posicionamiento Diferenciado:</b> Incrementar el interés de los principales mercados emisores de turistas internacionales y del mercado de turistas nacionales como destino diferenciado, impulsando una estrategia integral.
	1.4 Eje 4 <b>Encadenamientos Productivos:</b> Fortalecer las Micro y pequeñas empresas turísticas y los encadenamientos productivos, alineados al modelo de desarrollo y orientados a la satisfacción del turista.
	1.5 Eje 5 <b>Experiencia Turística:</b> Contribuir a la grata permanencia de los turistas.
	1.6 Eje 6 <b>Fortalecimiento del Posicionamiento Turístico en la Agenda Nacional:</b> Impulsar y articular iniciativas intersectoriales claves para los objetivos estratégicos del turismo.
	1.7 Eje 7 <b>Fortalecimiento Institucional:</b> Optimizar los procesos institucionales.

### 1.2.7. Producto o Servicio:

- 1) **Tipo de servicio por brindar o bien por producir.** Es lo que la organización entrega a sus clientes con base en la infraestructura y los recursos disponibles. Para el ICT se detallan los siguientes:

- 2) **Producto final: Fomento del turismo hacia Costa Rica**, de conformidad a lo dispuesto en el artículo #2, de la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 9 de agosto de 1955. Unidad de medida no cuantificable.
- 3) **Características propias del producto o servicio:** Este engloba la totalidad de la gestión institucional, es conforme con su mandato constitutivo y alineado con el marco estratégico institucional y el modelo de desarrollo turístico adoptado por el país (sostenible, innovador e inclusivo). Incluye elementos tales como: Definición de una estrategia de mercado efectiva para promocionar aún más el país y por lo tanto fomentar el turismo hacia Costa Rica, favoreciendo un incremento en el ingreso de turistas que nos visitan, con lo cual se fortalece la fuente generadora de divisas más importante del país y paralelamente con la diversificación de la oferta, se vigorizan entre otros nichos como el de Turismo de ocio, de bienestar, turismo de negocios y turismo rural. Así como, generación de información estratégica, gestión pública de la calidad y sostenibilidad de la oferta turística y atracción de inversiones público y privadas, que mejoren el nivel de vida de los costarricenses, conforme las expectativas del modelo de desarrollo turístico que se aspira y de esa manera generando valor público.
- 4) **Volumen de producción:** Producto final no es cuantificable a través de la unidad de medida y por ende tampoco puede indicarse el volumen de producción.
- 5) **Volumen de Ventas (en términos físicos y financieros).** No aplica para el ICT.
- 6) **Estructura de costo de producción del bien o servicio.** No aplica para el ICT.
- 7) **Estructura de precios o tarifas del producto o servicio.** No aplica para el ICT.
- 8) **Productos finales.** Fomento del turismo hacia Costa Rica (producto final institucional). En cuanto a subproductos generados, no aplica. Los productos intermedios se indicaron en el apartado 1.1.5.2.
- 9) **Demanda potencial del bien o servicio.** Las estadísticas de los últimos años venían demostrando que continúa existiendo una gran demanda de Costa Rica como destino turístico, pues se venía dado un crecimiento sostenido de turistas que ingresaron al país según las estadísticas de los movimientos migratorios de extranjeros (salvo años 1996, 2001, 2008 y 2020, producto de crisis externas). En el diagnóstico se muestran los datos de ingreso de turistas al país.
- 10) **Estudios de mercado sobre el bien o servicio:** La Dirección de Mercadeo realiza periódicamente investigaciones sobre el posicionamiento de Costa Rica como país destino turístico internacional, así como perfiles de mercado, nuevos nichos de mercado y otros. Se realiza una labor permanente de inteligencia de mercados.
- 11) **Estudios sobre el usuario del bien o servicio:** El Subproceso de Administración de la Información continúa realizando encuestas en los aeropuertos internacionales del país al menos una vez al año, con el objeto de conocer entre otras cosas: perfil del viajero,

grado de satisfacción sobre su visita al país, escolaridad del viajero, gasto de estadía y otros que son insumos medulares para la toma de decisiones<sup>7</sup>. Se realiza una labor permanente de generación de información turística disponible en <https://www.ict.go.cr/es/estadisticas.html>

**12) Controles de calidad sobre la producción de bienes o la prestación de servicios.** Cada Unidad realiza los controles pertinentes según la normativa, por ejemplo, sus propios Manuales de Procedimientos orientados en una Guía Institucional, la autoevaluación del Sistema de Control Interno, las evaluaciones de riesgo con base en el Modelo de Gestión de Riesgos (MOGERI) definido por la institución, el seguimiento y evaluación trimestral del PAO. Además, funciona una Contraloría de Servicios.

**13) Volumen de facturación (en términos físicos y financieros).** No aplica para el ICT.

**14) Estacionalidad del cobro de los impuestos, tasas y tarifas.**

**15)** Los ingresos tributarios del ICT están en función directa con el ingreso de turistas internacionales por vía aérea, lo cual es un indicador que durante años ha demostrado una baja directa en los meses de temporada verde (época lluviosa de mayo a noviembre) y una temporada alta que va de diciembre a abril. Los ingresos tributarios del ICT están dados por el 5% de tiquetes aéreos vendidos en el país, 5% tiquetes vendidos en el exterior y \$ 15 por cada turista que ingresa por vía aérea.

### 1.2.8 Marco Estratégico Institucional<sup>8</sup>:

El ICT plasmó su marco estratégico en el Plan Estratégico Institucional (PEI) con horizonte 2023 al 2028. El mismo contiene las metas, indicadores y responsables de su cumplimiento en el marco estratégico (marco filosófico) y táctico (plan de acción y gestión del riesgo). Además, definió las pautas para el seguimiento y evaluación. A continuación, se presenta un resumen infográfico del PEI:

---

<sup>7</sup> Dicha información está a disposición del público a través de la página Web del ICT: <http://www.ict.go.cr/es/estadisticas/informes-estadisticos.html>

<sup>8</sup> Plan Nacional de Turismo.

## PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2023-2028

### MISIÓN

Impulsamos el turismo sostenible, innovador e inclusivo, propiciando experiencias únicas y de alto valor al turista, que mejore el bienestar de las personas en el país

### VISIÓN

Para el año 2028 ser una institución de excelencia mediante una gestión tecnológica, transparente, eficiente e innovadora, que consolidará el modelo de desarrollo turístico de Costa Rica generando mayor valor público

### VALORES ÉTICOS



### PROPUESTA DE VALOR

Propiciamos la grata permanencia de los turistas y el bienestar del país

**OBJETIVO GENERAL** Implementar estrategias, acciones y mecanismos de gestión acordados con el modelo de desarrollo turístico, que incidan en el fomento del turismo hacia Costa Rica

**INDICADOR** Promedio ponderado del porcentaje de avance de las metas de objetivos estratégicos del PEI

**META** Mayor o igual a 90% anual



## 2. Capítulo: Recursos Financieros, Humanos y Materiales disponibles

El Instituto Costarricense de Turismo cuenta con recursos financieros, humanos y materiales con los que opera para dar el servicio que se brinda como entidad rectora en materia de turismo.

Los recursos financieros de los cuales dispuso el ICT del año 2023 y que fueron ejecutados, se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro No. 1: Presupuesto del ICT 2023, en colones**

	<b>2023</b>
Presupuesto total actualizado	¢ 46,812,180,467.37
Gasto Efectivo acumulado	¢ 38,134,066,400.64
Remuneraciones	¢ 9,202,562,762.17

**Fuente:** ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable al 31 de diciembre de 2023 (Seguimiento de metas PAO 2023)

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

En el siguiente cuadro se presenta el presupuesto aprobado para el año 2024 y la ejecución al primer trimestre:

**Cuadro No. 1.a: Presupuesto del ICT 2024, en colones  
Datos al 31 de marzo de 2024**

	<b>2024</b>
Presupuesto total anual	¢ 45,868,042,037.63
Gasto Efectivo acumulado al I trimestre	¢ 3,837,219,051.90
Remuneraciones (Gasto al I trimestre)	¢ 2,366,080,462.79

**Fuente:** ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable al 31 de marzo de 2024 (Seguimiento de metas PAO 2024, I trimestre).

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

Asimismo, el ICT cuenta con una planta física propia donde se albergan las oficinas centrales; asimismo, cuenta con instalaciones en otras regiones del país, como el

Mirador de Orosi, el Mirador de Ujarrás, el Paradero Turístico Playas de Doña Ana, Paradero Lacustre Charrara.

Además, se cuenta con un "...terreno con un área de cuatrocientos cuarenta y dos mil novecientos veintinueve metros con veintiún decímetros cuadrados, cuya naturaleza es para la construcción y cuenta con infraestructura propia del PIMA, el cual se ubica en el distrito cuarto, Ulloa, del cantón uno, Heredia, inscrita bajo el Folio Real Número 141575-000, con el plano catastrado número H-0049495-1992, que linda al norte con calle pública con 640 m 16 cm, y otros, al sur con Autopista General Cañas con 841m 60 cm, al este con Hacienda El Barrial S.A. y al oeste con Lechería La Pithaya S.A. Mismo que fue otorgado por el Programa de Mercadeo Agrícola en la siguiente forma "...a favor del ICT la posesión y plena administración de un espacio de terreno de diez hectáreas de los terrenos de reserva del PIMA", en donde se construyó el Centro de Convenciones de Costa Rica, que constituye el primer proyecto de inversión pública que ha tenido el ICT, cuyo valor se estimó en \$35,000,000.00.<sup>9</sup> Lo anterior, como parte de la estrategia de incursión en el segmento de mercado del turismo de reuniones La donación formal del terreno se aprobó mediante Ley No.9972, publicada en La Gaceta No. 87 del 07 de mayo de 2021: *"El lote a segregar y donar tendrá una medida de ciento nueve mil setecientos sesenta y tres metros cuadrados (109 763 m2), donde actualmente se encuentran las instalaciones del Centro Nacional de Congresos y Convenciones de Costa Rica..."*

Cabe señalar que fuera del proyecto del Centro de Convenciones de Costa Rica, la mayor parte del presupuesto institucional se utiliza en las labores de promoción del país a nivel internacional como un atractivo destino turístico.

---

<sup>9</sup> Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Programa Integral de Mercadeo Agropecuario, suscrito el 11 de mayo de 2012.

## 2.1 Situación financiera del ICT:

El ICT opera con los ingresos propios que se recaudan por el impuesto de \$15 a cada pasajero que ingresa vía aérea, así como del impuesto del 5% sobre el precio de boletos aéreos comprados desde Costa Rica y que inicien viaje en el país, así como de boletos comprados en el extranjero con inicio de viaje en Costa Rica. También recibe otros ingresos por concesiones, intereses de títulos valores, alquileres de instalaciones y otros ingresos extraordinarios menores por diferencias de cambio positivas.

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 que muestra una variación relativa de un 32.0%, con respecto al presupuesto institucional (₡29,910.0 millones), lo que en términos absolutos representa una variación de ₡9,565.2 millones.

**Cuadro No.2**

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	
<b>Ingresos Tributarios</b>	<b>38,303.2</b>	<b>29,831.5</b>	<b>8,471.8</b>	<b>28.4%</b>	<b>97.0%</b>
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%
<b>Ingresos no Tributarios</b>	<b>570.7</b>	<b>87.6</b>	<b>483.1</b>	<b>551.5%</b>	<b>1.4%</b>
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%
<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>610.3</b>	<b>0.0</b>	<b>610.3</b>	<b>-100.0%</b>	<b>1.5%</b>
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%
<b>Ingresos de Capital</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0%</b>	<b>0.0%</b>
Venta de Activos / Transferencia de Capital de Gobierno Central	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>39,484.2</b>	<b>29,919.0</b>	<b>9,565.2</b>	<b>32.0%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memoria Anual, 2023.

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2023), es pertinente señalar que el Departamento Financiero (Área de Presupuesto) da un 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 actualizado, tal como se muestra en el siguiente Cuadro.

**Cuadro No.3**

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	
<b>Ingresos Tributarios</b>	<b>38,303.2</b>	<b>29,831.5</b>	<b>8,471.8</b>	<b>28.4%</b>	<b>97.0%</b>
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%
<b>Ingresos no Tributarios</b>	<b>570.7</b>	<b>87.6</b>	<b>483.1</b>	<b>551.5%</b>	<b>1.4%</b>
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%
<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>610.3</b>	<b>0.0</b>	<b>610.3</b>	<b>-100.0%</b>	<b>1.5%</b>
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%
<b>Ingresos de Capital</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>-100.0%</b>	<b>0.0%</b>
Venta de Activos / Transferencia de Capital de Gobierno Central	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>39,484.2</b>	<b>29,919.0</b>	<b>9,565.2</b>	<b>32.0%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memoria Anual 2023.

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-202-2022 de fecha 5 de junio 2023 (Opinión no modificada, Opinión Limpia), lo que certifica la buena gestión realizada para esos períodos en apego a la normativa contable.

El Estado de Rendimiento Financiero y de Situación Financiera 2023-2022, se presentan a continuación.

### Cuadro No.4

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

Detalle	2023	2022	Variación 2023/ 2022		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2023	2022
<b>Ingresos por Operaciones</b>						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacio	38 672,2	39 112,3	-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%	0,8%	0,8%
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	1 305,2	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%
<b>Total Ingresos por Operaciones</b>	<b>41 122,9</b>	<b>42 337,8</b>	<b>-1 214,9</b>	<b>-2,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Gastos de Operaciones</b>						
Gastos de personal	9 387,2	9 403,5	-16,3	-0,2%	22,1%	33,1%
Servicios	15 623,1	12 662,1	2 971,1	23,6%	36,8%	44,6%
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%
<b>Total Gastos</b>	<b>42 434,8</b>	<b>28 441,9</b>	<b>13 992,9</b>	<b>49,2%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>-1 311,9</b>	<b>13 895,9</b>	<b>-15 207,8</b>	<b>-109%</b>		

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memoria Anual 2023.

Como se observa en el cuadro No.4 el Estado de Rendimiento Financiero, el total de los ingresos por operaciones muestra con relación al mismo periodo 2022, una disminución absoluta de -¢ 1,214.9 millones de colones, que en términos relativos se traduce en -2.9%.

Entre los rubros de ingresos se observan los Impuestos sobre el comercio exterior, que muestra una disminución en valores absolutos por la suma de -¢ 440.1 millones representando un 1.1% menos que el período anterior; además se destaca la disminución absoluta de ¢1,212.8 millones correspondiente a la partida de Diferencias positivas de 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.

El Total de Gastos al 31 de diciembre de 2023, muestra un aumento absoluto por el monto de ¢13,992.9 millones, es decir un 49.2% relativo con relación al mismo período del 2022, destacando la cuenta de Servicios que presenta el mayor monto absoluto de ¢ 2,971.1 millones que corresponde a 23.5%, lo anterior como parte del incremento en la partida de publicidad para promocionar el país en el extranjero. En términos generales el Resultado del Período al 31 de diciembre de 2023 en donde contablemente los gastos superaron los ingresos, en lo fundamental por la transferencia corriente en apoyo a la CNE (atención del Aeropuerto de Liberia) y apreciación de la moneda.

**Cuadro No.5**  
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
<b>Activos</b>						
<b>Activos Corriente</b>						
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%	4,4%
Cuentas por cobrar a corto plazo	237,2	74,5	162,7	218,4%	0,6%	0,2%
Inventario	268,0	236,1	31,9	13,5%	0,7%	0,3%
Otros activos	3 227,2	2 264,5	962,7	42,5%	8,5%	3,4%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>38 064,5</b>	<b>38 356,8</b>	<b>-292,3</b>	<b>-0,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Activo no Corriente</b>						
Inversiones a largo plazo	3 930,9	4 638,2	-707,3	-15,2%	2,3%	1,1%
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	253,5	748,6	-495,1	-66,1%	0,1%	0,0%
Bienes no concesionados	74 163,2	74 917,3	-754,1	-1,0%	43,4%	20,6%
Bienes concesionados	92 205,7	31 804,4	60 401,3	189,9%	54,0%	14,3%
Otros activos a Largo Plazo	343,2	423,7	-80,6	-19,0%	0,2%	0,0%
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>170 896,4</b>	<b>112 532,2</b>	<b>58 364,2</b>	<b>51,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>208 960,9</b>	<b>150 889,0</b>	<b>58 071,9</b>	<b>38,5%</b>		
<b>Pasivos</b>						
<b>Pasivo Corriente</b>						
Deudas a corto plazo	712,7	739,4	-26,7	-3,6%	37,0%	37,0%
Fondos de terceros y en garantía	623,6	536,03	87,5	16,3%	32,3%	32,3%
Provisiones y reservas técnicas	571,3	655,63	-84,3	-12,9%	29,6%	29,6%
Otros pasivos	20,4	3,61	16,8	464,5%	1,1%	1,1%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1 927,9</b>	<b>1 934,7</b>	<b>-6,7</b>	<b>-0,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>1 927,9</b>	<b>1 934,7</b>	<b>-6,7</b>	<b>-0,3%</b>		
<b>Patrimonio</b>						
Capital	16,1	16,1	0,0	0,1%	0,0%	0,0%
Transferencias de capital	41 166,4	41 191,3	-24,9	-0,1%	19,9%	19,9%
Reservas	89 306,9	12 326,5	76 980,4	624,5%	43,1%	43,1%
Resultados acumulados	77 855,4	81 524,5	-3 669,1	-4,5%	37,6%	37,6%
Utilidad/Pérdida del Período	-1 311,9	13 895,9	-15 207,8	-109,4%	-0,6%	-0,6%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>207 033,0</b>	<b>148 954,3</b>	<b>58 078,7</b>	<b>39,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>208 960,9</b>	<b>150 889,0</b>	<b>58 071,9</b>	<b>38,5%</b>		

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memoria Anual 2023.

### Análisis Activo:

En el cuadro N°5 Estado de Situación Financiera, muestra un aumento absoluto al nivel del Total Activos la suma de ₡ 58,071.9 millones, equivalente a un 38.5%, lo anterior al cierre del mes de diciembre para los años 2023-2022, según se detalla a continuación:

El rubro más representativo es “Efectivo y equivalente de efectivo” con una disminución absoluta de -₡ 1,531.3 millones y relativo de -3.9%, debido al efecto del tipo de cambio del dólar respecto al colón. La partida de Otros Activos presenta un incremento de los gastos pagados por adelantado. Los Activos Corrientes disminuyeron en un -0.8%.

En los Activos No Corrientes la cuenta de Inversiones a largo plazo muestra una disminución absoluta de -₡703.3 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 millones, en términos relativos de -66.1% y corresponden a arreglos de pago y reclasificación de intereses financieros que se reflejaban dentro del principal.

La cuenta “Bienes no concesionados” presenta una disminución de -₡754.1 millones que equivale a un -1.0% en términos relativos, producto de la depreciación acumulada de los activos durante el periodo.

La cuenta de “Bienes concesionados” que contempla los terrenos en concesión de Polo Turístico Golfo de Papagayo, refleja un aumento de ₡60,401.3 millones, que en términos relativos corresponde a un 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 solicitud del oficio PGP-0260-2023. Esta variación se refleja en el siguiente cuadro:

**Cuadro No.6**

<b>INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO</b>
<b>Dirección Administrativa Financiera</b>
<b>Departamento Financiero</b>
<b>Bienes Concesionados</b>

Descripción	No. Fincas	Valor Actual 1/
Var. (+)	23	77 012,40
Var. (-)	37	16 604,80
<b>Subtotal</b>		<b>60 407,60</b>
Depreciación (-)		6,30
<b>Total Variación</b>		<b>60 401,30</b>

1/ en millones de colones

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Memoria Anual 2023

La cuenta "Otros Activos a Largo Plazo" presenta una disminución en términos absolutos de -¢80.6 millones, esto en cumplimiento a la normativa relacionada al registro de provisión de vacaciones.

Análisis Pasivo y Patrimonio:

Sobre el rubro total de Pasivos, se observa una disminución en términos absolutos 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 con 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 Golfo 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 período

por la suma de -¢1,311.9 millones obedece principalmente a: el aporte de \$20 millones a la Comisión Nacional de Emergencias (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 de 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 período 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.

En cuanto a la gestión de pagos, para el periodo 2022, se logra ejecutar todos los trámites programados por las diferentes unidades de la institución, aplicando un total de 154 vales de caja chica, que corresponde a un monto total de ¢7,531,666.46. Durante el período de 2023 se recibieron 4820 solicitudes de trámites de pago, se ejecutaron 3946 transferencias bancarias. En comparación con el año 2022, que fueron 3235 transferencias, se observa un aumento en valores absolutos de 711 trámites, y un incremento del 21.97% en términos relativos.

#### Recaudación:

El Departamento de Administración Tributaria, 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, responsable de gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

El año 2023 fue un período positivo en términos de recuperación, logrando superar las estimaciones presupuestarias en más de un 28%. La recaudación de los

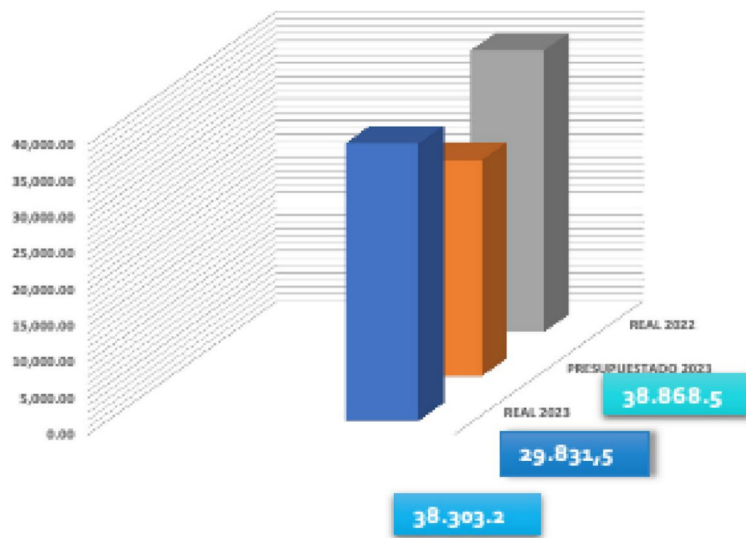
impuestos, \$15.00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o “NW”, 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o “CR” y 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de 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 de colones menos, lo que representa una caída en la recaudatoria de 15%, ligeramente inferior que lo percibido el año anterior, cifra afecta a la apreciación del tipo de cambio durante el año 2023.

**Cuadro No.7**  
**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
<b>Total</b>	<b>38 303,2</b>	<b>29 831,5</b>	<b>38 868,5</b>	<b>8 471,8</b>	<b>28,4%</b>	<b>-565,3</b>	<b>-1,5%</b>

Fuente: ICT, Departamento Administración Tributaria, Memoria Anual 2023

**Gráfico No.1**  
**Impuestos \$15.00 (NW). 5% (8U) y 5% (CR)**  
**Impuesto real y presupuestado 2024**  
**(En millones de colones)**



Fuente: ICT, Departamento Administración Tributaria, Memoria Anual 2023

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 produjo ¢6,310.8 millones de colones y el impuesto del 5% b) u OU ¢10,949.0 millones.

**Cuadro 7.a**

**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%
<b>Total</b>	<b>38,303.2</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: ICT, Departamento Administración Tributaria, Memoria Anual 2023

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.

Otros logros importantes.

1. En cuanto a la 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 de 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 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 presenté 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 de 2021, mediante la cual se constituye 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 del 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 esa Directriz ha tenido resultados muy positivos, logrando recaudarse hasta hoy desde su implementación, la suma ₡6,112.0 millones de colones, además de otros aspectos positivos que se han suscitado en el mediano plazo tales como: Aumento en la recaudación del impuesto 5% a), disponibilidad inmediata de los recursos, eliminación de la 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 mensual se determina que las líneas declaran y cancelan al ICT de razonable el impuesto de 5% a) recaudado. Con esta actividad se ha logrado una efectiva gestión de control extensivo y cobro a las líneas aéreas no domiciliadas en el país, logrando una

recuperación de ¢228.8 millones de colones, lo que incidió en el aumento de la recaudación del impuesto de 5% a) CR.

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

### 2.1.1. Presupuesto para el 2024

Los siguientes cuadros muestran la composición del Presupuesto Ordinario de Ingresos y Egresos del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), correspondientes al periodo 2024; el cual, fue aprobado por la Contraloría General de la República (CGR), mediante el oficio No. DFOE-SOS-0684(18692)2023 de fecha 20 de diciembre de 2023.

**Cuadro No.8**  
Instituto Costarricense de Turismo  
Presupuesto de Ingresos  
2024  
(colones)

No. Cuenta	Descripción	Monto
1 0 0 0 00 00 0 000	<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>35 858 429 857,0</b>
1 1 0 0 00 00 0 000	<b>INGRESOS TRIBUTARIOS</b>	<b>35 705 150 218,0</b>
1 1 4 3 00 00 0 000	<b>Otros Impuestos sobre el Comercio Exterior y Transacciones Internacionales</b>	<b>35 705 150 218,0</b>
1 1 4 3 03 00 0 000	Impuestos de Salida al Exterior	15 773 228 301,0
	5% Inciso a)	5 911 573 908,0
	5% Inciso b)	9 861 654 393,0
1 1 4 3 09 00 0 000	Otros Impuestos sobre el Comercio Exterior y Transacciones Internacionales	19 931 921 917,0
1 3 0 0 00 00 0 000	<b>INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>153 279 639,0</b>
1 3 1 2 04 00 0 000	<b>ALQUILERES</b>	<b>27 628 259,0</b>
1 3 1 2 04 01 0 000	Alquiler de Edificios e Instalaciones	27 628 259,0
1 3 1 3 00 00 0 000	<b>DERECHOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>18 643 204,0</b>
1 3 1 3 01 04 0 000	Derechos Administrativos a los Servicios de Transporte Aeroportuario	18 643 204,0
1 3 2 2 00 00 0 000	<b>RENTA DE LA PROPIEDAD</b>	<b>0,0</b>
1 3 2 2 02 00 0 000	Alquiler de Terrenos	0,0
1 3 4 0 00 00 0 000	<b>INTERESES MORATORIOS</b>	<b>34 274 708,0</b>
1 3 4 1 00 00 0 000	Intereses Moratorios por Atraso en Pago Impuesto	34 274 708,0
1 3 9 0 00 00 0 000	<b>OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>72 733 468,0</b>
1 3 9 9 00 00 0 000	Ingresos varios no especificados	72 733 468,0
3 0 0 0 00 00 0 000	<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>10 009 612 180,6</b>
3 3 0 0 00 00 0 000	<b>RECURSOS DE VIGENCIAS ANTERIORES</b>	<b>10 009 612 180,6</b>
3 3 1 0 00 00 0 000	Superávit Libre	9 264 126 754,6
3 3 2 0 00 00 0 000	Superávit Específico (PTGP)	745 485 426,0
<b>TOTAL</b>		<b>45 868 042 037,6</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, mayo 2024

### Cuadro No.9

**Instituto Costarricense de Turismo  
Presupuesto de Egresos  
2024  
(colones )**

Número	Partida / Grupo de Partida	Monto
<b>0</b>	<b>REMUNERACIONES</b>	<b>9 870 587 389,0</b>
0.01	Remuneraciones Básicas	2 547 940 928,0
0.02	Remuneraciones Eventuales	65 003 165,0
0.03	Incentivos Salariales	4 581 546 880,0
0.04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y la Seguridad Social	1 106 780 825,0
0.05	Contribuciones Patronales al Fondo de Pensiones y Otros	1 569 315 791,0
<b>1</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>27 328 207 300,0</b>
1.01	Alquileres	366 876 000,0
1.02	Servicios Básicos	420 250 000,0
1.03	Servicios Comerciales y Financieros	17 661 384 314,0
1.04	Servicios de Gestión y Apoyo	6 281 462 900,0
1.05	Gastos de Viajes y Transporte	1 061 476 518,0
1.06	Seguros, Resguardo y Otras Obligaciones	100 400 000,0
1.07	Capacitación y Protocolo	875 314 568,0
1.08	Mantenimiento y Reparación	503 358 000,0
1.09	Impuestos	56 685 000,0
1.99	Servicios Diversos	1 000 000,0
<b>2</b>	<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>236 807 000,0</b>
2.01	Productos Químicos y Conexos	68 265 000,0
2.03	Materiales y Productos de Uso en Construcción y Mantenimiento	30 525 000,0
2.04	Herramientas, Repuestos y Accesorios	46 482 000,0
2.99	Útiles, Materiales y Suministros Diversos	91 535 000,0
<b>5</b>	<b>BIENES DURADEROS</b>	<b>936 200 000,0</b>
5.01	Maquinaria, Equipo y Mobiliario	44 000 000,0
5.02	Construcciones, Adiciones y Mejoras	889 000 000,0
5.99	Bienes Duraderos Diversos	3 200 000,0
<b>6</b>	<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>5 502 174 098,6</b>
6.01	Transferencias Corrientes al Sector Público	4 752 174 098,6
6.03	Prestaciones	110 000 000,0
6.04	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas sin Fines de Lucro	449 500 000,0
6.06	Transferencias Corrientes al Sector Privado	102 000 000,0
6.07	Transferencias Corrientes al Sector Externo	88 500 000,0
<b>9</b>	<b>CUENTAS ESPECIALES</b>	<b>1 994 066 250,0</b>
9.02	Sumas sin Asignación Presupuestaria	1 994 066 250,0
<b>TOTAL</b>		<b>45 868 042 037,6</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, mayo 2024

En cuanto a la ejecución presupuestaria del año 2023, en el siguiente cuadro se muestra tanto mensualmente como anual acumulada, donde se obtuvo un 81.46%.



En el siguiente se muestra la ejecución presupuestaria acumulada a diciembre de 2023

**Cuadro No.10**

Instituto Costarricense de Turismo  
Presupuesto y Ejecución Presupuestaria  
Al 31 de Diciembre de 2023  
(Cobros)

No.	Partidas / Grupo de Partida	Pro. final	Ejecución Presupuestaria												Total
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
0	<b>REMUNERACIONES</b>	9 800 844 489,6	1 011 311 457,0	781 882 182,0	774 474 531,9	591 058 819,4	668 346 462,1	671 368 776,8	667 533 776,8	675 659 942,5	666 211 907,4	690 510 596,8	678 628 281,6	1 384 970 236,0	9 302 562 762,2
0.01	Remuneraciones Básicas	2 523 805 162,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	185 533 747,0	2 349 268 367,0
0.02	Remuneraciones Especiales	4 441 402 188,0	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	701 327 020,7	4 250 000 000,0
0.03	Incentivos Salariales	1 112 532 053,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1 112 532 053,8
0.04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y la Seguridad Social	1 588 179 434,2	72 889 060,3	150 860 550,0	183 001 970,1	36 831 528,4	111 671 381,0	113 361 380,7	112 175 428,4	113 188 266,7	112 189 566,8	111 610 572,2	117 508 812,4	224 561 403,3	1 462 452 473,4
0.05	Contribuciones Patronales a Fondos de Pensiones y Otros Fondos de Cuantificación	23 280 544 004,7	64 295 729,5	267 149 865,8	637 218 367,2	1 218 933 355,0	488 704 713,2	632 162 635,5	1 022 333 443,1	1 733 388 375,1	949 168 877,4	1 381 566 711,9	3 513 062 634,2	4 824 663 370,0	16 480 857 138,4
1	<b>SERVICIOS</b>	205 895 401,2	3 021 881,2	20 119 781,2	4 004 873,0	14 281 807,0	21 422 024,0	6 246 028,8	24 081 781,8	23 866 872,2	23 866 872,2	8 054 143,7	30 827 768,6	38 744 006,8	210 860 363,7
1.01	Aquienes	279 671 665,6	25 187 174,3	20 688 008,0	25 187 506,9	27 265 868,7	26 022 568,2	25 000 000,0	28 811 695,4	28 707 750,3	28 707 750,3	25 250 000,0	20 888 182,0	24 277 058,7	313 258 367,0
1.02	Servicios Básicos	1 199 000 000,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1 199 000 000,0
1.03	Servicios de Construcción y Mantenimiento	5 189 428 664,1	28 668 327,3	279 251 868,4	36 828 058,8	125 187 942,3	164 808 516,2	159 749 566,5	325 854 943,4	325 854 943,4	325 854 943,4	153 331 101,9	306 647 103,1	882 533 433,7	2 970 071 813,7
1.04	Gastos de Viaje y Transporte	915 440 079,5	5 462 435,6	27 438 656,0	27 438 656,0	27 438 656,0	33 361 107,6	40 614 551,2	36 335 213,6	117 641 131,9	142 869 857,1	3 181 550,0	10 337 333,0	49 482 813,3	650 897 821,5
1.05	Seguros, Reseguros y otras Obligaciones	952 899 248,2	55 080,0	3 389 222,2	11 770 003,3	39 914 711,6	33 048 274,7	50 045 956,5	110 106 247,0	110 106 247,0	110 106 247,0	61 378 051,1	257 898 893,6	186 661 215,0	770 748 465,8
1.06	Capacitación y Prohibido	447 024 483,7	10 040,0	10 839 441,2	19 464 083,7	2 866 434,8	27 083 716,1	7 145 103,8	18 665 440,3	20 850 856,4	20 850 856,4	3 367 770,0	11 022 701,8	50 571 603,1	198 579 712,8
1.07	Mantenimiento y Reparación	61 184 000,0	202 830 000,0	1 000 000,0	1 000 000,0	2 162 250,0	3 053 000,0	2 114 949,1	2 140 000,0	2 140 000,0	2 140 000,0	3 367 770,0	4 136 499,1	12 381 850,1	45 246 213,8
1.99	Servicios Diversos	259 213,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	150 000,00	0,00	206 213,00
2	<b>MATERIALES SUMINISTROS</b>	186 434 672,8	1 139 551,0	3 182 297,3	11 799 661,6	6 775 203,9	4 273 707,8	5 977 699,6	4 583 124,1	5 384 374,1	6 384 879,4	6 384 879,4	6 328 338,3	14 934 893,1	79 887 089,7
2.01	Productos Químicos y Conexos	59 472 870,8	2 543 150,6	3 587 226,1	2 250 824,0	3 014 200,4	2 043 520,1	3 837 263,2	3 283 041,3	3 018 038,0	2 073 345,0	4 244 450,1	4 244 450,1	2 134 445,1	34 106 068,1
2.03	Materiales y Productos de Uso en Construcción y Mantenimiento	29 303 000,00	0,00	322 696,69	2 739 000,00	350 525,75	1 785 106,13	370 114,77	621 784,03	436 458,46	1 002 110,72	1 217 514,83	1 217 514,83	175 731,66	11 462 298,66
2.04	Herramientas Repuestos y Accesorios	42 804 382,00	0,00	0,00	1 834 382,45	308 446,80	1 834 382,45	1 834 382,45	1 834 382,45	1 834 382,45	1 834 382,45	1 834 382,45	1 834 382,45	1 834 382,45	19 484 087,73
2.99	Utiles, Materiales y Suministros Diversos	58 854 440,00	0,00	206 440,70	4 165 133,99	18 326,96	1 487 123,86	306 400,24	1 837 310,00	22 690,25	1 538 484,24	1 538 484,24	1 538 484,24	1 538 484,24	19 750 887,20
5	<b>BENEFICIARIOS</b>	866 791 541,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1 898 367,2	21 799 045,9	0,0	5 938 914,4	46 691 861,0	16 616 191,6	37 433 741,2	377 269 340,3	302 037 401,4
5.01	Maquinaria, Equipo y Mobiliario	303 587 663,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 660 367,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 713 024,16	122 837 742,16	144 372 664,16
5.02	Comodidad	382 851 940,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.99	Beneficiarios Diversos	180 403 021,37	0,00	0,00	0,00	0,00	23 760 042,88	0,00	5 028 914,41	34 591 887,23	6 346 440,68	33 718 817,00	54 271 500,08	157 684 707,28	
6	<b>TRANSFERENCIAS GOBIERNOS</b>	12 299 548 969,9	4 307 365,0	251 380 481,5	4 188 839,1	2 801 813,8	14 713 896,4	11 135 813 196,6	66 067 913,9	6 282 215,1	124 439 470,9	31 321 360,8	3 338 190,55	280 788 177,4	11 374 166 911,69
6.01	Transferencias Corrientes al Sector Público	11 462 893 331,88	0,00	637 215,20	19 038 246,00	0,00	0,00	11 070 400 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 338 190,55	280 788 177,4	11 374 166 911,69
6.02	Transferencias Corrientes a Personas	1 836 655 638,02	4 307 365,0	251 380 481,5	4 188 839,1	2 801 813,8	14 713 896,4	11 135 813 196,6	66 067 913,9	6 282 215,1	124 439 470,9	31 321 360,8	3 338 190,55	280 788 177,4	11 374 166 911,69
6.03	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas sin Fines de Lucro	125 000 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	125 000 000,00
6.04	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas con Fines de Lucro	1 500 000 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 500 000 000,00
6.07	Transferencias Corrientes al Sector Externo	141 203 872,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	141 203 872,00
9	<b>SUMAS ESPECIALES</b>	338 048 834,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	338 048 834,7
9.02	Sumas sin Asignación Presupuestaria	338 048 834,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	338 048 834,70
	<b>TOTAL</b>	46 812 189 467,4	1 091 528 522,5	1 393 484 926,5	1 462 382 326,4	1 837 889 931,9	1 888 492 702,1	1 345 317 974,4	12 931 869 476,2	2 485 837 270,1	1 668 776 621,9	2 018 937 826,6	4 287 172 497,1	6 734 971 162,0	38 134 886 400,8

Fuente: ICT, Departamento Financiero, mayo 2024

En relación con la ejecución del año 2024, en el siguiente cuadro se muestra la ejecución de los tres primeros meses, así como la acumulada, la cual alcanza un 8.08%.

### Cuadro No.11

Instituto Costarricense de Turismo  
Presupuesto y Ejecución Presupuestaria  
Al 31 de Marzo de 2024

No.	Partidas / Grupo de Partida	Pto. Actualizado	Ejecución Presupuestaria			Total
			Enero	Febrero	Marzo	
<b>0</b>	<b>REMUNERACIONES</b>	<b>9 870 587 389,0</b>	<b>963 839 368,7</b>	<b>727 876 821,7</b>	<b>608 129 262,8</b>	<b>2 299 845 453,3</b>
0.01	Remuneraciones Básicas	2 547 940 928,00	201 538 697,58	201 241 561,69	206 025 164,31	608 805 423,58
0.02	Remuneraciones Eventuales	65 003 165,00	1 250 621,50	1 012 200,25	3 218 374,20	5 481 195,95
0.03	Incentivos Salariales	4 581 546 880,00	690 035 752,21	235 603 908,34	226 609 596,65	1 152 249 257,20
0.04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y la Seguridad Social	1 106 780 625,00	0,00	149 548 210,55	71 372 702,42	220 920 912,97
0.05	Contribuciones Patronales a Fondos de Pensiones y Otros Fondos de Capitalización	1 569 315 791,00	71 014 297,45	140 470 940,87	100 903 425,23	312 388 663,55
<b>1</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>27 389 977 300,0</b>	<b>36 035 489,9</b>	<b>332 041 038,8</b>	<b>691 027 746,3</b>	<b>1 059 104 275,0</b>
1.01	Alquileres	312 556 000,01	0,00	10 552 121,87	17 494 128,31	28 046 250,18
1.02	Servicios Básicos	411 750 000,00	23 672 682,46	25 081 821,97	25 580 868,01	74 335 372,44
1.03	Servicios Comerciales y Financieros	17 823 134 314,00	2 700 665,11	192 840 613,88	453 198 632,07	648 739 911,06
1.04	Servicios de Gestión y de Apoyo	6 270 532 900,00	0,00	75 665 016,51	107 730 832,29	183 395 848,80
1.05	Gastos de Viaje y de Transporte	1 120 196 517,99	3 341 856,10	17 232 185,05	31 504 584,08	52 078 625,23
1.06	Seguros, Reaseguros y otras Obligaciones	101 000 000,00	672 132,00	0,00	14 528 956,00	15 201 088,00
1.07	Capacitación y Protocolo	977 944 568,00	0,00	1 799 898,18	20 029 628,93	21 829 527,11
1.08	Mantenimiento y Reparación	503 178 000,00	4 274 450,00	1 208 661,11	15 633 381,39	21 116 492,50
1.09	Impuestos	68 685 000,00	1 373 704,24	7 660 720,19	5 326 735,25	14 361 158,88
1.99	Servicios Diversos	1 000 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>2</b>	<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>245 307 000,0</b>	<b>1 964 181,5</b>	<b>25 687 775,5</b>	<b>8 073 315,9</b>	<b>35 725 272,9</b>
2.01	Productos Químicos y Conexos	68 265 000,00	1 389 693,00	2 487 047,75	2 999 152,36	6 875 893,11
2.03	Materiales y Productos de Uso en Construcción y Mantenimiento	39 025 000,00	529 058,50	0,00	1 497 798,49	2 026 856,99
2.04	Herramientas Repuestos y Accesorios	46 482 000,00	0,00	96 050,00	2 733 000,00	2 829 050,00
2.99	Útiles, Materiales y Suministros Diversos	91 535 000,00	45 430,00	23 104 677,75	843 365,05	23 993 472,80
<b>5</b>	<b>BIENES DURADEROS</b>	<b>1 235 430 000,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
5.01	Maquinaria, Equipo y Mobiliario	155 230 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.02	Construcciones, Adiciones y Mejoras	889 000 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.99	Bienes Duraderos Diversos	191 200 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>6</b>	<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	<b>5 352 674 098,6</b>	<b>64 830 889,3</b>	<b>77 555 638,8</b>	<b>170 424 399,3</b>	<b>312 810 927,4</b>
6.01	Transferencias Corrientes al Sector Público	4 778 988 997,58	37 845,00	37 845,00	161 052 714,63	161 128 404,63
6.02	Transferencias Corrientes a Personas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
6.03	Prestaciones	110 000 000,00	7 383 942,78	18 681 481,01	9 368 199,19	35 433 622,98
6.04	Transferencias Corrientes a Entidades Privadas sin Fines de Lucro	300 000 000,00	0,00	58 500 000,00	0,00	58 500 000,00
6.06	Otras Transferencias Corrientes al Sector Privado	102 000 000,00	1 224 000,00	336 312,77	3 485,45	1 563 798,22
6.07	Transferencias Corrientes al Sector Externo	61 685 101,05	56 185 101,55	0,00	0,00	56 185 101,55
<b>9</b>	<b>CUENTAS ESPECIALES</b>	<b>1 774 066 250,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
9.02	Sumas sin Asignación Presupuestaria	1 774 066 250,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>45 868 042 037,6</b>	<b>1 066 669 929,5</b>	<b>1 163 161 274,7</b>	<b>1 477 654 724,3</b>	<b>3 707 485 928,5</b>

Fuente: ICT, Departamento Financiero, Informe Presupuestal y Contable a marzo 2024.

## 3. Capítulo: Recursos Humanos y Estructura Organizacional

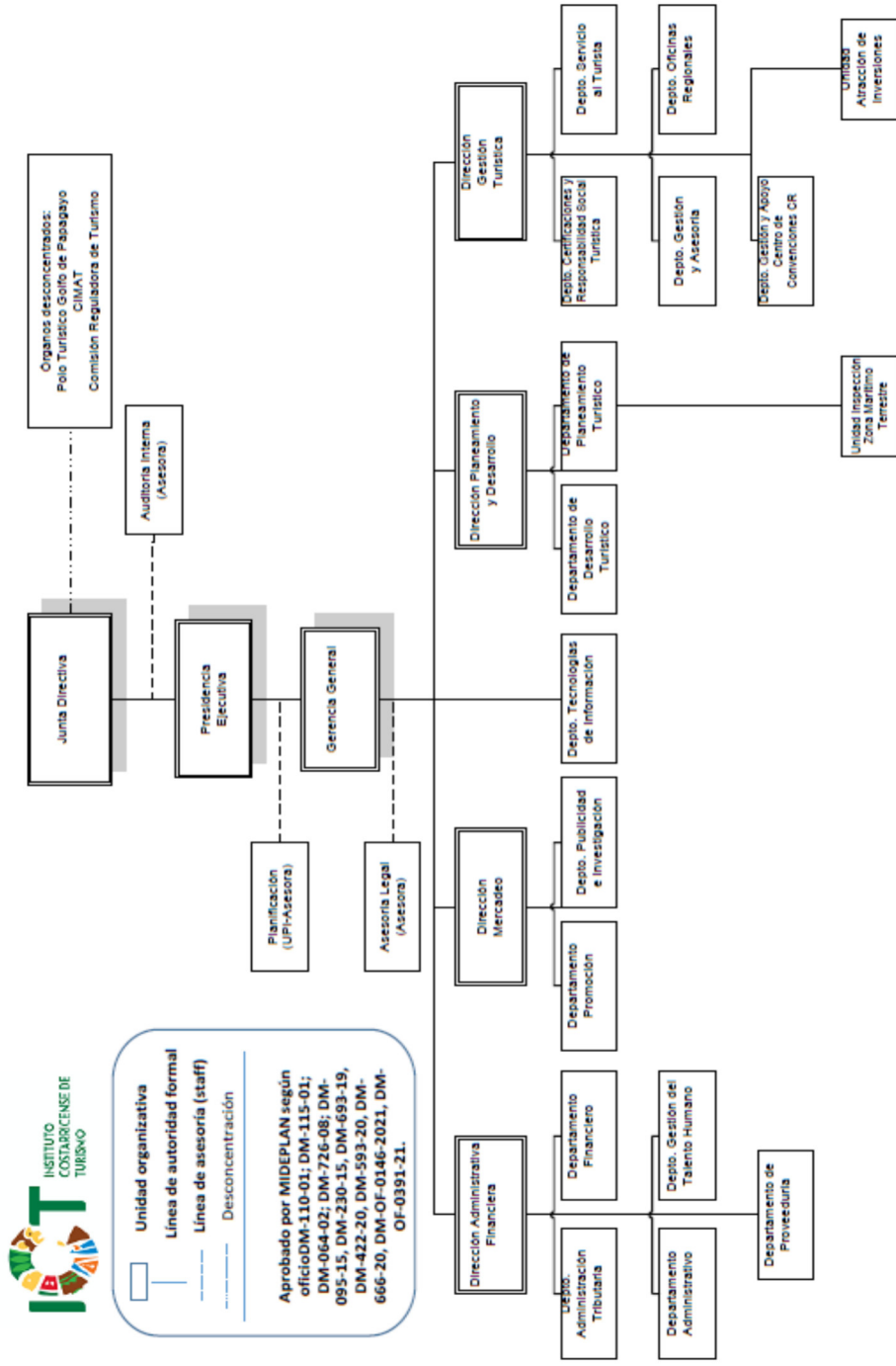
### 3.1. Estructura Organizacional:

Seguidamente se presenta el Organigrama institucional vigente y actualizada al año 2021, con la incorporación de la nueva Unidad de Atracción de Inversiones bajo la Dirección de Gestión Turística, así como el cambio de nomenclatura del Departamento de Administración Tributaria



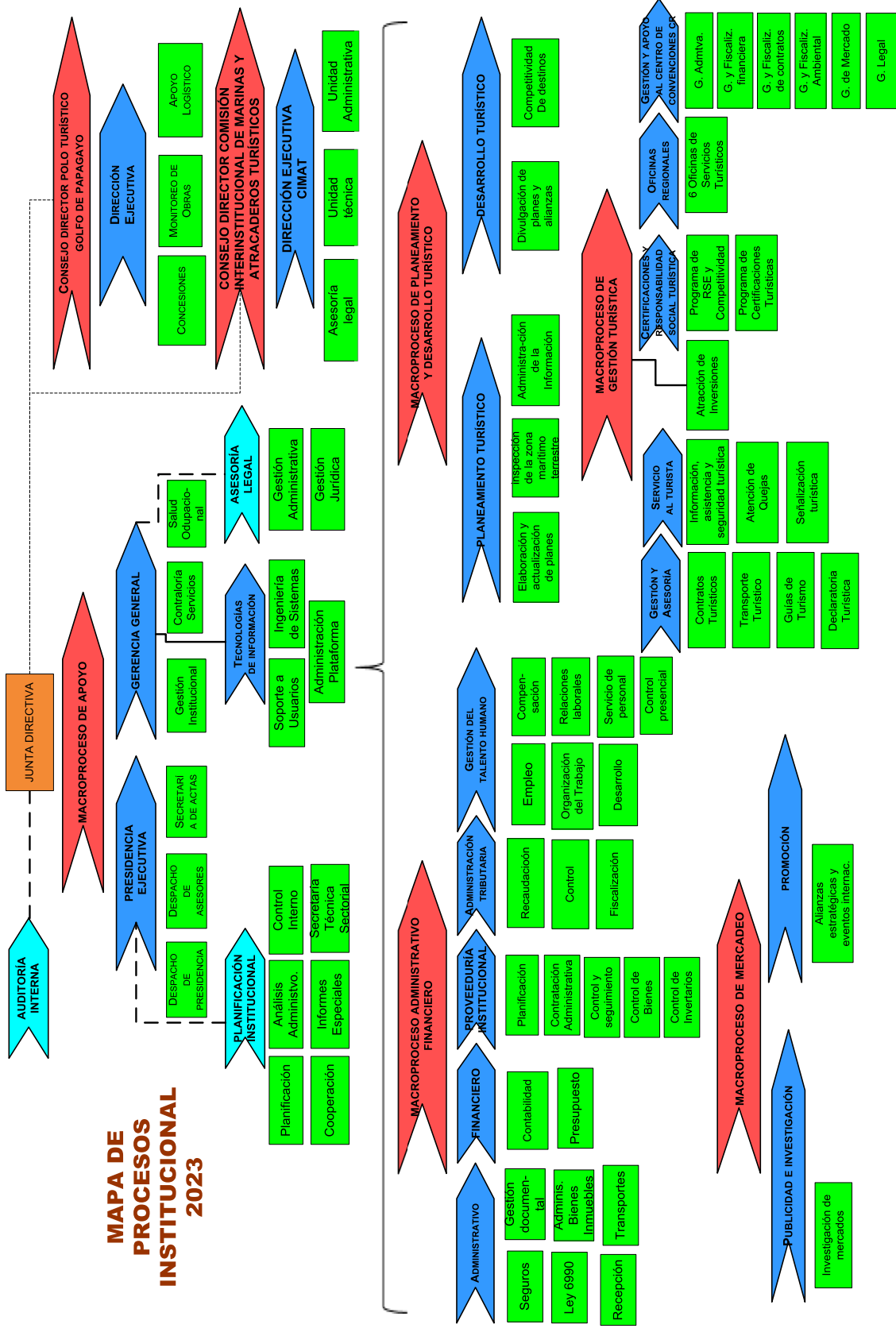
Asimismo, se presenta la descripción de las diferentes unidades funcionales del Instituto.

Imagen No.1



Fuente: ICT, Unidad de Planificación Institucional, aprobado por oficio MIEPLAN-OF-0391-2021.

## MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL 2023



Fuente: ICT, Unidad de Planificación Institucional, elaboración propia, 2023.

Presidencia Ejecutiva: La Presidencia Ejecutiva tiene como principal objetivo apoyar administrativa y logísticamente todas las acciones del presidente ejecutivo, quien es el principal funcionario directivo del Instituto.

Brindar toda la asistencia técnica al presidente ejecutivo para que este pueda velar eficazmente por el cumplimiento de los deberes y objetivos del Instituto e informar de la buena marcha de la institución a la Junta Directiva.

Velar porque los acuerdos de la Junta Directiva sean ejecutados y coordina la acción de la entidad con las demás instituciones del Estado y del sector privado.

Destacan entre las acciones del presidente ejecutivo liderar las acciones tendientes a la atracción de líneas aéreas y del mercadeo turístico a nivel internacional.

Dentro de sus funciones están representar al Instituto en diversos foros y reuniones, así como la celebración de convenios bilaterales y multilaterales de cooperación turística, coordinación interinstitucional, entre otras.

Auditoría General: Esta unidad tiene por objetivo prestar un servicio de asesoría constructiva y de protección a la Administración, para que alcance sus metas y objetivos con mayor eficiencia, proporcionándole en forma oportuna información, análisis, evaluación, comentarios y recomendaciones pertinentes sobre las operaciones examinadas.

La Auditoría Interna en el ejercicio de su actividad procura un enfoque proactivo, de efectividad y alineado con los objetivos estratégicos, mediante la prestación de sus servicios de auditoría y preventivos, de manera que, la aportación de su valor en el logro de esos objetivos se materializa en cambios positivos y mejoras implementadas por la Administración Activa, en respuesta a las recomendaciones, asesorías y advertencias emitidas.

Unidad de Planificación Institucional (UPI): Esta unidad es un área de asesoría responsable de la planificación institucional, amparada al Sistema Nacional de Planificación, según Ley 5525 y la normativa vigente; es decir, de los planes, políticas, programas, sistemas, procedimientos y métodos para la gestión del Instituto, a través de la coordinación sectorial del Plan Nacional de Desarrollo (PND),

la planificación operativa, la coordinación de autoevaluaciones de control interno y riesgos, el análisis administrativo, la evaluación de la gestión, la cooperación internacional y los estudios especiales.

Tiene por objetivo brindar asesoría a la Presidencia Ejecutiva y dar acompañamiento técnico a las demás unidades del ICT en las actividades relacionadas con la planificación, control interno de la institución, análisis administrativo y cooperación internacional, para apoyar el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, fortaleciendo los procesos para una gestión transparente y una rendición de cuentas.

Gerencia General: La Gerencia General es la responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la institución, ya que es la encargada de ejecutar todas las actividades relacionadas con la organización, funcionamiento y coordinación de las diferentes dependencias del ICT, de acuerdo con las resoluciones emitidas por la Junta Directiva, así como por la normativa vigente.

Se encarga de establecer y difundir las políticas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la buena administración de los recursos humanos, materiales, financieros. A su vez, suministra información periódicamente a la Junta Directiva y se encarga de velar porque se ejecuten los acuerdos y resoluciones que esta dicta. Al mismo tiempo, asesora a la Junta Directiva en materia de planeamiento y desarrollo turístico, mercadeo, gestión turística, administración, finanzas y otros, proponiendo las acciones pertinentes necesarias, en pro de alcanzar los objetivos institucionales establecidos.

Asesoría Legal: En esta unidad se concentra la atención a todas las necesidades de asesoría en materia legal de la institución, así como de los clientes externos que así lo requieran. Tiene por objetivo brindar asesoría y apoyo legal a las distintas dependencias del instituto, así como de los clientes externos que así lo requieran.

Las principales labores de la Asesoría Legal son:

Asesorar en materia jurídica a los diferentes órganos colegiados que componen el instituto, las distintas dependencias de este, así como de los clientes externos que así lo requieran.

Tramitar y dar seguimiento a los distintos procesos judiciales en los que es parte el instituto -apoyada en la coordinación de las dos unidades que integran la Asesoría legal, Unidad Gestión Jurídico-Procesal y Unidad Gestión Jurídico-Administrativa- y ser responsable de la revisión de requisitos legales en distintos trámites.

Departamento de Tecnologías de Información: De sus funciones generales se desprenden planear, coordinar, ejecutar, controlar y supervisar todos los aspectos del desarrollo de tecnologías de información que requiere el Instituto, en tres grandes subprocesos: soporte a usuarios, ingeniería de sistemas y administración de plataforma y redes.

Dirección Administrativa Financiera: Administrar en forma óptima los recursos financieros y físicos, así como el Talento Humano, los cuales dan soporte al quehacer institucional de manera eficiente y eficaz, así como el manejo de los sistemas administrativos internos, aplicando estrategias que procuren un uso eficiente de los mismos, bajo los principios de transparencia, legalidad y un uso racional de los recursos.

El Director, mandos medios y todos sus socios laborales tienen la responsabilidad de proveer los recursos materiales y financieros, de igual forma realizar los procesos de reclutamiento y selección adecuados para dotar de capital intelectual a las diferentes unidades que integran el ICT, para poder cumplir con los objetivos y metas institucionales. Es decir, debe estructurar equipos de trabajo adscritos a sus áreas para garantizar que los procesos transversales se den en toda la Institución, garantizando en forma oportuna todas las soluciones técnicas dentro de su alcance.

Departamento Administrativo: Administra adecuadamente los recursos de la institución, con el fin de maximizar su utilización, de manera que las diferentes áreas cumplan con sus funciones, en estricto apego a la legislación vigente.

Vela por el adecuado aprovechamiento de los recursos financieros y administrativos, mediante el apoyo oportuno a las áreas sustantivas de la institución. Tiene por objetivo proporcionar los servicios de apoyo para coadyuvar en el cumplimiento de las labores institucionales, conservar en buen estado los bienes muebles e inmuebles y establecer medidas para garantizar la integridad física de funcionarios y visitantes, mediante la mejora continua de los edificios.

Departamento de Proveduría: Constituye la unidad técnica con las competencias que le confiere la normativa para la conducción de los procesos en materia de Contratación Administrativa que requiere la Institución, así como para realizar los procesos de almacenamiento y distribución o tráfico de bienes y distribución de bienes y de levantamiento y confección del inventario permanente de todos sus bienes

Entre sus actividades sustantivas se pueden destacar:

- Planear, dirigir, coordinar, ejecutar y supervisar las actividades relativas a la adquisición, la administración y el suministro de bienes y servicios que se requieren para el buen funcionamiento del Instituto.
- Realizar la contratación de bienes y servicios, de acuerdo con el presupuesto y las distintas modalidades de contratación y pago vigentes.
- Suministrar, en forma oportuna, los bienes y servicios a las distintas unidades de la Institución, de acuerdo con las necesidades y el presupuesto.
- Elaborar el plan de adquisición institucional y darle seguimiento.
- Llevar el control de activos institucionales.
- Asesorar y apoyar a las unidades en los trámites pertinentes de la normativa institucional en materia de utilización de fondos públicos.

Departamento de Gestión de Talento Humano: Es el responsable de gerenciar los procesos necesarios para dirigir el talento humano en el Instituto Costarricense de Turismo, partiendo del reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño, las recompensas y el bienestar general de los funcionarios, todo en aras de velar por la productividad, la transparencia y el logro de los objetivos y metas institucionales.

A continuación, se detallan los componentes de los Subprocesos de Trabajo de Recursos Humanos:

- Nivel estratégico: Conformado por la Jefatura y la Coordinación. Considera la existencia de la planificación del recurso humano activo, a corto, mediano y largo plazo, que priorice las necesidades cuantitativas y cualitativas, basado en herramientas de diagnóstico que incorporen de forma central las prioridades y orientaciones estratégicas con una correcta gestión presupuestaria.
- Nivel funcional: Responsables por la ejecución de las funciones y operaciones propias de los subprocesos, relacionados específicamente con el Empleo, Organización del Trabajo, Desarrollo, Compensación, Relaciones Laborales y Servicios de Personal, conformados para el ejercicio de las etapas y funciones que cada uno de ellos debe desarrollar, así como el contingente de la función de apoyo del nivel estratégico necesaria.

Departamento Financiero: 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, dirigidas a la consecución de metas de la entidad, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promueva la eficiencia y eficacia del control de gestión, evalúe las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, considerando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Departamento de Administración Tributaria: Mediante resolución G-415-2007 del 16 de febrero de 2007 y G-0620-2019 de 22 de marzo 2019, la Gerencia General con base en las facultades que le confieren en el artículo 32, inciso j) de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo y los numerales 99 y 103 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, delega en la jefatura del Departamento de Administración Tributaria, las funciones de carácter tributario de la institución, excepto en el establecimiento de los límites para disponer el archivo de deudas tributarias en gestión administrativa o judicial.

Dentro de las funciones que ejerce el Departamento de Administración Tributaria, se encuentra la de recaudar, fiscalizar y controlar la percepción de impuestos que percibe el ICT: Impuesto 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales; Impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales; Impuesto de \$15,00 por el ingreso a Costa Rica vía aérea, mediante boleto adquirido en el exterior.

Dirección de Mercadeo: Esta área tiene como propósito ejecutar todas aquellas acciones de mercadeo y promoción definidas por la institución, así como el seguimiento de las mismas. Tiene por objetivo ejecutar actividades relacionadas con la promoción de Costa Rica como destino turístico, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Departamento de Publicidad e Investigación: Este departamento tiene por objetivo atender las actividades relacionadas con la publicidad nacional e internacional, la investigación de mercados y productos; así como, con el seguimiento y evaluación de la efectividad de las campañas promocionales. Como funciones sustantivas, se detallan:

1. Publicidad Internacional en medios digitales y tradicionales.
2. Publicidad Nacional en medios digitales y tradicionales, Patrocinios nacionales e internacionales, Apoyo a Cámaras y asociaciones y otros.
3. Sitio Web.
4. Digitales: redes sociales, contenido y analítica.
5. Material promocional (producción y/o reproducción)
6. Turismo de Reuniones.
7. Apoyo a nuevos productos.
8. Subproceso de Investigación de Mercados:
  - Investigación de Mercadeos
  - Generación de Información estadística varia
  - Actividades relativas al Plan de Mercadeo

Departamento de Promoción: Este departamento tiene por objetivo ejecutar actividades relacionadas con las relaciones públicas, el manejo de información, la elaboración y distribución de material publicitario.

1. Atención de viajes de familiarización de agentes y prensa internacional
2. Relaciones Públicas Internacionales
3. Relaciones públicas nacionales
4. Actividades relativas a la Administración y entrega de material promocional y souvenirs.
5. Actividades relativas a apoyo hospedaje y tiquetes aéreos (Ley 6990)
6. Subproceso de Alianzas estratégicas y Eventos Internacionales:
  - o Campañas y Apoyos Cooperativos
  - o Estrategia para para la promoción de Costa Rica entre los actores de la industria turística internacional.
  - o Ferias y eventos internacionales.

Dirección de Gestión Turística: Tiene por objetivo de dirigir las funciones de los departamentos de Gestión Turística, Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Servicio al Turista, Oficinas Regionales y la Unidad de Atracción de Inversiones, 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. Todo lo anterior, para buscar satisfacer las necesidades de los turistas y empresarios turísticos en pro del desarrollo del país. En conjunto con otras unidades de la institución, esta Dirección trabaja con el objetivo de incrementar el turismo en el país, fomentando el ingreso y la grata permanencia de los visitantes extranjeros que buscan descanso, diversiones o entretenimiento. Además, promueve la construcción y mantenimiento de lugares de recreo para uso de los turistas, mantiene y coordina la relación interinstitucional por medio de convenios de cooperación suscritos con entidades como municipalidades, ministerios, instituciones autónomas, con el propósito de unir esfuerzos corporativos que permitan la construcción y/o remodelación de sitios aptos para el disfrute de los

visitantes nacionales e internacionales, además de contar con espacios para el ofrecimiento de información turística.

Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística: El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística se orienta hacia el tema de responsabilidad ambiental y social desde el estado, como una forma de contribuir a que el desarrollo de la actividad turística se lleve a cabo dentro de un marco de sostenibilidad en lo económico, social, cultural y medioambiental, que permita el mejoramiento de la calidad de vida de nuestra población.

Tiene por objetivo velar por el desarrollo de los procesos de certificaciones en turismo en todos los sectores en los que se tenga una norma vigente, por el programa Bandera Azul Ecológica, la aplicación del Código de conducta contra la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, el Plan de Gestión Ambiental Institucional, y el fomento de la responsabilidad social turística como prácticas habituales dentro de las empresas del sector.

Departamento de Gestión y Asesoría Turística: El propósito fundamental de esta área es suministrarles a los distintos clientes, 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. Suministrar a los distintos inversionistas y empresarios, información y asesoramiento sobre aspectos relacionados con el sector turismo y efectuar los trámites para atender las solicitudes de los mismos de acuerdo con las reglamentaciones, políticas y estrategias vigentes.

Unidad de Atracción de Inversiones: La unidad de Atracción de Inversiones es la encargada de atender a todo posible inversionista en el ámbito turístico en el país. También tiene a su cargo las relaciones con líneas aéreas y con las empresas operadoras de cruceros.

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 trabajo de la Unidad de Atracción de Inversiones se dirige a los empresarios turísticos nacionales y extranjeros interesados en invertir en el país a fin generarle valor agregado al producto que se ofrece el turista que visita el destino.

La Unidad de Atracción de Inversiones del Instituto Costarricense de Turismo cuenta con tres áreas a nivel de generación de inversión para el país, atracción de líneas aéreas, atracción de cruceros y atracción de infraestructura turística.

Departamento de Oficinas Regionales: El propósito de las mismas fue la creación y establecimiento de una serie de Oficinas de Servicios Turísticos del ICT en el territorio nacional, tendentes a hacer más accesibles los servicios a empresarios y clientes o usuarios en todo el territorio nacional. También, busca el mejoramiento de la capacidad institucional para implementar procesos de dirección, obtención de información y acompañamiento, requeridos según los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Turismo Sostenible, los Planes Generales de uso del Suelo y Desarrollo Turístico, el Plan Estratégico Institucional y en general con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.

Departamento de Servicio al Turista: Este departamento tiene como objetivo brindar información y asistencia al sector turístico, así como desarrollar programas que contribuyan con la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros y hagan más placentera su estadía en el país o en las regiones que visita.

Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR): Se encarga de las labores ordinarias de Gestión de todo el Centro de Convenciones, visto este desde la óptica de infraestructura, de operación, de contratación y de convenios interinstitucionales, de comercialización, entre otros. Lo anterior, dado que es un activo del ICT, para el cual se contrata la administración y

a este Departamento también le corresponde la fiscalización del contrato de administración.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo Turístico: 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.

Departamento de Planeamiento Turístico: Ejecuta actividades que se relacionan con la elaboración, actualización y seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo turístico y demás planes y políticas. Tiene por objetivo ejecutar actividades relacionadas con la elaboración y seguimiento del Plan Nacional de Desarrollo Turístico y demás planes y políticas que integran este.

Unidad de Análisis de la Información: Analiza y procesa la información de otras instituciones para realizar los análisis estadísticos de la entrada de turistas al país por los diferentes puertos de entrada.

Elabora informes sobre proyecciones de la actividad turística que se requieren para la planificación y el seguimiento a nivel institucional como de los empresarios turísticos.

Se encarga de mantener actualizada la información del Sistema de Planta Turística Institucional, los atractivos turísticos y los sistemas de información que se diseñaron de manera personalizada para la administración de la información a nivel institucional y de país. Además, confecciona el anuario estadístico.

Unidad de Control e Inspección de la Zona Marítimo Terrestre: Realizar la revisión del componente técnico que se incluye en los expedientes de concesiones que remiten las municipalidades costeras para que ICT emita el aval institucional, para la posterior inscripción de la concesión en el Registro Público, utilizando la

información de los planes reguladores vigentes y demás información oficial remitida al ICT.

Utilizar sistemas diseñados para los procesos de revisión de expedientes de concesiones, emplea software especializados para desempeñar sus labores, tales como Sistemas de Información Geográfica para la realización de las labores de planeamiento a nivel nacional, tanto en zonas costeras como en el interior del país; además, usar Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) y AutoCAD.

Departamento de Desarrollo: El Departamento de Desarrollo Turístico tiene como objetivo principal, impulsar programas que contribuyan a promover mayores niveles de calidad y competitividad, la generación de capacidades locales y el desarrollo turístico sostenible en las diferentes unidades del planeamiento del país. En este sentido, se desarrollan procesos de trabajo orientados a la divulgación e implementación de planes turísticos, el desarrollo de capacidades locales con municipalidades y cámaras de turismo, la capacitación y acompañamiento para la consolidación de MIPYMES turísticas y el impulso para el desarrollo de nuevos productos (turismo rural, bienestar, social, náutico y convenciones).

Comisión Institucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT): Su naturaleza jurídica es de órgano desconcentrado en grado máximo, adscrito al ICT, está compuesta además por representantes del MOPT, MINAE, INVU y SALUD (Artículo 6 de la Ley). Es el órgano técnico especializado en el desarrollo de proyectos de marinas y atracaderos turísticos.

Como parte de sus atribuciones, ejecuta las actividades necesarias para el control, fiscalización y vigilancia en la concesión, construcción y operación de este tipo de proyectos en el país. Tiene como una de sus principales funciones asesorar técnicamente a las Municipalidades sobre este tema.

Polo Turístico Golfo de Papagayo: El Proyecto Turístico Golfo de Papagayo comprende un área aproximada de 1.658 hectáreas, además de la zona pública, inscrita a nombre del Estado Costarricense bajo la administración del Instituto Costarricense de Turismo (en adelante, ICT), con el fin primordial de atraer el

turismo nacional e internacional, aprovechando al máximo los recursos turísticos de esa región.

Por lo tanto, el ICT, mediante la Oficina Ejecutora, se encarga de la ejecución y desarrollo del proyecto, para lo cual tiene la facultad exclusiva de dirigir, coordinar, administrar y controlar el desarrollo del citado proyecto. Se destacan, además, dos grandes actividades que esta responsabilidad conlleva: una consiste en la concesión de los terrenos adquiridos para el desarrollo de proyectos turísticos, y la otra, en la construcción de obras de infraestructura pública que permiten que dicho desarrollo se consolide. El Consejo Director del PTGP constituye un órgano adscrito a la Junta Directiva del ICT.

### 3.2. Recursos Humanos:

El Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un total de 317 plazas, de las cuales un 93% se encuentran ocupadas<sup>10</sup>. El siguiente cuadro muestra la cantidad de plazas ocupadas, vacantes y eliminadas en el período del 2023 al 2024, y se puede observar que en el período no se han creado plazas nuevas.

**Cuadro No.12: ICT Distribución de plazas 2023-2024**

Plazas	2023	2024	
	Cantidad	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	295	280	88%
	22	37	12%
Vacantes			
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** ICT, Departamento Gestión de Talento Humano, 2022.

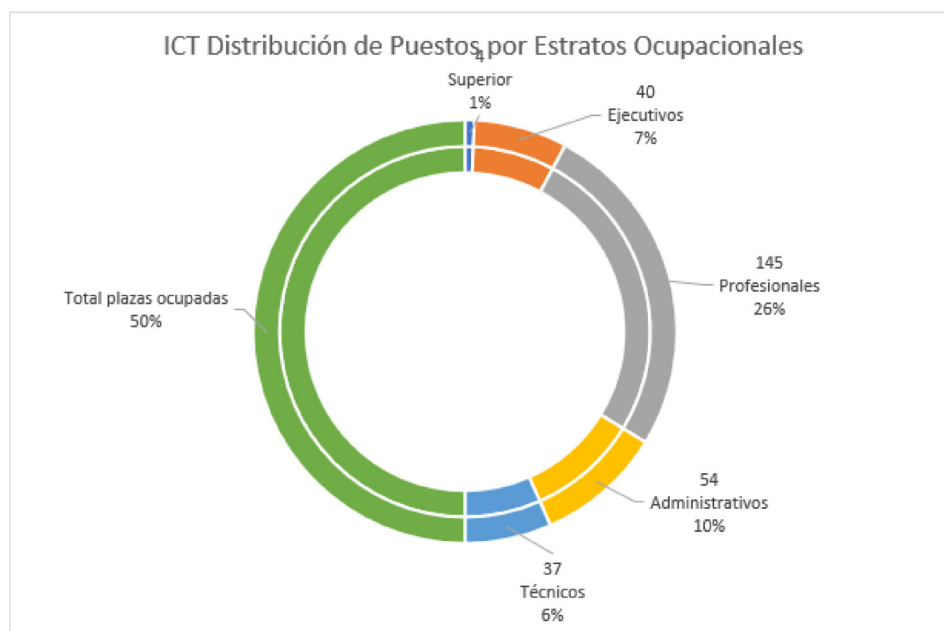
**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional, Acuerdo No.13878 tomado por la Autoridad Presupuestaria, en sesión ordinaria No.03-2024 del 21 de marzo del 2024 y comunicada mediante oficio MH-STAP-ACDO-0298-2024.

Para el año 2024, se mantiene la autorización de los mismos 317 puestos, según acuerdo No.13878 tomado por la Autoridad Presupuestaria, en sesión ordinaria

<sup>10</sup> Las plazas aprobadas mediante oficio MH-STAP-ACDO-0298-2024 del 22 de marzo de 2024, están vacantes, porque los concursos para llenarlas están en trámite.

No.03-2024 del 21 de marzo del 2022 y comunicada mediante oficio MH-STAP-ACDO-0298-2024, distribuidos en los siguientes estratos ocupacionales: (Anexo 1)

**Gráfico No. 02**



Fuente: ICT, Departamento de Gestión de Talento Humano, 2024

En el ICT hay un total de 28 clases de puestos y las plazas están distribuidas según se observa en el siguiente cuadro, extraído del Organigrama Ocupacional que se adjunta (Anexo 2); asimismo, se adjunta el listado de los puestos ocupados, por clase, con los salarios brutos (Anexo 3).

**Cuadro No.13: ICT Cantidad de plazas según clase de puestos (AI 2023)**

#	Clase de puesto	Cantidad Plazas
1	Asesor Legal	1
2	Asesor Planificación	1
3	Asesor Profesional	4
4	Asistente de Turismo	2
5	Asistente Gerencial Administrativo	1
6	Auditor Interno	1
7	Contralor de Servicios	1
8	Coordinador de Unidad	17
9	Director	3
10	Director Ejecutivo	2
11	Ejecutivo de Turismo 1	33
12	Ejecutivo de Turismo 1 TI	2
13	Ejecutivo de Turismo 2	1
14	Ejecutivo de Turismo 3	124

#	Clase de puesto	Cantidad Plazas
15	Ejecutivo de Turismo 3 TI	7
16	Gerente General	1
17	Gestor de Turismo 1	6
18	Gestor de Turismo 1 TI	2
19	Gestor de Turismo 2	34
20	Jefe de Departamento	14
21	Jefe de Departamento TI	1
22	Oficinista	1
23	Presidente Ejecutivo	1
24	Secretaria de Actas	1
25	Secretaria Ejecutiva	38
26	Subgerente de Mercadeo	1
27	Trabajador de servicio de mantenimiento	1
28	Trabajador Operativo	17

**Fuente:** ICT, Departamento de Gestión de Talento Humano, 2024

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

Respecto a modificaciones salariales acordadas en el 2023 y lo que va del 2024, se indica:

- 1 A la fecha no se han gestionado aumentos salariales.
- 2 Los funcionarios de nuevo ingreso, se contratan bajo el régimen salarial establecido en la Ley Marco de Empleo Público - Ley N° 10159.

### 3.3. Cambios en la Estructura Organizacional:

Para este período no se dieron cambios en la estructura organizacional de la Institución. El último cambio de la estructura se registra en el año 2021 que, mediante oficio MIDEPLAN-OF-0391-2021 se aprobó la reorganización parcial para incluir la Unidad de Atracción de Inversiones dentro de la Dirección de Gestión Turística, con base en el estudio técnico dado mediante oficio DGT-504-2020, el criterio técnico dado en oficio PL-158-2020 y los oficios de aprobación acuerdo de Junta Directiva SJD-006-2021 y DM-020-2021.

#### 4. Capítulo 4: Metas trazadas y logros alcanzados.

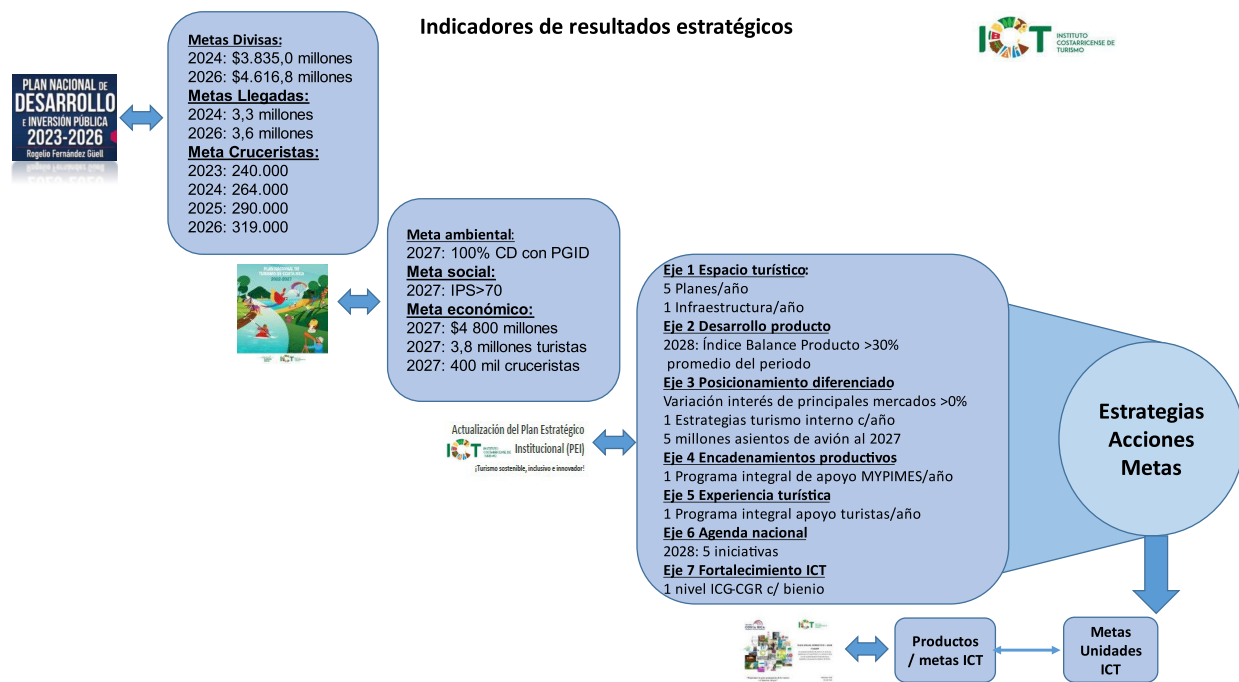
En esta sección del informe se presenta un resumen de las metas trazadas por la actual Administración en el primer año de gestión, tanto a nivel estratégico como operativo, así como los principales logros.

##### 4.1. Metas trazadas

A nivel estratégico, en el 2023 se presentaron 3 metas en el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2027, la relacionada con la generación de divisas por la actividad turística, la llegada de turistas internacionales por todos las vías y la llegada de cruceristas por todos los puertos de atraque. Dichas metas se refieren al crecimiento deseado de la actividad turística.

Cabe señalar que en el ICT se trabaja con un alineamiento directo desde las líneas de acción Plan Nacional de Turismo (PNT) 2022-2027, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Anual Operativo (PAO). A su vez, los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP) 2023-2026 y los sectoriales se encuentran alineados con los planes estratégicos y el Plan Anual Operativo, dado que éste último contiene las metas operativas por medio de las cuales se ejecutan las acciones estratégicas.

Imagen No.2



Fuente: ICT, Unidad de Planificación Institucional, 2024.

En el Plan Anual Operativo del 2023 se formuló un total de 102 metas distribuidas en los tres programas presupuestarios, y el programa 2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo” es el aglutina la mayor cantidad de metas sustantivas a través de las cuales el ICT presta sus servicios institucionales a los usuarios; el programa. Para el 2024 se formula un total de 115 metas distribuidas en los tres programas, según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 14: ICT Metas del Plan Anual Operativo 2023-2024

PROGRAMA	METAS 2023	METAS 2024
1. Dirección Superior y Administración	43	45
2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico	55	66
3. Polo Turístico Golfo Papagayo	4	4
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>115</b>

Fuente: ICT, Informe de Seguimiento de Metas del PAO 2023 y Plan Presupuesto 2024.

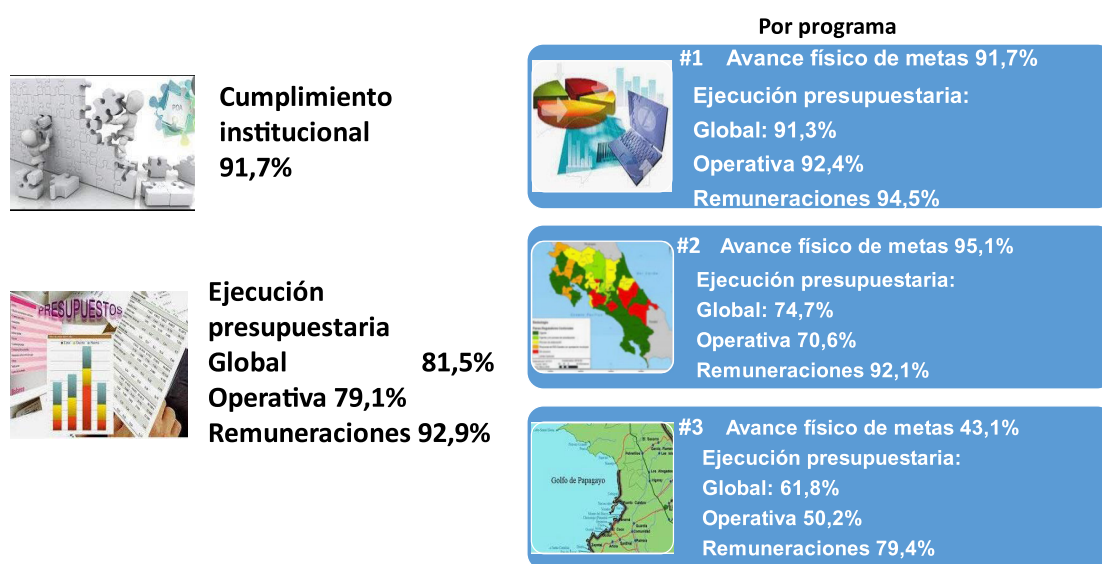
Elaboración: Unidad de Planificación Institucional

En el Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2023, se presenta información general relativa al cumplimiento de las metas programadas para el período. Entre los elementos más importantes del informe se destacan:

Al hacer una radiografía de la Institución en general, se concluye que se dio un cumplimiento físico general más bajo de la expectativa del 100% al final de año, pues el promedio institucional fue de 91.7% de cumplimiento.

### Infograma No.1

#### SEGUIMIENTO ANUAL DE METAS PAO 2023



A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración Superior, presenta un cumplimiento promedio de 91.7%, igual que el promedio global, con un nivel alto, lo cual podría deberse a metas que se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en Administrativo y la Proveeduría.

El Programa 2, presenta un cumplimiento promedio de 95.1% y que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, también es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (55). Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública y metas que se cumplen por demanda, en las no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.

El Programa 3 muestra un cumplimiento significativamente menor a lo esperado al finalizar el año, porque registra un cumplimiento de 43.1% y con un resultado menor que el año anterior, pues en el mismo período del 2022 registró un cumplimiento de 86.5%. La Oficina Ejecutora del PTGP materializó los riesgos de incumplimiento registra riesgos de incumplimiento (como se indicó en el ítem anterior).

De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan cumplimientos significativos en la gestión institucional que se detallaron para cada una de las metas. En este contexto, se observó que las metas con cumplimiento de medio a alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento igual o mayor al 90% son 82, lo que representa un 80.4%, de acuerdo con lo esperado para el periodo, entre ellas están las metas que dependen de la demanda y las acciones son todas atendidas en el periodo.

En cuanto a las acciones estratégicas de la Institución y que forman parte de los compromisos del PND, la Institución programó un total de tres metas en el PAO del 2023, las cuales mostraron un cumplimiento general razonable, de acuerdo a lo esperado. De las metas del PNDIP que mantuvieron vigencia para el 2022, se cumplieron de acuerdo a la nueva programación. En cuanto al cumplimiento de

intervenciones institucionales en el PNDIP 2022-2026 (divisas por turismo, llegadas internacionales de turistas y cruceristas), solo se tenía programación anual para el número de cruceristas: superando la meta prevista en un 138.2% (331.735 cruceristas).

En el PAO del 2023 se registra una meta vinculada a los compromisos con el Plan ESCNNA, a saber: la meta 1.4.4.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual muestra un cumplimiento del 100%, de acuerdo a lo esperado para el final del año. Esta meta de Código de Conducta está vinculada al Plan de Acción de la Política de Persona Joven, al igual que la meta 1.2.2.1. que presenta un cumplimiento de 0% en el Programa de Turismo Social, debido a que para el 2023 año no se realizaron acciones. La meta vincula al Convenio ICT-INAMU es la 1.4.4.6 del Programa Red Sofía, que registra un cumplimiento de 100%.

#### **4.2. Principales logros alcanzados en esta Administración.**

##### **Año 2023:**

Por su naturaleza todas las acciones institucionales contribuyen al desarrollo del turismo, sin embargo, las acciones que más influencia ejercen sobre el crecimiento del turismo en el corto plazo son las acciones sobre el posicionamiento turístico (mercadeo).

A continuación, se presenta el cumplimiento en las metas del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública asignadas al ICT en relación los logros institucionales en 2023

**Cuadro N°15: Avance de las metas del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública PNDIP 2023-2026 con corte al 31 de diciembre de 2023.**

Indicador	Meta Periodo 2023-2026	Meta 2023	Cumplimiento Anual 2023
1. Divisas por concepto de turismo	2024: \$3.835 millones 2026: \$4.616,8 millones	No Aplica (meta bianual)	-
2. Llegadas internacionales de turistas anual por todas las vías en el 2024 y 2026.	2024: 3,3 millones 2026: 3,6 millones	No Aplica (meta bianual)	-
3. Llegada de cruceristas a Costa Rica por todos los puertos de atraque.	2023: 240.000 2024: 264.000 2025: 290.000 2026: 319.000	240.000	331.735 (138%)

**Fuente:** ICT, Unidad de Planificación Institucional, 2023.

#### Descripción del avance:

##### 1. Divisas por concepto de turismo: (meta 2023 no programada)

Para el año 2023 no se definió meta para este indicador debido a que los resultados de las políticas ejecutadas en turismo no se reflejan en el mismo año de implementación<sup>48F11</sup>, por esa razón, se definieron metas bianuales para tratar de

<sup>11</sup> El Sector Turismo aún experimenta los efectos de la Pandemia por COVID 19, por lo tanto, la meta constituye escenarios posibles, no estimaciones concretas, pues están rodeadas de múltiples variables e incertidumbre derivada de la dinámica de venta de servicios y de crisis en el contexto sanitario, y aunado a lo anterior, los

establecer la relación incipiente de causalidad de las estrategias implementadas con los resultados que se vayan obteniendo y al mismo tiempo, establecer un balance con las necesidades de seguimiento del PNDIP.

Durante el año 2023, el Instituto Costarricense de Turismo orientó sus esfuerzos para posicionar al país como destino turístico en los principales mercados emisores de turismo, entre los que se encuentran Estados Unidos, Canadá, Reino Unido y otros países de Europa. Se contemplaron acciones como la promoción, publicidad y atracción de líneas aéreas y nuevas rutas, las cuales se esperan tengan un impacto significativo en la llegada de turistas para el año 2024, y con éstas, un incremento de las divisas.

A continuación, se resumen algunas acciones de promoción, mercadeo y atracción concretizadas durante el año 2023 y que tendrán incidencia sobre los resultados del año 2024:

- Habilitación de nueva ruta desde Los Ángeles a Guanacaste con la aerolínea JetBlue a partir de junio 2023.
- Incremento de los vuelos semanales entre San José y París con Air France a partir de junio 2023.
- La aerolínea británica TUI Airways retomará sus vuelos desde Inglaterra a Guanacaste una vez por semana a partir del 01 de noviembre de 2023 y se extenderá durante la temporada alta 2024.
- Costa Rica se incluyó en un reportaje de la reconocida revista de viajes y turismo del Reino Unido “Wanderlust” e incluido como uno de los destinos Latinoamericanos más sobresalientes en The Travel Green List.
- Durante enero y febrero se activó la campaña de publicidad en exteriores del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en Estados Unidos y Canadá.
- Participación en eventos de alto nivel, especializados de reconocimiento mundial entre los que sobresalen FIE expo Latin América (Panamá), Feria IMEX Frankfurt (Alemania), así como Feria IMEX América (Las Vegas), en

---

conflictos militares y el comportamiento de los precios del petróleo sobre los países de mercados emisores, también pueden afectar los resultados esperados.

los que se tuvieron reuniones estratégicas con altos ejecutivos de línea aéreas para la reactivación de operaciones o para mostrar al país como un destino apto para el turismo de reuniones.

- En febrero se participó en la feria Outdoor Adventure Show (OAS) en Toronto, Canadá, con el objetivo de invitar a los turistas amantes de la aventura a disfrutar de todas las actividades que ofrece Costa Rica.
- En marzo se participó en la feria de turismo ITB Berlín, en Alemania, considerada el evento de viajes y turismo más grande del mundo.
- Participación en la feria World Travel Market Latinoamérica (WTM), realizada en abril en el Expo Center Norte de Sao Paulo, Brasil, siendo el principal evento de la industria de viajes y turismo de América Latina.
- Participación con 35 empresas turísticas de Costa Rica en la Feria Internacional de Turismo FITUR 2023 en el recinto ferial IFEMA en Madrid, España, siendo uno de los principales eventos de negocios del sector turístico del mundo.
- Firma de convenio entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) para el destino de \$1,5 millones anuales para el mejoramiento de la infraestructura en Parques Nacionales, Refugios de Vida y otras Áreas Silvestres Protegidas (ASP).
- Inversión de \$40,0 millones para asfaltado de la pista de aterrizaje del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber, como resultado de la articulación entre la Dirección General de Aviación Civil, el Ministerio de Obras Públicas y Transportes y la Comisión Nacional de Emergencias.
- Firma de convenio entre el MOPT e ICT para la producción de señales de información vial y turística.
- Participación de 18 empresarios nacionales en la Motivation Luxury Summit de FIE expo Exhibition 2023, que tuvieron la oportunidad de negociar con aproximadamente 50 compradores invitados VIP provenientes de Estados Unidos, Canadá, México, entre otros de los principales mercados internacionales.

- Designación de Costa Rica con la Vicepresidencia del Comité de Turismo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Asociación con el Cirque du Soleil para incorporar la filosofía de vida del Pura Vida conectada con la naturaleza y la sostenibilidad como parte del espectáculo itinerante ECHO en las ciudades de Atlanta y Miami.

Como referencia para este informe se aporta el dato preliminar del Banco Central de Costa Rica para las divisas más el gasto de cruceristas correspondientes al año 2023, el cual alcanzó \$3.857,0 millones (según datos preliminares).

**Cuadro 16**  
**Divisas por Concepto de Turismo**  
**(CIFRAS EN MILLONES DE \$E.E.U.U)**

<b>Año</b>	<b>Divisas</b>	<b>Divisas + Gasto de los cruce-ristas</b>
2000	1 435,6	1 454,3
2001	1 296,2	1 314,1
2002	1 276,5	1 297,7
2003	1 416,0	1 442,2
2004	1 596,6	1 628,3
2005	1 839,9	1 868,8
2006	1 894,3	1 908,1
2007	2 244,7	2 259,5
2008	2 549,0	2 561,5
2009	2 011,6	2 029,5
2010	2 233,5	2 246,1
2011	2 409,2	2 422,9
2012	2 517,2	2 529,1
2013	2 919,4	2 928,1
2014	2 986,7	2 996,3
2015	3 258,9	3 266,5
2016	3 640,4	3 648,4
2017	3 645,4	3 656,0
2018	3 762,7	3 768,6
2019	3 980,1	3 988,5
2020	1 324,6	1 328,4
2021	1 716,6	1 716,9
2022	3 131,3	3 137,3
2023	N. D	3 857,0 *

Nota: Según el Organismo Mundial de Turismo (OMT), los excursionistas o cruceristas, no se consideran ni se contabilizan como turistas por no

pernoctar en el territorio nacional y permanecer en el 12 hora o menos.

El gasto realizado por ellos tampoco se incluye en las divisas por concepto de turismo.

\*La información del año 2023 es preliminar, ya que aún se encuentran en procesamiento la información para el cálculo definitivo de los datos.

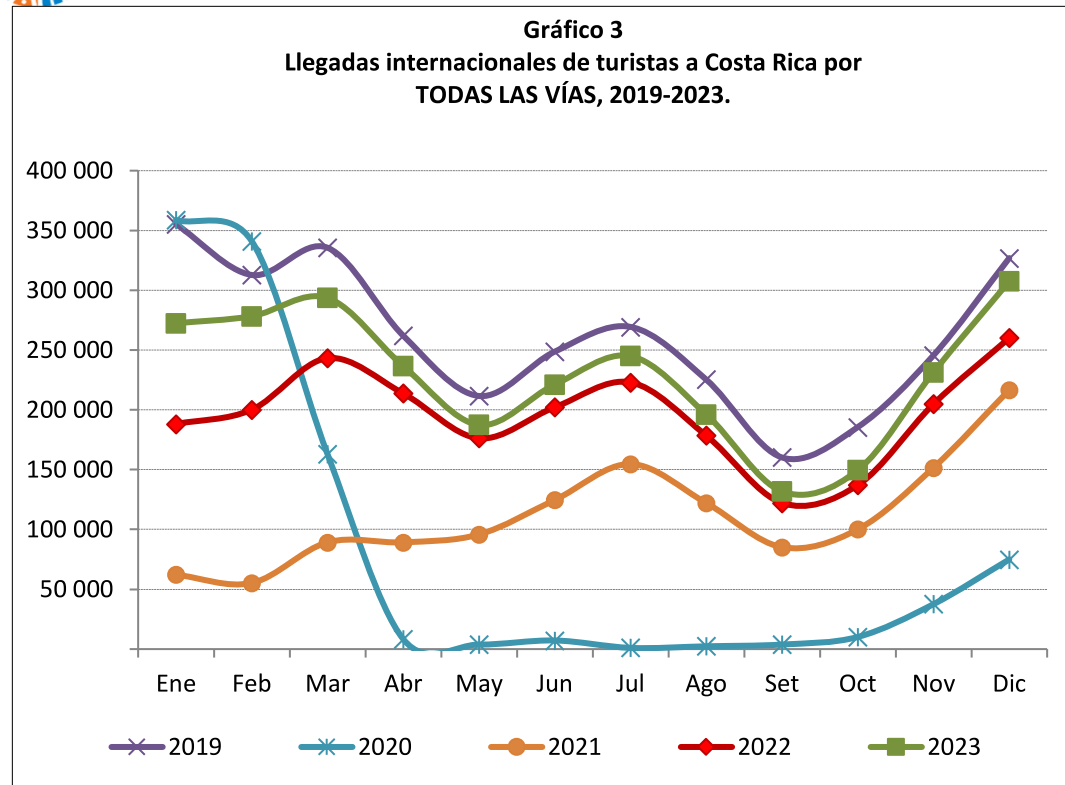
Fuente: BCCR, Departamento de Estadísticas  
Macroeconómica.

Es importante aclarar que la información de las divisas generadas por el Sector Turismo en Costa Rica es generada por el Departamento de Estadísticas Macroeconómicas del Banco Central de Costa Rica (BCCR), y se publica el dato anualizado. Los datos se registran mensualmente pero no se publican trimestrales debido a la variabilidad que presentan los datos por la estacionalidad que caracteriza el turismo en el país.

## **2. Llegadas internacionales de turistas anual por todas las vías en el 2024 y 2026.**

Para el año 2023 no se definió meta para este indicador, considerando las mismas razones expuestas para el indicador de divisas: resultados de la implementación de políticas, efectos del COVID 19, conflictos militares y precios del petróleo, por lo anterior, también se definió una meta bianual.

Como referencia para este informe, y en monitoreo al avance del indicador, los datos proporcionados por la Dirección General de Migración y Extranjería muestran 2.751.134 llegadas internacionales por todas las vías durante el 2023, siendo América del Norte el mayor emisor de turistas con 1.820.038, seguido de Europa con 499.519 y América Central con 235.712.



**Fuente: Unidad de Administración de la Información-ICT con datos de la DGME.**

El año 2023 muestra una desagregación de las llegadas de la siguiente manera:

- Vía Aérea: 2.471.150, de las cuales 1.700.756 fueron por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y 769.723 por el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, los restantes 671 ingresaron por los aeropuertos Tobías Bolaños y Limón.
- Terrestre y Fluvial: 271.961 que contemplan los ingresos por Paso Canoas, Sabalito, Peñas Blancas, Sixaola, Las Tablillas y Los Chiles.
- Marítima: 8.023 que contemplan Puntarenas, Limón, Quepos, Playas del Coco y Golfito.

Sobre los mercados emisores de turistas hacia nuestro país, se destaca en América del Norte: Estados Unidos, Canadá y México con 1.473.620, 260.744 y 85.674 llegadas respectivamente.

En el caso de Europa las llegadas son principalmente de Alemania con 91.511, Francia con 74.484 y Reino Unido con 77.376. Por otro lado, se destaca la llegada de 11.153 turistas provenientes de la India y 9.789 de Australia.

La vía aérea se mostró como la vía de entrada y salida de viajeros más importante del país, y los datos del año 2023 así lo ratifican al mostrar que el 90% de llegadas fueron por esa vía, y en términos comparativos, en 2023 el ingreso por vía aérea es 16.7% más alto que en el mismo periodo del 2022.

Los turistas que ingresan al país vía aérea generan el mayor impacto sobre las divisas que ingresan al país por concepto de turismo, al disponer de un nivel de gasto y estadía superior a los turistas por vía terrestre, y el segmento de turistas norteamericanos y europeos son los que muestran ese patrón de consumo y estadía.

### **3. Llegada de cruceristas a Costa Rica por todos los puertos de atraque.**

Previo a la descripción del avance, es importante aclarar que metodológicamente para el registro del indicador del PNDIP, se reportan los datos del año calendario (enero a diciembre 2023), pero contempla dos temporadas de cruceros, es decir, los datos de enero a agosto 2023 corresponden a la temporada 2022-2023<sup>12</sup> y los datos de setiembre a diciembre 2023 corresponden a la temporada 2023-2024<sup>13</sup>, ya que la actividad de cruceros obedece a temporadas y no una programación año calendario.

El desarrollo que presentó la actividad de cruceros en nuestro país, sobre todo en los primeros meses del año 2023, mostró un interés de los consumidores por los cruceros y la existencia de una demanda sólida, sin embargo, para 2024 se podrían

---

<sup>12</sup> La temporada 2022-2023 (inició en setiembre 2022 y finaliza en agosto 2023).

<sup>13</sup> La temporada 2023-2024 (inicia en setiembre 2023 y finaliza en agosto 2024)

presentar variaciones conforme se dio la apertura de nuevos destinos que flexibilizaron las normas de seguridad posterior a la pandemia COVID 19.

Al cierre del 2023, la meta alcanzó un cumplimiento del 138%, dado que la actividad de cruceros en nuestro país demostró el interés de los consumidores por los cruceros y la existencia de una demanda sólida, que generó números muy importantes para el desarrollo de las comunidades puerto y el país en general, recibándose a 331.735 cruceristas por los 6 puertos habilitados para este fin, lo que implicó el atracó de 345 cruceros al país.

El desglose del número de cruceros recibidos en el año, así como sus respectivos cruceristas se detalla en el siguiente cuadro.

**Cuadro 17. Número de cruceros y cruceristas por Puerto autorizado  
Enero-diciembre 2023**

<b>Puerto</b>	<b>Cruceros</b>	<b>Cruceristas</b>
Limón	127	24.0713
Puntarenas	69	74.632
Caldera	28	7.535
Quepos	50	3.432
Golfito	54	4.894
Playas del Coco	17	529
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>331.735</b>

**Fuente:** Unidad de Atracción de Inversiones con información de Dirección de Migración y Extranjería, INCOP, JAPDEVA, 2023.

Entre los cruceros de expedición y lujo que arribaron a Costa Rica entre enero y diciembre del 2023 se encuentran los busques: Amadea, National Geographic Quest, Queen Elizabeth, Seven Seas Splendor, Insignia, y cruceros de gran tamaño como: Adventure Of The Sea, Aida Luna, Island Princess, Carnival Pride, Norwegian Joy y Zuiderdam, entre otros, y por primera vez en el país los buques Ms Fridtjof Nansen, Seabourn Venture, Oceania Vista, MS Hamburg, MS Europa y Seven Seas Grandeur. Dentro de las líneas de cruceros que trajeron sus embarcaciones al país se destacan: Oceania Cruises, Seabourn Cruises, Silversea Cruises, Viking Ocean Cruises, Royal Caribbean, Carnival Cruise, Noewegian Cruise, Lindbland Expeditions, Hurtigruten, Plantours Kreuzfahrten, entre otros.

Adicionalmente, desde el ICT y específicamente con la Unidad de Atracción de Inversiones, durante todo el año se trabajó en la coordinación interinstitucional para la atención de los cruceros dentro de la temporada, mediante reuniones con las autoridades portuarias para dar seguimiento a los planes para la atención de cruceros, reuniones con las Cámaras de Turismo de Limón y Puntarenas con el fin de involucrarlos en el recibimiento de los cruceros, reuniones con entidades estatales como Dirección de Migración, Dirección de Aduanas, el MOPT para el apoyo con la operación de cruceros, y participación en eventos internacional para la promoción del destino y comunicación directa con las líneas de crucero, para que Costa Rica se incluya en el itinerario de crucero de las próximas temporadas, y así ganar competitividad y visibilidad creando nuevas oportunidades para atraer a nuevos consumidores y mantener los existentes.

Si bien los datos son bastante positivos, es importante tener en consideración varios aspectos que han caracterizado principalmente a la temporada 2022-2023:

El turismo de cruceros es uno de los segmentos de la industria turística internacional con mayor crecimiento durante las últimas décadas, la pandemia por coronavirus (COVID 19) y las medidas implementadas para mitigar la propagación del virus tuvieron un gran impacto en la industria y en el turismo en general en toda América Latina, con importantes repercusiones económicas a nivel local y regional.

Las restricciones sobre los cruceros fueron muy estrictas- y el sector tuvo que hacer frente a una suspensión de actividades de más de 12 meses, Los gobiernos de la región y las empresas de cruceros adoptaron una serie de medidas para disminuir los efectos socioeconómicos de la crisis y para estimular la recuperación, poniendo en marcha rigurosos protocolos de bioseguridad para garantizar experiencias saludables y seguras.

Aunque los países de la región y las compañías de cruceros adoptaron una serie de medidas para mitigar los efectos socioeconómicos ocasionados por la pandemia sobre la actividad del sector y acelerar su reactivación, la vuelta a los mares se está

llevando a cabo de manera prudente, la mayoría de las navieras retomaron la navegación solo en algunas áreas autorizadas, con una capacidad de pasajeros reducida y con viajes más cortos, bajo estrictas normas de seguridad. Por tal motivo, las principales líneas de cruceros no han logrado aún ponerse a la totalidad de su flota en actividad.

Hay que tener presente que Costa Rica anticipó la apertura de sus puertos sobre otros puertos del área lo que le dio ventaja a para ser incluida en los itinerarios de las líneas de cruceros, siendo el principal mercado de origen de la demanda de pasajeros de cruceros Estados Unidos y también el mayor organizador de cruceros.

Lo anterior podría presentar variaciones conforme continúe la apertura de nuevos destinos que han flexibilizado las normas de seguridad posterior a la pandemia COVID 19, lo que hace que en la región sean más los destinos que se incluyen en las rutas que están desarrollando las líneas de cruceros.

#### **AÑO 2024:**

A continuación, se presenta el avance en las metas del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública asignadas al ICT en relación los logros institucionales<sup>14</sup> al I trimestre de 2024:

---

<sup>14</sup> Este apartado es en atención al acuerdo de Junta Directiva SJD-033-2023 que indica: “Solicitar a la Unidad de Planificación Institucional, que en futuras presentaciones que se hagan de avances durante el año, se realice una correlación entre el objetivo y en cuales áreas se está contribuyendo en relación con el Plan Nacional de Desarrollo”.

**Cuadro N°18: Avance de las metas del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública PNDIP 2023-2026 con corte al 31 de marzo de 2024.**

Indicador	Meta Periodo 2023-2026	Meta 2024	Avance I Trimestre 2024
1. Divisas por concepto de turismo	2024: \$3.835 millones 2026: \$4.616,8 millones	\$3.835 millones	N/D
2. Llegadas internacionales de turistas anual por todas las vías en el 2024 y 2026.	2024: 3,3 millones 2026: 3,6 millones	3,3 millones	617.024
3. Llegada de cruceristas a Costa Rica por todos los puertos de atraque.	2023: 240.000 2024: 264.000 2025: 290.000 2026: 319.000	264.000	111.283

**Descripción del avance:**

**4. Divisas por concepto de turismo:**

Para el año 2024 se definió una meta de \$3.835 millones de divisas generadas por el Sector Turismo en Costa Rica, pero por tratarse de información que es generada por el Departamento de Estadísticas Macroeconómicas del Banco Central de Costa Rica (BCCR), está se publicará de forma anualizada.<sup>15</sup>

Para el 2024 se espera que los esfuerzos realizados por el Instituto Costarricense de Turismo el año anterior para posicionar al país como destino turístico en los principales mercados emisores de turismo den buenos frutos. Tal y como fue comunicado recientemente por el Banco Central de Costa Rica, al alcanzar la cifra

<sup>15</sup> Los datos se registran mensualmente pero no se publican trimestrales debido a la variabilidad que presentan los datos por la estacionalidad que caracteriza el turismo en el país.

histórica de \$4.768 millones en 2023, que es el resultado de las acciones de promoción, publicidad, atracción de líneas aéreas y nuevas rutas, que se implementaron luego de la pandemia por COVID 19.

Como referencia para este informe se aporta el dato del Banco Central de Costa Rica para las divisas correspondientes al año 2023, el cual alcanzó \$4.768,0 millones

**Cuadro 19**  
**Divisas por Concepto de Turismo**  
**(CIFRAS EN MILLONES DE \$E.E.U.U)**

Año	Divisas
2000	1 435,6
2001	1 296,2
2002	1 276,5
2003	1 416,0
2004	1 596,6
2005	1 839,9
2006	1 894,3
2007	2 244,7
2008	2 549,0
2009	2 011,6
2010	2 233,5
2011	2 409,2
2012	2 517,2
2013	2 919,4
2014	2 986,7
2015	3 258,9
2016	3 640,4
2017	3 645,4
2018	3 762,7
2019	3 980,1
2020	1 324,6
2021	1 716,6
2022	3 131,3
2023	4 768,0

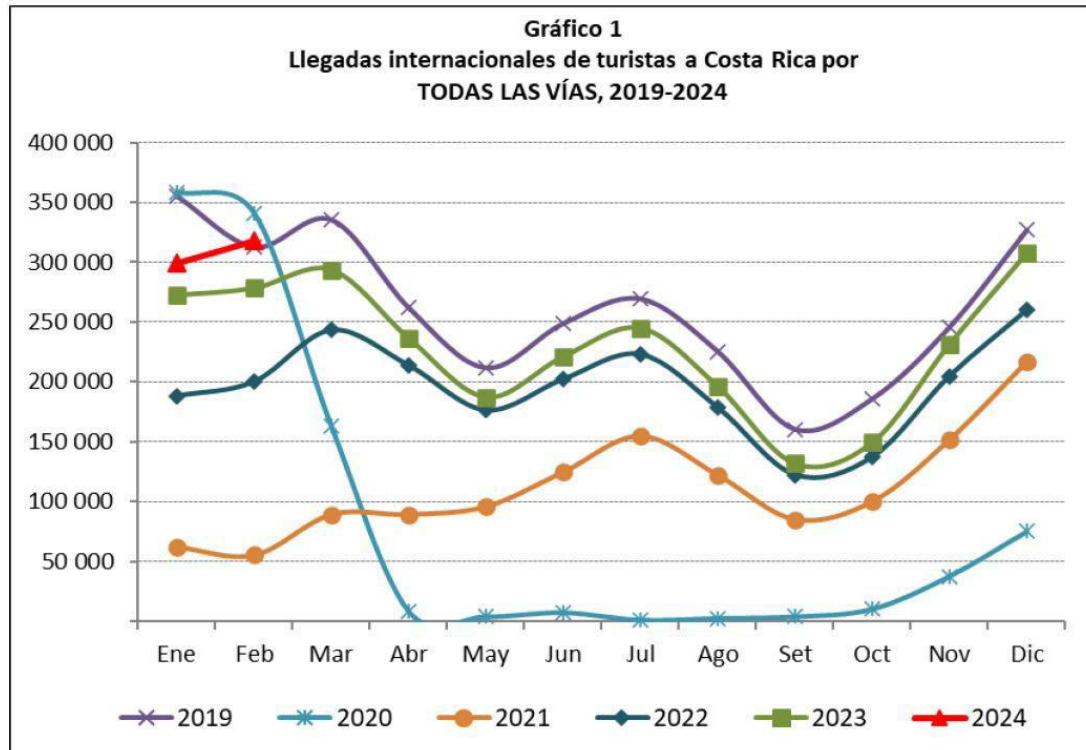
Nota: Según el Organismo Mundial de Turismo (OMT), los excursionistas o cruceristas, no se consideran ni se contabilizan como turistas por no pernoctar en el territorio nacional y permanecer en el 12 hora o menos. El gasto realizado por ellos tampoco se incluye en las divisas por concepto de turismo.  
Fuente: BCCR, Departamento de Estadísticas Macroeconómica.

Por otro lado, es importante aportar las acciones de promoción, mercadeo y atracción concretizadas durante el I trimestre del 2024 y que se esperar tengan una incidencia positiva sobre los resultados del año 2025:

- Participación en el circuito de ferias de aventura” en Estados Unidos y Canadá para reforzar su posicionamiento, el 13 y 14 de enero. Chicago Travel and Adventure Show, el 27 y 28 de enero. New York Travel and Adventure Show, 23 al 25 de febrero. Outdoor Adventure Show Toronto, del 02 al 03 de marzo Outdoor Adventure Show Vancouver, del 16 y 17 de marzo. Outdoor Adventure Show Calgary, Canadá, del 16 y 17 de marzo San Francisco Travel Show y del 23 y 24 de marzo Dallas Travel Show.
- Participación con 39 empresas turísticas de Costa Rica en la Feria Internacional de Turismo FITUR 2024 en el recinto ferial IFEMA en Madrid, España, siendo uno de los principales eventos de negocios del sector turístico del mundo.
- Designación de Costa Rica como Presidencia del Comité de Turismo y Sostenibilidad de la ONU Turismo.
- Incorporación de un vuelo diario entre San José y Houston por parte de la aerolínea Spirit a partir de marzo 2024.
- Ampliación de ruta de Air Transat desde Montreal hasta Liberia, con dos vuelos semanales.
- Aumento de vuelos de Air France a un vuelo diario en la ruta de San José durante la alta temporada del invierno y el verano europeo.
- Participación por primera vez en la Feria ANATO en Bogotá.
- Participación del Instituto Costarricense de Turismo y 34 empresas ticas en la Feria ITB 2024, en Alemania.
- Participación en décima edición del Festival Gastronómico “Sabor es Polanco” en México.
- Intervención de espacio público en ESTIVAL SOUTH BY SOUTHWEST EN AUSTIN, TEXAS.

### 5. Llegadas internacionales de turistas anual por todas las vías en el 2024 y 2026.

Al cierre del trimestre y con los datos disponibles y proporcionados por la Dirección General de Migración y Extranjería se muestran 617.024 llegadas internacionales por todas las vías a febrero 2024<sup>16</sup>, siendo América del Norte el mayor emisor de turistas con 421.567, seguido de Europa con 121.485 y América Central con 38.846.



Fuente: Unidad de Administración de la Información-ICT con datos de la DGME.

Durante el inicio del 2024 se muestra una desagregación de las llegadas de la siguiente manera:

<sup>16</sup> Los datos del mes de marzo serán proporcionados al ICT posterior a la fecha de entrega de este informe, por esa razón, solo se incluyen los que fueron procesados y oficializados para los meses de enero y febrero 2024.

Vía Aérea: 561.864, de las cuales 359.009 fueron por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y 202.734 por el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, los restantes 121 ingresaron por los aeropuertos Tobías Bolaños y Limón.

Terrestre y Fluvial: 52.032 que contemplan los ingresos por Paso Canoas, Sabalito, Peñas Blancas, Sixaola, Las Tablillas y Los Chiles.

Marítima: 3.128 que contemplan Puntarenas, Limón, Quepos, Playas del Coco y Golfito.

Sobre los mercados emisores de turistas hacia nuestro país, se destaca en América del Norte: Estados Unidos, Canadá y México con 315.540, 88.392 y 13.635 llegadas respectivamente.

En el caso de Europa las llegadas son principalmente de Francia con 24.517, Alemania con 21.419 y Reino Unido con 20.045. Por otro lado, se destaca la llegada de 1.749 turistas provenientes de China y 2.152 de Australia.

Es importante indicar que la vía aérea continúa siendo la vía de entrada y salida de viajeros más importante del país, y los datos del año 2024 al mostrar incrementos en los principales aeropuertos del país.

Los turistas que ingresan al país vía aérea generan el mayor impacto sobre las divisas que ingresan al país por concepto de turismo, al disponer de un nivel de gasto y estadía superior a los turistas por vía terrestre, y el segmento de turistas norteamericanos y europeos son los que muestran ese patrón de consumo y estadía.

## **6. Llegada de cruceristas a Costa Rica por todos los puertos de atraque.**

Como resultado del primer trimestre 2024 se registra la llegada de 111.283<sup>17</sup> cruceristas por los puertos autorizados para este fin, lo que implicó el atraque de 154

---

<sup>17</sup> Es importante aclarar que metodológicamente para el registro del indicador del PNDIP, se reportan los datos del año calendario (enero a diciembre 2024), pero contempla dos temporadas de cruceros, es decir, los datos de enero a agosto 2024 corresponden a la temporada 2023-2024 (inició en setiembre 2023 y finaliza en agosto

cruceros al país, lo que representa un avance del 42% de la meta programada para el año. Lo anterior muestra el interés de los consumidores de los cruceros por Costa Rica como destino, lo que tiene un impacto positivo en el desarrollo de las comunidades puerto y el país en general.

El desglose del número de cruceros recibidos en el año, así como sus respectivos cruceristas se detalla en el siguiente cuadro.

**Cuadro 20. Número de cruceros y cruceristas por Puerto autorizado I trimestre 2024<sup>18</sup>**

Puerto	Cruceros	Cruceristas
Limón	42	83.908
Puntarenas	20	20.559
Caldera	21	665
Quepos	33	3.481
Golfito	31	2.670
Playas del Coco	7	0
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>111.283</b>

**Fuente:** Unidad de Atracción de Inversiones con información de Dirección de Migración y Extranjería, INCOP, JAPDEVA, 2024.

Entre los cruceros de expedición y lujo que arribaron a Costa Rica durante el I trimestre se encuentran los busques: VIKING MARS, VIKING NEPTUNE, MEIN SCHIFF 6, MARELLA EXPLORER 2, RUBY PRINCESS, ISLAND PRINCESS, EMERALD PRINCESS, LE DUMONT D'URVILLE, AIDA LUNA, AZAMARA ONWARD, CARNIVAL LEGEND, CARNIVAL PRIDE, CARNIVAL DREAM SEVEN SEAS MARINER, SEVEN SEAS GRANDEUR BOREALIS, entre otros.

Dentro de las líneas de cruceros que trajeron sus embarcaciones al país se destacan: Viking Ocean Cruises, Tui Cruises, Princess Cruises, Ponant Cruises, Aida Cruises, Azamara Cruises, Phoenix Reisen, P&O Cruises, Oceania Cruises, Royal Caribbean Cruises, MSC Cruises, entre otros.

2024)17 y los datos de setiembre a diciembre 2024 corresponden a la temporada 2024-2025 (inicia en setiembre 2024 y finaliza en agosto 2025), ya que la actividad de cruceros obedece a temporadas y no una programación año calendario.

18 El mes de marzo no se contabiliza, debido a que, a la fecha de elaboración de este informe, la Dirección de Migración proporcionó la información hasta el mes de febrero 2024.

Adicionalmente, desde el ICT y específicamente con la Unidad de Atracción de Inversiones, durante todo el año se trabaja en la coordinación interinstitucional para la atención de los cruceros dentro de la temporada, mediante reuniones con las autoridades portuarias para dar seguimiento a los planes para la atención de cruceros, reuniones con las Cámaras de Turismo de Limón y Puntarenas con el fin de involucrarlos en el recibimiento de los cruceros, reuniones con entidades estatales como Dirección de Migración, Dirección de Aduanas, el MOPT para el apoyo con la operación de cruceros, y participación en eventos internacional para la promoción del destino y comunicación directa con las líneas de crucero, para que Costa Rica se incluído en el itinerario de crucero de las próximas temporadas, y así ganar competitividad y visibilidad creando nuevas oportunidades para atraer a nuevos consumidores y mantener los existentes.

#### 4.2.1.5 Reconocimientos internacionales y otros logros

**AÑO 2023:**

##### 1. Programa Ambiental Institucional:

	<p>Nuestra Institución obtuvo un reconocimiento por su eficiencia energética.</p> <p>El galardón lo otorgó la <b>Compañía Nacional de Fuerza y Luz</b>.</p> <p>Esta distinción se logró gracias a las acciones de eficiencia energética implementadas por el ICT en el 2022. Algunas de las acciones aplicadas fueron: limpiezas de las lámparas, utilización de luminaria eficiente LED, priorización de equipos eficientes, chequeos periódicos por parte del Departamento Administrativo para corroborar que los equipos estén apagados.</p>	<p>Se unen además, los esfuerzos por concientiar a la familia ICT mediante materiales informativos, entre otras acciones.</p> <p>La <b>Comisión Ambiental del ICT</b> continuará con su labor para promover el uso adecuado del recurso energético de acuerdo con el Plan de Trabajo 2023</p> <p><i>¡Los instamos a seguir aportando en el correcto uso del recurso con el fin de procurar el ahorro energético!</i></p>
--	---	--

El 28 de junio de 2023 se realizó la charla sobre el manejo de residuos. Se contó con la participación de 61 personas en modalidad presencial y virtual.

La charla fue impartida por el Sr. Carlos Araya, del Programa Campus Sostenible de la Universidad Nacional.

Al finalizar la charla se entregó abono a las personas participantes, así como unos tappers de vidrio como parte de las iniciativas de concientización para la reducción de residuos.



## 2. Infraestructura inclusiva y accesible:




Playa Panamá inaugura cambiador inclusivo y se convierte en accesible frente la Oficina Regional del ICT:

El viernes 03 de marzo de 2023, Playa Panamá en Guanacaste, se convirtió en la playa 13° playa accesible, dotada de una pasarela retráctil, cambiador inclusivo y sillas anfibas, gracias a un convenio en el ICT y la Red Costarricense de Turismo Accesible.

Este proyecto se desarrolló gracias a la acción realizada por la Oficina Regional en Guanacaste y la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo.



### 3. Turismo para todos:




# BUENAS NOTICIAS


Lanzamos nuestro programa  
**“Turismo para todas las personas”**





El lanzamiento se desarrolló en las instalaciones del Mirador de Orosi, ubicado en Paraíso de Cartago y contó con la presencia de la Segunda Vicepresidenta Mary Munive, Don William Rodríguez, ministro de Turismo y Alberto López, Gerente General del ICT, quién ha liderado el surgimiento de este programa, con el apoyo de la compañera Wendy Arguedas.

Agradecemos a la familia del ICT que se hizo presente, así como al destacado grupo de edecanes, choferes y a otros colaboradores institucionales que, con compromiso y esfuerzo, nos acompañaron y colaboraron en este proceso.



El pasado viernes 09 de junio presentamos oficialmente el programa “Turismo para todas las personas” al sector turístico, instituciones públicas, la prensa y a la población beneficiada.



El Instituto Costarricense de Turismo mantuvo por dos años más a su cargo en el Consejo de Administración de la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO)-Américas, en Asamblea realizada como parte de la Agenda del **Encuentro del Turismo Social de la Américas** celebrado en Oaxtepec, Morelos, México.

Seguimos adelante liderando procesos que visibilicen más el aporte social del turismo al desarrollo de las naciones.

En el encuentro se tuvo activa participación en la facilitación de un taller sobre políticas públicas al servicio del turismo para todas las personas, y en una presentación enfocada a oportunidades, desafíos y acciones para el fortalecimiento del enfoque social del turismo.









#### 4. Convenio ICT-MOPT:

El 17 de agosto de 2023 se firmó un convenio entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, por una inversión superior a ₡500 millones de colones por un período de cuatro años, con el fin de dotar de 2000 señales de información vial y turística.



## 5. ICT obtiene premio al mejor Ministerio de Turismo de la región de México y Centroamérica en los Premios World Travel Awards 2023.



Costa Rica sumó un premio turístico más al ser designada ganadora de la categoría “Destino Líder de México y Centroamérica 2023” y el ICT fue elegido como “Ministerio de Turismo Líder de México y Centroamérica en los “World Travel Awards” en su XXX edición.

Estos son los galardones más prestigiosos de la industria turística mundial y catalogados como los “Oscar del Turismo.



## 6. Día Mundial del Turismo:

El ICT celebró el 27 de setiembre el Día Mundial del Turismo con una “cabina sensorial” que transporta a quienes ingresan a un viaje de cinco sentidos a Monteverde, que se colocó en la Plaza de la Cultura en San José.



Se realizó una caminata turística con invitados del sector y prensa por el Centro Histórico de San José. Simultáneamente, 30 personas adultas con discapacidad del CAIPAD-Tibás visitaron por primera vez “El Puerto” por un día como parte del Programa del ICT “Turismo para todas

Se galardonó a los primeros 14 bebés nacidos por provincia (7 niños y 7 niñas) como “Anfitriones de por Vida” del turismo. Se les obsequió a todos un mameluco, un mini chonete y un certificado conmemorativo.



## 7. Comité de Turismo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE):

En el marco de la celebración de la 112va reunión del Comité de Turismo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), celebrada el 27 de octubre en París, Costa Rica logró uno de los espacios de la Vicepresidencia en el comité, con la representación del Sr. Alberto López, Gerente General del ICT. Dicho cargo permite formar parte de un Bureau, encargado de revisar y proponer la agenda del Comité de Turismo, que analiza semestralmente, así como la definición de las estrategias y líneas de acción.

La designación es relevante, ya que brinda la oportunidad a nuestro país para estar muy cerca de los temas que en materia de turismo analiza la OCDE, para incidir en los temas de interés, pero ante todo para mostrar los avances de Costa Rica como un destino líder y referente, como destino sostenible.



## AÑO 2024:

### 1. Costa Rica en FITUR 2024:

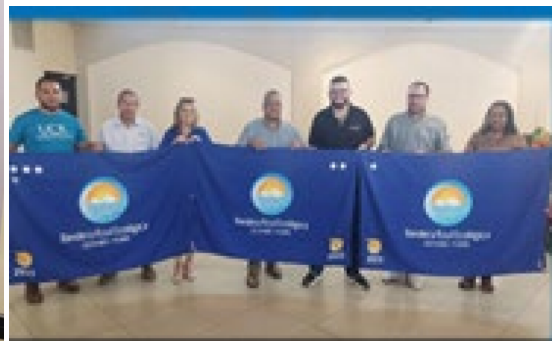


Costa Rica fue galardonada por sus avances y esfuerzos en turismo accesible durante la primera edición de los premios FITUR 4ALL, una iniciativa pionera destinada a derribar barreras y acercar destinos turísticos a todas las personas sin importar sus necesidades de accesibilidad.

### 2. Programa Bandera Azul Ecológica, categoría playas:



En el mes de marzo, el Programa Bandera Azul Ecológica anunció oficialmente un total de 151 banderas otorgadas a Comités de playas en diferentes zonas del país, divididas en: 24 otorgadas en Guanacaste Norte y Sur, 39 en Puntarenas y las Islas del Golfo de Nicoya, 28 en Pacífico Medio, 16 en el Pacífico Sur y 18 en el Caribe.



### 3. Programa Ambiental Institucional:

El ICT recibe reconocimiento por su compromiso ambiental: la Institución obtuvo el reconocimiento Carbono Neutral a través del Programa País Carbono Neutralidad (PPCN) en la categoría “organizacional”, como parte de los esfuerzos por ejecutar prácticas ambientales ante la emergencia climática que se vive en el mundo.

Este logro es el resultado de un arduo trabajo y compromiso con la sostenibilidad ambiental al implementar las normas INTE-ISO 14064-1:2019 de Gases de efecto invernadero (GEI) y la INTE B5:2021 Norma para demostrar la Carbono Neutralidad.

Después de un minucioso proceso de síntesis del Sistema de GEI del ICT, que abarca el inventario de todas nuestras sedes hasta la estrategia de reducción de emisiones, así como el reporte de la compensación de aquellas emisiones que no pudimos reducir del año 2022, nos sometimos a una rigurosa auditoría por parte de un organismo verificador externo.

Nos alegra compartir que hemos superado con éxito este proceso, cumpliendo con todos los requisitos para obtener tan merecido reconocimiento de Carbono Neutralidad.



#### 4. Turismo para todas las personas:

El Programa de “Turismo para todas las personas” celebró a supervivientes de cáncer: con un paseo y un tour guado por las icónicas Ruinas de Ujarrás, en Paraíso de Cartago y el Mirador de Orosí. La actividad fue desarrollada por el Instituto Costarricense de Turismo para celebrar la vida de 75 personas supervivientes de cáncer, en el contexto del 4 de febrero, Día Mundial del Cáncer.

conjunto con FUNCAVIDA y contó con la presencia del ministro de Turismo, William Rodríguez, así como representantes del Hospital México.

Una de las invitadas de honor de la actividad fue nuestra valiente compañera del Departamento de Mercadeo Carolina Ortega, quien actualmente enfrenta una lucha contra la enfermedad.

El Programa Turismo para todas las personas (TpTP) fue lanzado en junio de 2023 con el objetivo de brindar acceso directo, personal y sin barreras a todas las personas para el descubrimiento de la riqueza de nuestro país. A la fecha, se han visto beneficiadas alrededor de 700 personas y más de 20 organizaciones están adscritas al programa.



#### 4.2.1 Gestión Estratégica Institucional

##### 4.2.2.1 Fortalecimiento del posicionamiento turístico del destino (mercadeo)

Para promover a Costa Rica como destino turístico sostenible diferenciado en los principales mercados de interés, así como para el mercado interno, durante el año 2023 se realizaron importantes esfuerzos que contemplaron publicidad, campañas de comunicación y relaciones públicas para diferenciar al país de cualquier otro destino.

Como parte de las acciones implementadas se destacan:

#### 1. Publicidad internacional:

##### Estados Unidos y Canadá

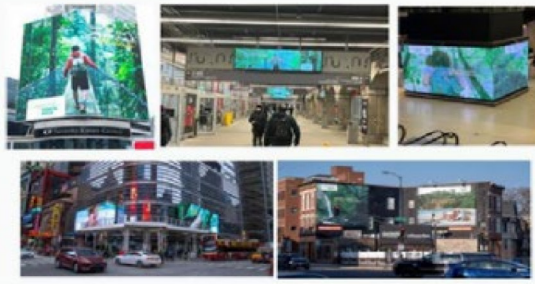
OOH en Nueva York, Chicago y Toronto. Q1-2023.
Gira para creación de contenido audiovisual para campaña More Essential than Ever. Q2.
Iniciativas para Redes Sociales con <u>Influencers</u> . Q2-Q3
Iniciativa de posicionamiento de Marca con Amazon/Whole Foods y Volta. Q2-Q3.
Pauta digital en medios digitales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

**RESULTADOS / IMPRESIONES:**

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



Guía para contenido audiovisual para campaña More Essential tan Ever:

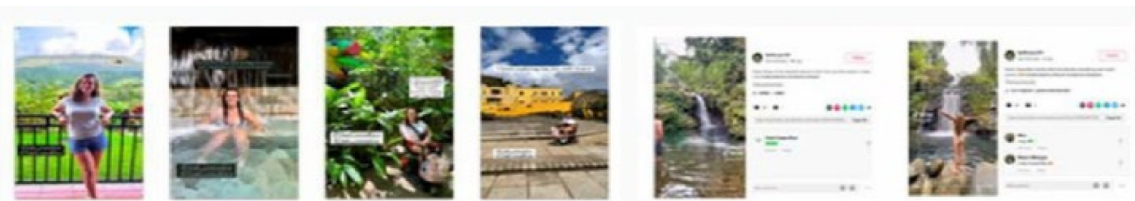
Objetivo: Crear contenido fotográfico y de video que inspire a los turistas para ser utilizado en los vídeos y material digital en la pauta de las campañas More Essential tan Ever.

Más 13 theras de contenido de video y fotografía



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.



Influencer IG Impresiones de Historias: 487mil influencers tiktok vistas de video: 3 millones Wllness week live video views: 12.8mil. Total tiempo de meditaciones: 64 minutos 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 fe forma innovadora.

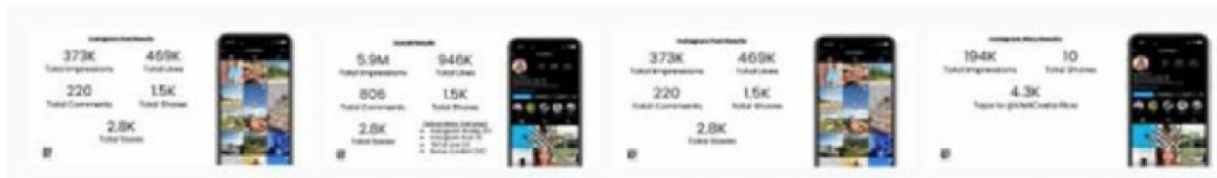
RESULTADOS: 11,191,344 impresiones a la fecha. (VOLTA Stations). Expectativa: +72M de Impresiones



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 totl Enganche.

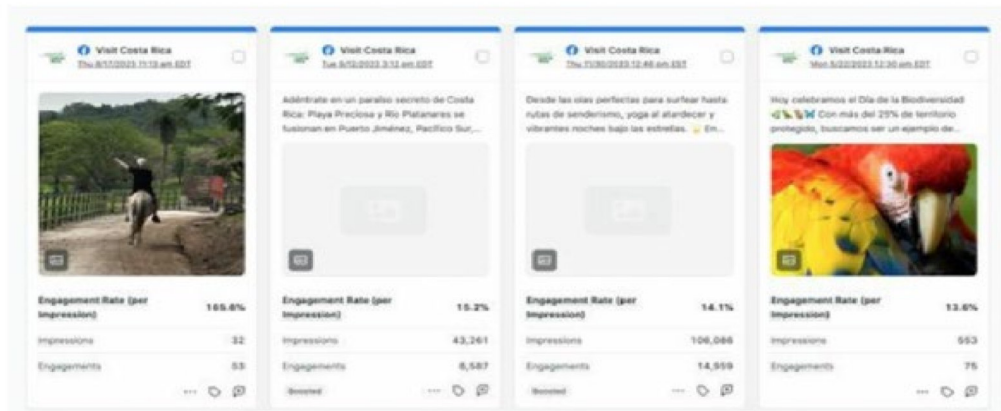


Visit Costa Rica Social Media.

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



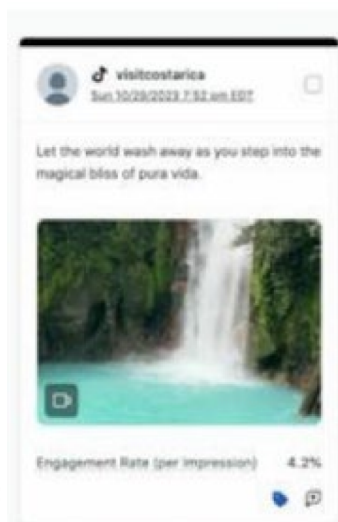
**INSTAGRAM**

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

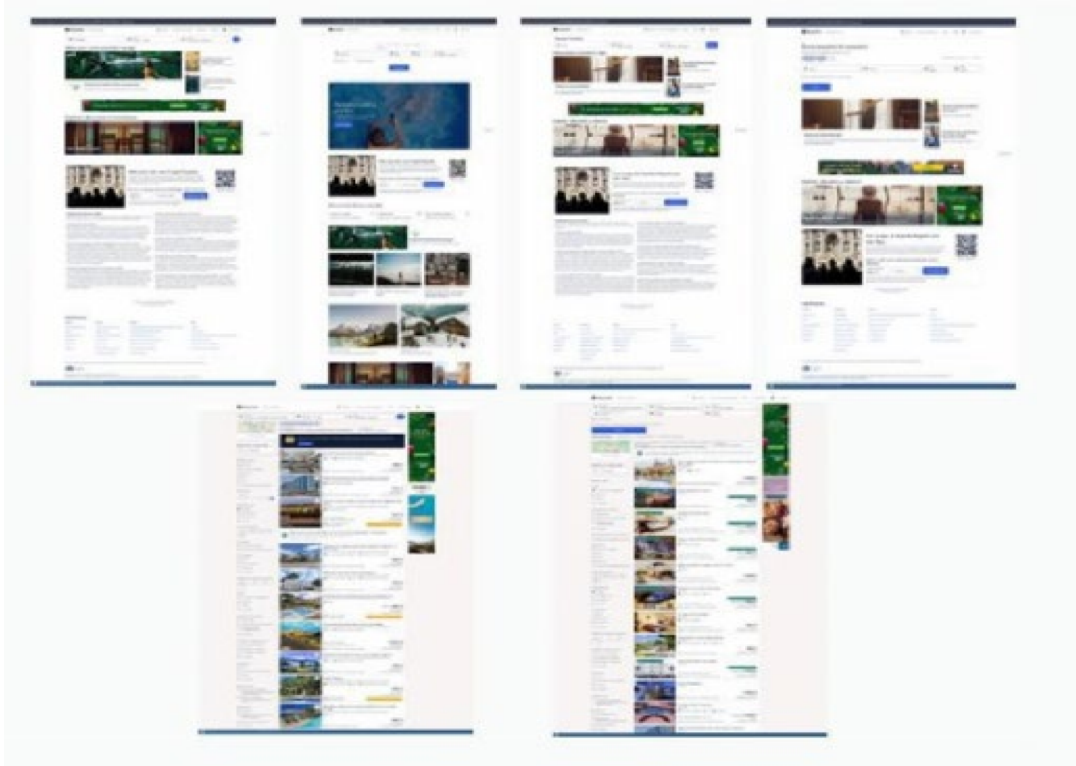


**Europa:**

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

Resumen Campaña More Essential than Ever: para mercado europeo se realizó publicidad digital en medios como Travel Desk y Expedia, además de publicidad en

buscadores en los diferentes países como Alemania, Reino Unido, Francia, España y Países Bajos.



**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 publicitarias 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 3 D

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

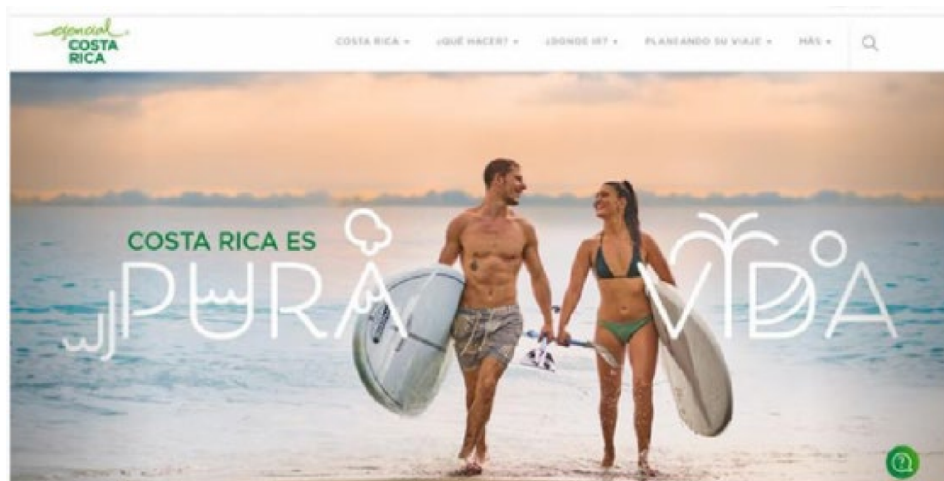
Fase 1:



Fase 2:



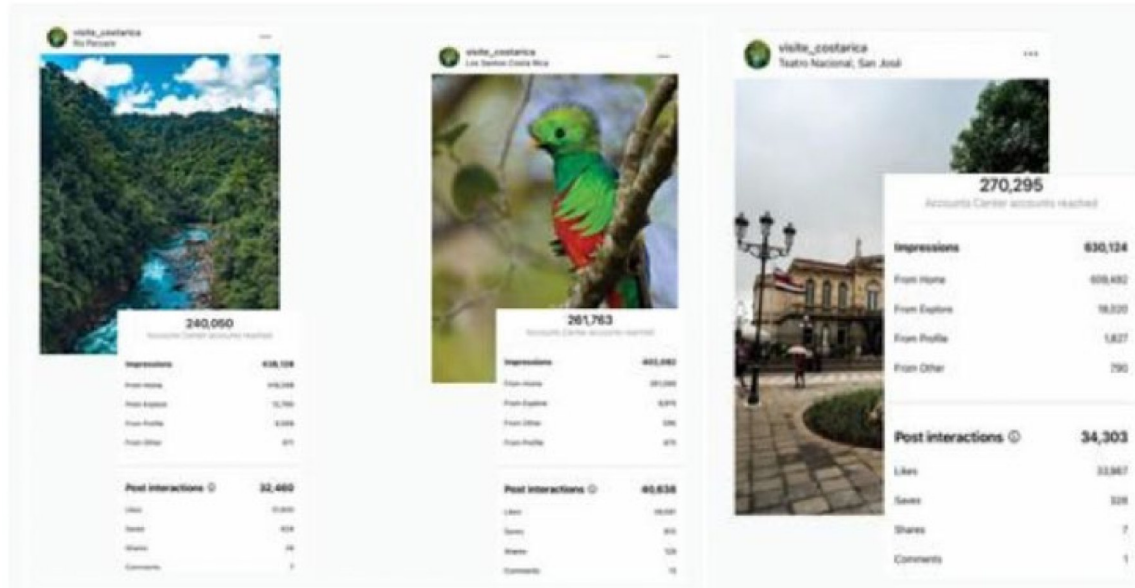
Visit Costa Rica 2023 México:



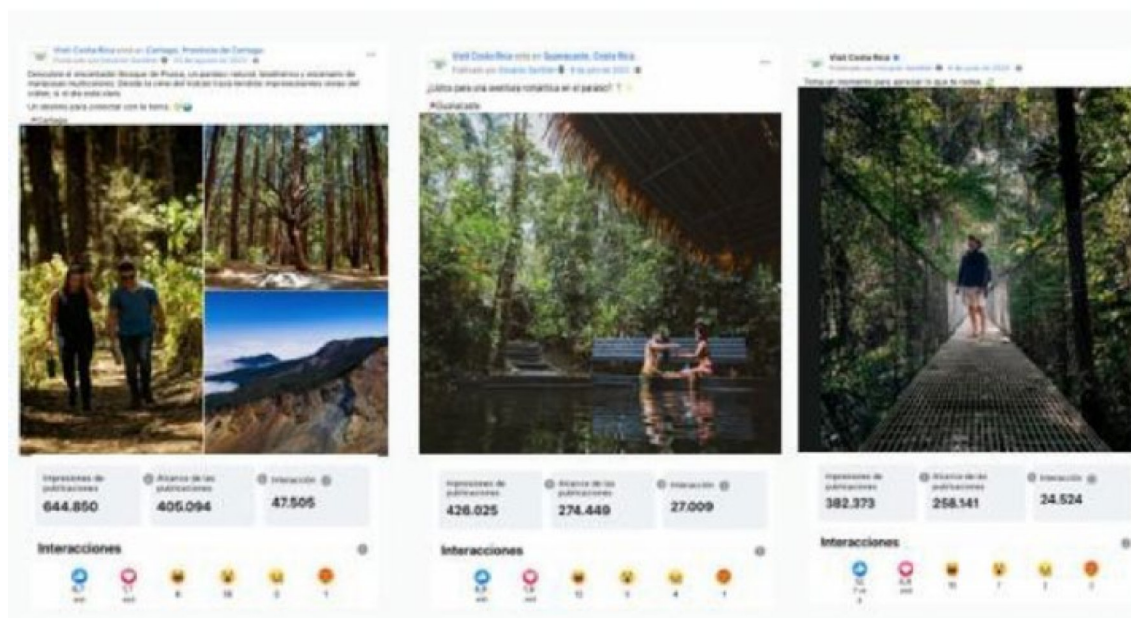
Se recibió un total de 203,509 visitas en el 2023, con una duración promedio de interacción de 41s. Visitas generadas principalmente de Ciudad de México, Jalisco y Estado de México. GA4 registra 1.72% mujeres, 1.19% hombres y 97.27% sin identificar. Edades entre 15 y 34 años y fuente de llegada Google.

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

Mejores publicaciones Instagram



Mejores publicaciones Facebook



Visit Costa Rica: Desempeño del website: Tiene como objetivos mantener los niveles de visitación alcanzados en años anteriores, ser una fuente de información completa, clara y de utilidad para turistas y empresarios para planificar sus viajes, Transmitir una imagen de Costa Rica como un destino dotado de lugares, experiencias y una infraestructura de calidad y un destino para todas las edades.

El sitio recibió un total de 8,642,767 visitas en el 2023, con una duración promedio de 1:25 minutos por sesión, 34.4% visitas de Estados Unidos y después de España y Canadá.

### **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 Flexpo, 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 participación 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 presentación 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.

Participación en ferias internacionales que promueven el segmento de reuniones, como la Feria IMEX en Estados Unidos, que es la feria comercial más grande para la industria de reuniones, eventos y viajes de incentivos, como más 4300 compradores, así como IMEX Frankfurt con más de 3000 compradores.



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



#### **Motivation Luxury Summit:**

Evento que se celebró en setiembre 2023 en Guanacaste, Costa Rica, diseñado para la industria de viajes de incentivos de lujo, que reúne a 50 compradores calificados provenientes principalmente de Estados Unidos, Canadá, Europa y México y a 50 expositores de viajes de incentivos de lujo. Resultados: 110 participantes, 1200 citas de negocios, 17 destinos expuestos, 47 expositores internacionales y nacionales, 20 empresas nacionales

#### **Presentación NUBA España y México:**

Con el fin de posicionar a Costa Rica en la mente de los compradores de Europa, el ICT en conjunto con la Agencia NUBA, realizó en noviembre 2023 en Madrid,

España un evento de presentación país con el apoyo del Bureau de Convenciones de Costa Rica, donde se contó con la participación de 40 compradores, 2 webinars con 25 empresarios participantes; un webinar con compradores especializado para el mercado de México.

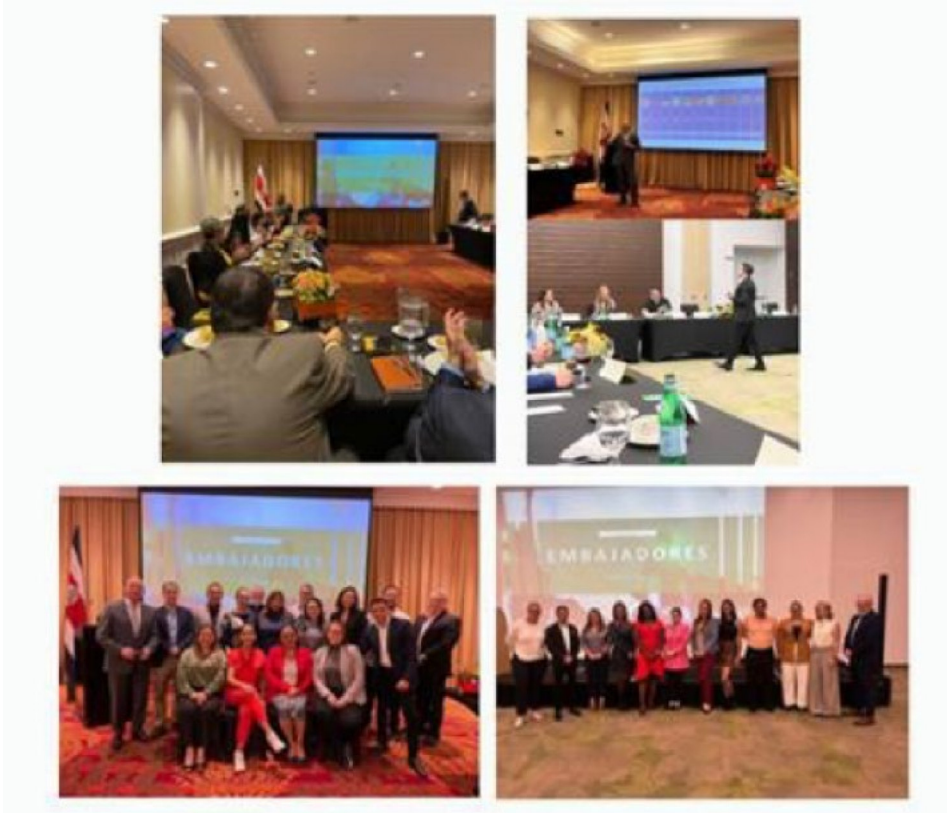
#### **Misión Comercial Ciudad de México.**

En conjunto con el Bureau de Convenciones de CR se logró reunir en una semana de networking a empresarios costarricenses y compradores de México, en una jornada con la participación de 10 empresas costarricenses y se atendieron más 300 citas de negocio.

#### **Programa de Embajadores de Costa Rica:**

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

También se 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 importantes herramientas como: identificación de oportunidades, Promoción y marketing, Fortalecimiento de la oferta, Inteligencia y seguimiento. La actividad tuvo la participación de 50 socios del Bureau de Convenciones, especializados en la industria de reuniones.



Publicidad de Turismo de Reuniones en canales digitales:

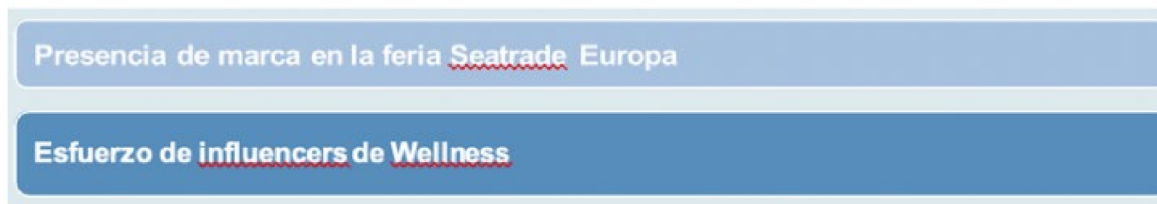
Adicionalmente se realizaron acciones de publicidad en medios digitales con los siguientes resultados: Impresiones totales 572,640. Enganche: 3729.



Publicidad de Turismo de Reuniones en redes sociales:



**3. Publicidad para apoyo a nichos de cruceros y wellness 2023:**



En el evento Seatrade se contó con presencia de marca con material audiovisual al inicio y finalización del evento, regalía a los presentes con material promocional, publicación en redes sociales, conferencia de prensa y entrevistas a delegados de la Institución.

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

**4. Publicidad Nacional 2023**

Campaña Vamos a Turistear

Objetivos:

- Crear conocimiento del concepto y establecer el significado de VAT 2023.

- Antojarse 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 siga y movilizarlos a través de sus pasiones a disfrutar de su país.

Principales acciones realizadas:

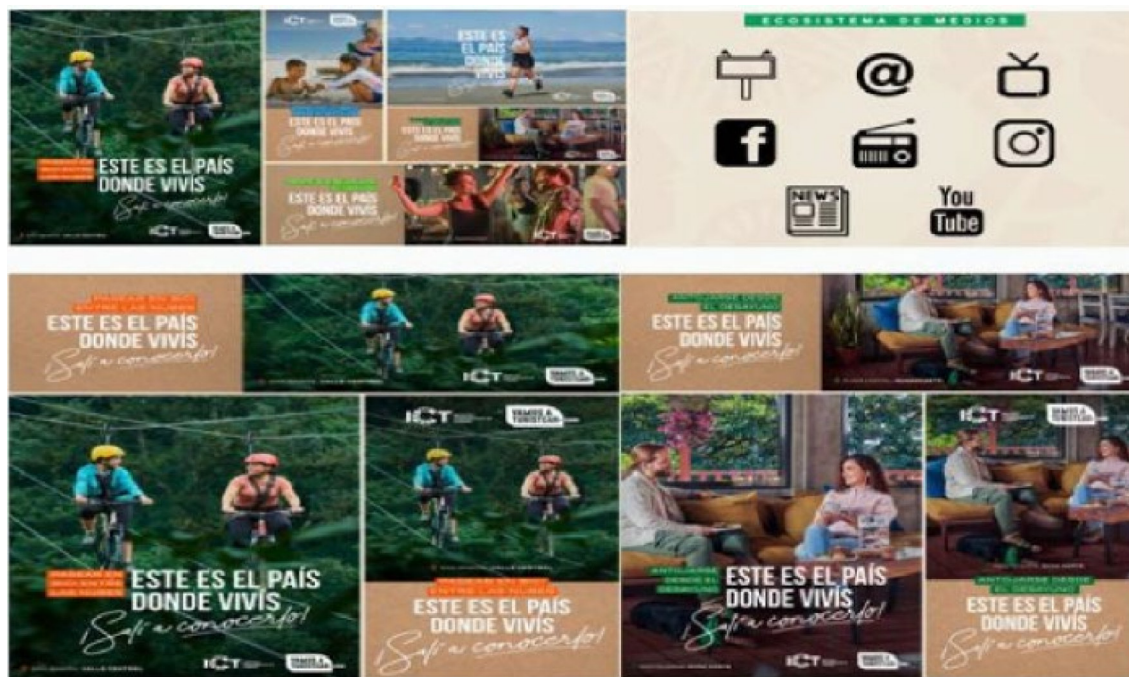
Vamos a Turistear invita al costarricense a salir a conocer el país donde vive

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

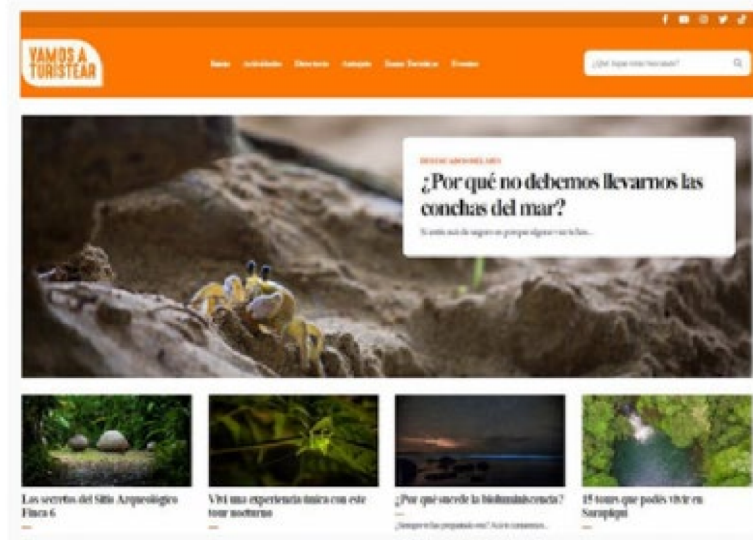
Esta campaña se enfoca en la experiencia de verse realizando alguna actividad turística, despertando la curiosidad de las personas, de vivir la misma experiencia que está disfrutando

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



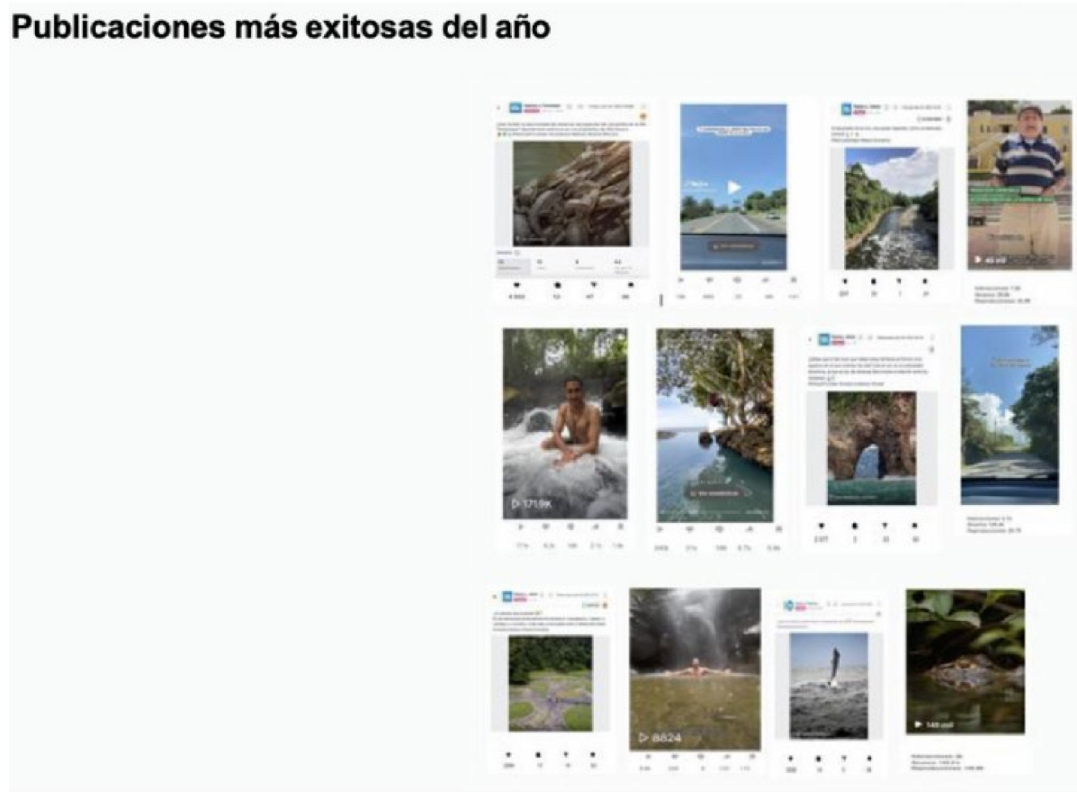
Pauta en Gogle:

Sitio Web: Recibió un total de 229,270 visitas en 2023, con una duración promedio de 01:13 minutos y 1.41 páginas vistas por sesión. Las visitas se dieron principalmente en San José, Heredia y Cartago, un 58.9% mujeres y un 41.1% hombres con edades principalmente entre 25 y 54 años, llegando desde el buscador Google. Se elaboraron 58 notas de blog de distintas zonas del país para el sitio web.



Redes sociales: Facebook logró un total de 3,196,379 usuarios, mientras que Instagram alcanzó 2,070,896 usuarios, 130,586 visitas al sitio web y 6,099,054 interacciones con los posteos de ambas redes. Las playas como los más vistos. Twitter (X) alcanzó 708,242 usuarios y 38,900 interacciones durante el 2023.

### Publicaciones más exitosas del año



### Empresarios en el sitio Web:

Se cuenta con un total 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

Producción de contenido de material publicitario:

Material audiovisual y filmados, con contenido turístico y cultural que permita al turista nacional e internacional conocer sobre distintas actividades que ofrece nuestro país, aprovechando al máximo su estadía.



*Fotografía propia. Playa Matapalo, Puntarenas. Setiembre 2023.*



*Fotografía propia. San Carlos, Alajuela. Setiembre 2023.*

Vallas en Aeropuerto Juan Santamaría:

Con actividades y destinos turísticos de las provincias de Costa Rica



Se apoyó la Feria de Destinos Turísticos, así como se brindó patrocinios para ferias y eventos nacionales en diferentes zonas del país



Mercadito Turístico 2023:



Expo Turrialba 2023:



### Patrocino Conferencia Internacional Personas, Planeta, Paz 2023:



### 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 Humo de 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.

#### 5. Campañas Integrales y apoyos cooperativos:

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 Travel Concept, 2022-2023, España
Kilroy, Países Nórdicos
Air Transat, Canadá
World 2 Meet, España
Grupo Av oris, España
Cox & Kings 2023-2024, Reino Unido
Aerolínea Edelweiss, Suiza
Wheel The World, Estados Unidos
Iberia, España
TUI, Reino Unido
Air Canada
Grupo Nuba, España y México
C&C Travel, Dinamarca
Grupo de cruceros Windstar, Estados Unidos
Aerolínea LATAM, Suramérica
Avanti Destinations, Estados Unidos
MCCM Master Cruises, Suiza
Aerolínea Sunwing 2023-2024, Canadá
TUI España 2023-2024

### Apoyos cooperativos

Apoyo cooperativo con Proimagen, Estados Unidos

Apoyo cooperativo con pool de empresarios Virtuoso, Estados Unidos

Apoyo cooperativo con el pool de empresarios Signature, Estados Unidos

Apoyo cooperativo con Proimagen, Europa

Apoyo cooperativo con New Age, 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, TUI UK, 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 movilizando un 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 Noruega) 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, propiciando la 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.

Algunos ejemplos de las acciones realizadas son los siguientes:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• KLM, Países Bajos</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Air France</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilroy, países nórdicos</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• World 2 Meet, España</li> </ul> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoris, España</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edelweiss, Suiza</li> </ul> 

## 6. 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

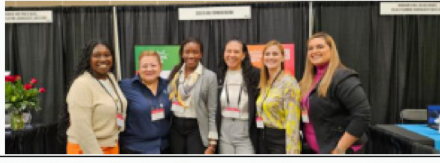
agentes experimentaran en el destino la oferta de producto costarricense a través de viajes de familiarización apoyados por el ICT en conjunto con la empresa privada.

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 Eivate 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 Proimagen (presentaciones de destino y viajes de familiarización)
Alianza Spoiled 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 Gow ay
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

- Delta Vacations University:



- Vancouver Travel Expo:



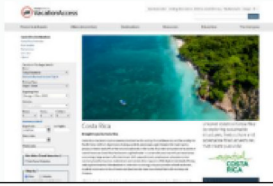
- Viaje de familiarización con Proimagen, EEUU:



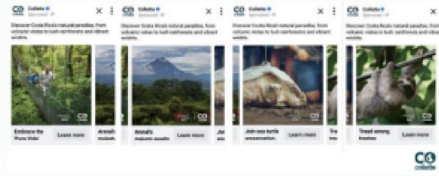
- Viaje de familiarización con Proimagen, Canadá:



- Alianza con Vacation Access



- Alianza con Colette



- Maritime Travel Show



- Webinars y Correo Virtuoso Canadá



## Principales acciones TRADE México:

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentaciones destino agentes Volaris, Aeroméxico y Avianca:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viaje de familiarización con Proimagen:</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Webinar Megatravel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza con Concierge</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza Julia Tours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza Punta del Este</li> </ul>

## 7. Ferias y Eventos Internacionales:

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

Resultados:

- 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.



## 8. 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.

Resultados:

Se logró traer al país a 156 medios internacionales

**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

Ejemplos de publicaciones:



## 9. Relaciones Públicas Estados Unidos y Canadá

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

### 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)

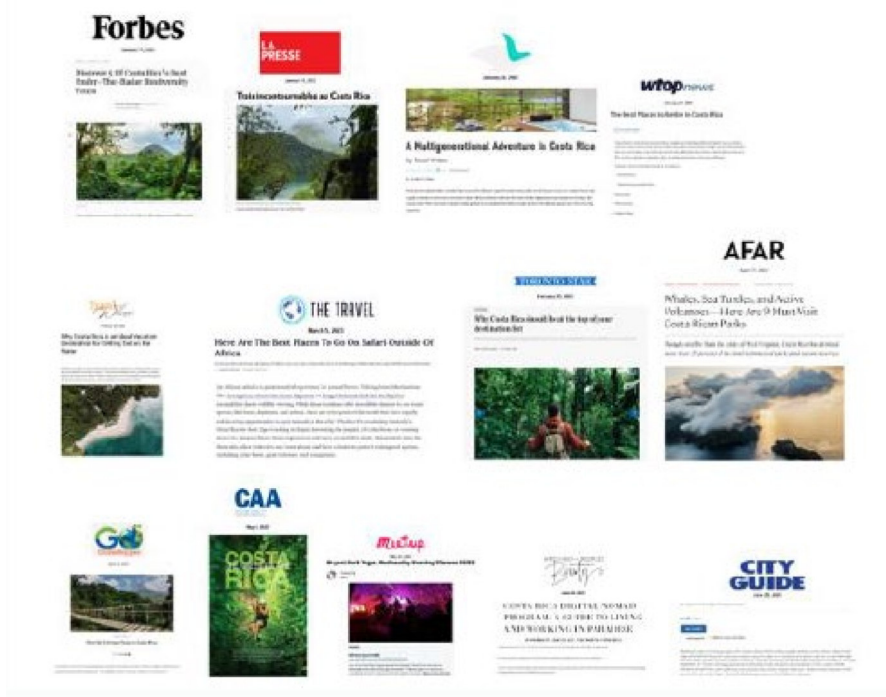
Clase de yoga para medios (Julio, USA)

Sound Restore Meditation (Julio, CAN)

Cirque du Soleil (Noviembre 2023 a Abril 2024, USA)

Principales resultados:

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 Ad Value total del año 2023 fue de \$142.272.411,40 dólares.



## 10. Relaciones Públicas México

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

### Principales acciones Relaciones Públicas México

Festival Bahidórá (Febrero, CDMX)

Acercamiento con Periodistas (Mayo - Diciembre)

Martha Debayle (Julio - Agosto)

Lanzamiento Campaña Pura Vida y Media Tour Ministro (Agosto)

Summit Sostenible Social Tourism (Agosto - Setiembre, Guanajuato)

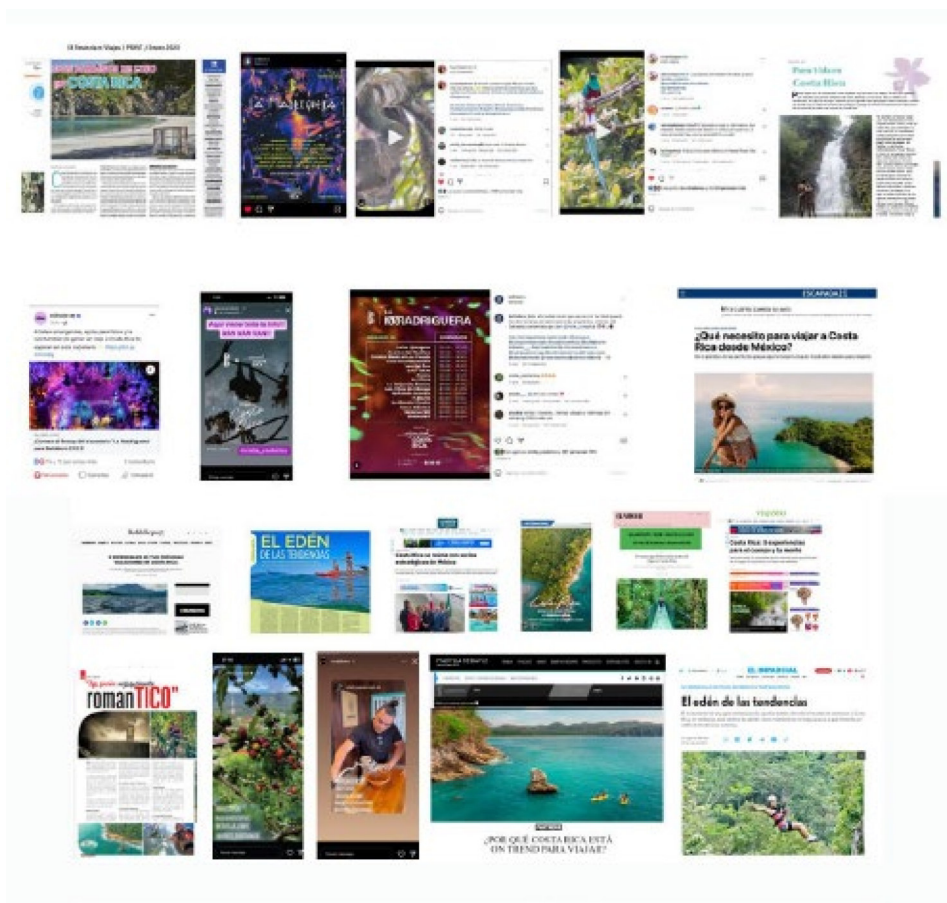
Lo esencial del café (Octubre, Guadalajara y CDMX)

Food&Wine (Noviembre, CDMX)

Food&Travel (Noviembre, CDMX)

Principales resultados:

Al mes de diciembre del 2023, la agencia había generado 703 de publicaciones, en medios como El Norte, El Herald, 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 8 ventas 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 \$2.853.454 dólares.



## 11. 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).

## 12. Relaciones Públicas Nacionales:

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 turístico 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

También se llevaron a cabo campañas de sensibilización y proyectos relevantes, destacando temas culturales y la gastronomía como atractivos para visitar el país, la campaña en redes sociales de “Costa Rica un país de sabores por descubrir”,

resaltando las tradiciones de barrio y el sabor auténtico de Puriscal, San Ramón, Aserrí y otros.

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.

#### **4.2.2.2 Planificación turística: en centros de desarrollo, Zona Marítimo Terrestre (ZMT), planes potencialidades en cantones y actualización del PNT 2022-2027**

##### **1. Programa de Gestión Integral de Destinos:**

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.



En el marco del programa se efectúan las siguientes acciones:

**1. RUEDA DE NEGOCIOS Y FERIA NACIONAL DE DESTINOS TURÍSTICOS:**

Con el propósito de contribuir a la comercialización y promoción de las empresas de todo el país, se organiza y ejecuta la rueda de negocios con empresarios turísticos y feria nacional de destinos turísticos el 27, 28 y 29 de octubre del 2023, en el Centro de Convenciones de Costa Rica. En este evento participaron más de 120 tour operadoras, más de 160 empresas de diferentes partes del país y más de 2.800 visitantes entre sábado y domingo.

**2-Guías Turísticas y Culturales:** Se entrega la Guía en inglés y español a organizaciones y entidades de Puntarenas, se continúa trabajando en el levantamiento de información para la Guía de Pacífico Central. Se presenta la propuesta de WEB-App para guías turístico-cultural de San José en alianza con la Municipalidad de San José.

**3- Planes de GID:** En el marco del Programa de GID se desarrollan las siguientes acciones en este IV trimestre:

**3.1 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LOS CENTROS DE MONTESUMA, SANTA TERESA Y TAMBOR:** Se elabora, realimenta y formula el plan y se remite el plan elaborado a la Municipalidad de Cóbano del Plan de Gestión Integral de Destinos para los tres centros.

**3.2 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA EL CENTRO DE DOMINICAL-BAHÍA BALLENA:** Se efectúan talleres, procesa información, se elabora propuesta del plan para el centro y se realimenta. Se continúa en el proceso de diseño del documento final en el 2024.

**3.3 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LOS CENTROS DE BIJAGUA-KATIRA Y CAÑO NEGRO:** Se efectúan talleres para elaborar propuesta para los dos centros, se procesa información para preparar borradores. Las siguientes etapas de formulación, realimentación y preparación del documento final se efectuarán en el 2024.

**3.4 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA EL CENTRO DE SAN VITO-SABALITO:** Se efectúa taller para elaborar propuesta del plan, se procesa información para preparar borradores. Las siguientes etapas de formulación, realimentación y preparación del documento final se efectuarán en el 2024.

**3.5 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE DESTINOS TURÍSTICOS – CENTRO DE DESARROLLO TURÍSTICO BAHÍA BALLENA-DOMINICAL:** Se efectúa taller para elaborar propuesta del plan, se procesa información para preparar borradores. Las siguientes etapas de formulación, realimentación y preparación del documento final se efectuarán en el 2024.

**3.6. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE PGID DE DIFERENTES CENTROS:** Se efectúan sesiones para la implementación de los Planes de Gestión Integral de Destinos de: Los Santos, Golfito- Jiménez. Se entrega el logo y slogan,

señalización y páginas web para los Centros Turísticos de los Santos, Golfito y Jiménez. Se entrega a Monteverde, señalización turística, gigantografía, video turístico y propuesta para desarrollo de producto de Turismo Rural para San Luis.

Se inicia proceso de implementación del Plan de Gestión Integral del Centro de Desarrollo Turístico La Fortuna, para se efectúa taller participativo para la formulación de la matriz de implementación, la formulación del Plan de trabajo, la conformación de comisiones para continuar sesiones de la implementación durante del 2024 y la selección de proyectos que se perfilaran con el apoyo de la Dirección de Planeamiento.

**3.7 APOYO PARA TALLER DE FORMULACIÓN DEL PLAN CANTONAL DE TURISMO DE GUÁCIMO:** se apoya metodológicamente i en la facilitación del taller de formulación del plan a la Municipalidad de Guácimo, quienes conforman una comisión junto con la UCR para procesar y formular el documento del plan.

**En lo que va del 2024, se han realizados las siguientes acciones de implementación de los Planes vigentes:**

Se efectúa el proceso de formulación de la propuesta borrador del Plan de Trabajo para la implementación del Plan de Gestión Integral de Destinos de San Vito – Sabalito.

Se ejecuta el primer taller de implementación del PGIDT de Limón en el cual se revisaron las matrices y formaron comisiones.

Se integra los resultados del taller de PGIDT a un documento detallado con los insumos y análisis de los talleres realizados en Caño Negro, Bijagua – Katira

Se elabora los documentos de sistematización de los talleres de planes de gestión de los Centros de Desarrollo: Caño Negro, Bijagua – Katira.

Se efectúan talleres de validación de los resultados de los planes de gestión integral de: Caño Negro, Bijagua-Katira.

Se elabora cronograma de trabajo por comisiones del Plan de Gestión Integral de Fortuna y se coordina con la municipalidad y cámara para el avance de las tareas.

Se efectúan visitas a los centros de desarrollo para dar seguimientos a los Planes de Gestión de Destinos en los Santos y Golfito – Puerto Jiménez.

Se efectúan visitas a los centros de desarrollo para dar seguimientos a los Planes de Gestión de Destinos en los Santos y Golfito – Puerto Jiménez.

Se trabaja en la estructuración de borrador de la Guía Turística Cultural de Pacífico Central.

## **2. Programa de Capacitación:**

El programa de capacitación, en un programa estratégico, que busca apoyar el mejoramiento de los servicios que ofrecen las empresas, así como las capacidades del sector empresarial, mediante el desarrollo de cursos, charlas, conferencias y talleres de manera virtual y presencial, donde se transmite información, herramientas o conocimientos en temáticas muy diversas a diferentes actores involucrados en la industria turística (empresarios, cámaras de turismo, organizaciones locales, gobiernos locales, guías turísticos, entre otros), que les permite mejorar la competitividad del destino y la experiencia de los turistas.

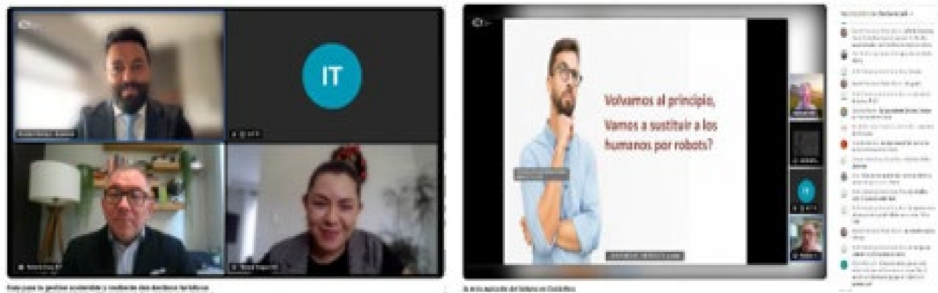
Para realizar tal labor, se cuenta con dos modalidades de capacitación; la modalidad virtual, que se imparte desde la plataforma virtual “**ICT Capacita**”, que funciona de manera permanente; y, la modalidad presencial; la cuales, fueron desarrolladas a lo largo del año 2023, en diferentes Unidades de Planeamiento del país.

### Eventos virtuales (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.



### 3. Programa de Artesanías con Identidad:

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: Brunca (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.

**Cuadro N°21**

Programa Artesanías con Identidad Costarricense						
N o	Nombre del Colectivo Artesanal	Lugar de Impacto	Año	Mujeres	Hombres	Total
1	Colectivo Artesanal <u>Brunka</u>	Pérez Zeledón- Zona Brunca	2023	22	4	26
2	Colectivo Artesanal Calicanto	Heredia	2023	5	34	39
	<b>Total</b>			<b>27</b>	<b>38</b>	<b>65</b>

En ambos colectivos se llevó a cabo capacitación y diseño de marca.

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 y se diseñó una marca que representa la identidad del Colectivo Brunca:



Se desarrolla un proceso de 15 sesiones de capacitación, del **21 de junio al 06 de diciembre del 2023**, en las que se logró capacitar a 39 artesanos de la provincia

de Heredia y se diseñó una marca que representa la identidad del Colectivo Artesanal Calicanto:



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.

- 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](http://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.

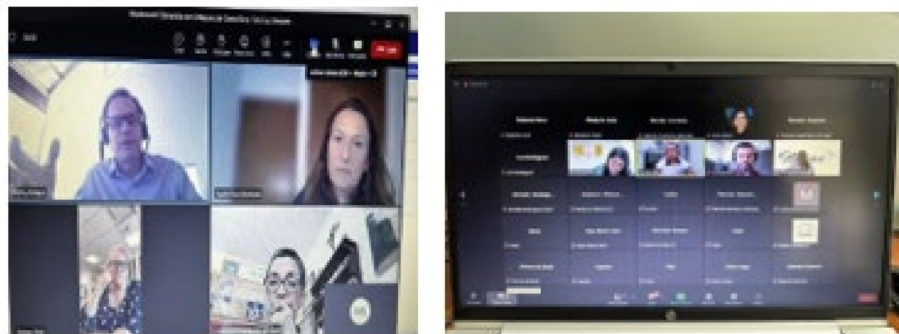
La plataforma “Tesoros Ticos”, es una plataforma de comercio electrónico, diseñada para la comercialización para la compra de artesanías para Costa Rica y el resto del mundo, que permite la compra en línea, pero que también contempla la entrega de productos en Costa Rica y todo el resto del mundo mediante 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.

Como parte de las acciones vinculadas a la iniciativa de lanzamiento de la plataforma de comercialización “Tesoros Ticos, en el año 2023, se realizaron tres procesos de capacitación. La primera capacitación se impartió con los socios involucrados: Banco de Costa Rica, Master Card y Correos de Costa Rica, con la participación de 16 colectivos incorporados a la plataforma. 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 la tienda de artesanía y la plataforma de comercialización, por medio de una experta contratada por Máster Card. Los temas abordados fueron: proyecciones de ventas, herramientas para control de ventas, gastos administrativos, tipo de clientes; 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:

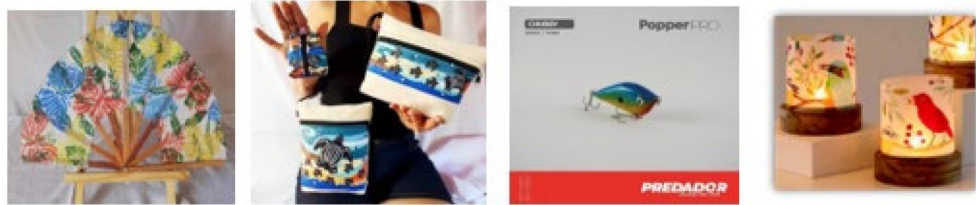
- **Edición XVI del Festival de Verano Transitarte:** se realizó del 17 al 19 de

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 Antigua Aduana 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 Colectivo Limón 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 Pérez Zeledón. Participó el colectivo artesanal Brunka
- **Feria Expo-pyme**: se realizó del 12 al 14 de mayo del 2023 en Liberia, 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.



➤ 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

➤ En lo que va del 2024:

Como parte del mejoramiento del producto artesanal, se inicia la primera y segunda sesión de capacitación del Programa de Artesanías con Identidad con la participación de artesanos de Quepos, Orotina y Jacó.

Se confeccionaron resoluciones de evaluación de propuesta de 75 productos nuevos para el Programa de Artesanías con Identidad.

Se apoya y organiza participación de los colectivos artesanales del Programa de Artesanía con Identidad en las siguientes ferias ENCUENTRO DE

SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA el 22 de febrero, Feria Internacional de comidas típicas y turismo IICA el 09 de marzo y Festival de Verano Transitarte los días 15, 16 y 17 de marzo.

#### **4.2.2.3. Sostenibilidad turística (código conducta, Red Sofía, CST)**

Uno de los principales retos planteados para desde el año 2022, al inicio de esta administración es darle un impulso muy significativo y poder identificar el accionar de la institución en el tema social, es por eso que se han realizado las siguientes acciones en el área de sostenibilidad:

##### **1. Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística:**

Este es un programa sistema gestionado con requisitos, procedimientos de gestión definidos que otorga la Certificación CST a empresas y organizaciones participantes según su grado de cumplimiento y desarrollo de una gestión integral sostenible, según sea su actividad, lo que le genera diferenciación y competitividad del producto o servicio turístico que ofrece a sus clientes, asimismo, potencia y posiciona comunidades como destinos turísticos sostenibles.

El Estándar CST es la herramienta técnica de evaluación que guía a las empresas y organizaciones turísticas a desarrollar una Gestión Integral Sostenible, y les permite demostrar los esfuerzos realizados en sostenibilidad como modelo de desarrollo, y de esta forma, según el puntaje obtenido pueden certificarse con la CST, alcanzando el nivel Básico o Élite. La CST ha continuado posicionándose en el sector turístico mediante el desarrollo de “Talleres Técnicos” en modalidad virtual, convocando empresarios de la industria con actividades de hospedaje, tour operación, auto rentistas, parques temáticos, gastronomía, transporte turístico, instituciones u organizaciones, aguas termales y spa, áreas protegidas; para conocer el proceso de certificación, la plataforma y el intercambio de experiencias que contribuyen a facilitar la interpretación de criterios e indicadores de cada uno

de los ámbitos que contempla el Estándar CST: gestión empresarial, impacto social, económico y cultural, impacto ambiental e indicadores específicos.

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.

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 2023, 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 sobre los borradores de los criterios MICE durante las consultas para autores 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% arrendadoras de vehículos, 1,61% a gastronomía, el 3,24% tour operadores marino costeros, 1,61% a instituciones y organizaciones, 4,84% transporte turístico y 1,61% a áreas protegidas.

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

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%
<u>Total general</u>	125	100%

Fuente: Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Turística

## 2. 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 sexual comercial 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 la participación de 18 empresas del sector.

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 Sofía:

El programa Red Sofía 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 ICT y el Instituto Nacional de las Mujeres, y está estrechamente alineado con el objetivo de Desarrollo Sostenible N°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 2023, se sumaron 11 nuevas empresas al programa, abarcando sectores como hospedaje, tour operadoras, cámaras de turismo y transporte, entre otros.

#### 4. Programa Bandera Azul Ecológica:

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.

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.



#### 4.2.2.4 Turismo Náutico (marinas y atracaderos turísticos)

En el 2022 la Administración priorizó la atención del turismo náutico para el desarrollo social económico en las aras de influencia donde operan las marinas y atracaderos turísticos (principalmente costeros). Es así como, se concretaron los siguientes logros:

- Se llevó a cabo el 100% de las fiscalizaciones programadas.
- El muelle de Puerto Jiménez de Golfito, se finalizó en setiembre del 2023 y el 8 de setiembre se procedió con la entrega de las instalaciones a la

Municipalidad de Golfito, según lo indicado en el convenio suscrito entre el MOPT, la Municipalidad de Golfito y el ICT.

- Promoción de la actividad de turismo náutico.
- Se reformaron las comisiones de enlace con las municipalidades.
- Se dio capacitación en temas de las modificaciones realizadas a la Ley 7744 y su Reglamento.
- Por medio del transitorio II de la Ley 7744, se logra incorporar proyectos de atracaderos en la zona de Tortuguero, Puntarenas y Golfito.
- Se implementa por primera vez los primeros charteos por parte del Súper Yates en el país, como parte de la Ley de fortalecimiento a las Marinas, dando acompañamiento y otorgamiento de 8 licencias.
- CIMAT forma parte del proyecto de Marinas Limpias, con la Universidad de Costa Rica y socios de España, para mejorar los programas ambientales en las marinas y atracaderos.

Al 2023, 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%. Además, Se recibieron 34 proyectos para revisión y resolvieron 32 en apego a los requisitos y plazos establecidos por la CIMAT.



#### 4.2.2.5 Programa de apoyo a la seguridad turística

De conformidad con el artículo 4) inciso a de la Ley Orgánica del ICT, que indica como finalidad institucional el fomento al ingreso y la grata permanencia en el país de los turistas que busquen descanso, diversión y entretenimiento, por lo que es necesario procurarle asistencia, información y orientación, para hacer su estadía un hecho memorable.

Uno de los aspectos para lograr esa grata permanencia, es el cumplimiento de los convenios suscritos con otras instituciones del Estado, para el mejoramiento de la seguridad turística.

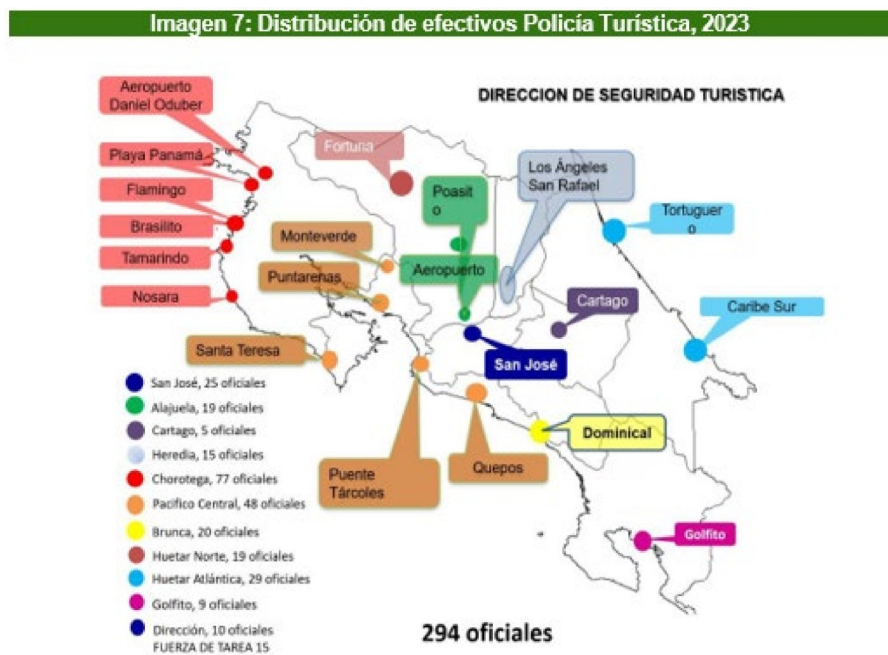
Durante el período 2023, se dio continuidad a los distintos convenios de cooperación suscritos entre el Instituto Costarricense de Turismo e instituciones como el Ministerio de Seguridad Pública y la Benemérita Cruz Roja Costarricense.

Con el Ministerio de Seguridad durante el año 2023 se hizo entrega de 600 uniformes para ese Cuerpo Policial y 280 capas para la realización del trabajo en temporada lluviosa.

Actualmente se cuenta con 294 Policías Turísticos distribuidos en los principales Centros de Desarrollo Turístico del País. La siguiente imagen muestra algunos de los policías en ejercicio.



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.



El nuevo convenio ICT-MOPT 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.

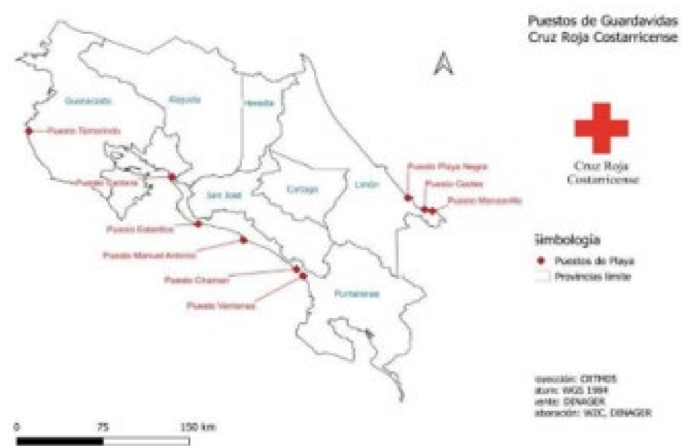
Con la Cruz Roja Costarricense, se suscribió un nuevo convenio en el 2023, con una vigencia 4 años.

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





También en el tema de desarrollo de seguridad para el turista se tiene el programa de 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:

Esta labor se realizó en conjunto con la Universidad Nacional y la Cruz Roja Costarricense, eligiéndose las 35 playas con mayor visitación y presencia de corrientes para la instalación de estas nuevas señales. Para estos efectos, la institución invirtió la suma de ¢17.000.000. (diecisiete millones de colones).



Los turistas también 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.

- 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.

La misma 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

#### **4.2.2.6 Programa Marca País**

El programa de marca país, es un servicio brindado por el ICT desde el año 2013, es llevado a cabo mediante el “Proceso de licenciamiento de uso de marca país”, consiste en la evaluación de normas y prácticas empresariales, toma en cuenta criterios de sostenibilidad turística. Lo cual les da a las empresas un valor único en el contexto internacional y les brinda beneficios relacionados a la competitividad, posicionamiento y diferenciación, lo cual genera un impacto positivo en la sociedad.

A través del licenciamiento de uso de marca país se le da a la empresa autorización para utilizar el logo “Somos Esencial Costa Rica” con enfoque corporativo, publicitario y eventos.

Durante el 2023, se aprobaron 32 nuevos licenciamientos de uso de marca país. 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).

#### **4.2.2.7 Atracción de inversiones**

Tiene como objetivo 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. Por lo que en el ámbito de acción

se trabaja para atraer líneas aéreas, empresas operadoras de cruceros y el desarrollo de infraestructura para generar incremento del ingreso de turistas y valor agregado al producto que se ofrece el turista que visita el destino.

En 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.

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.

Con 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. Inclusive 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.

Asimismo, 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.

La atracción de inversiones en infraestructura turística tiene como propósito incentivar el incremento de la inversión y reinversión en la Industria Turística que se alineen 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.

A lo largo del año 2023 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:

Cuadro No. 22

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%
<b>Total</b>	<b>\$ 1,243,900,000</b>	<b>100%</b>	<b>5,673</b>	<b>100%</b>

\*Datos basados en información suministrada por inversionistas o desarrolladores

Fuente: ICT, Memoria Anual 2023.

Con respecto a la atracción de líneas de cruceros, se 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. 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.

Entre 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.

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

### 4.2.3 Nuevas Estrategias en Implementación

#### 4.2.3.1 Plan Maestro de turismo en ZMT en Limón

Se han completado las primeras tres etapas del proceso de planeación que incluyen:

1. Análisis de 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:

- a) Levantamiento de información por medio de la toma de fotografías aéreas en las áreas determinadas como prioritarias para el desarrollo.
- b) Análisis del estado actual de la infraestructura, tanto a nivel de rutas nacionales como cantonales que permiten el acceso a los destinos turísticos

- identificados, la determinación de los sitios para embarcaderos, aeródromos, puentes, ciclovías, infraestructura en general.
- c) Diseño de 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.
  - d) 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.
  - e) 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.**

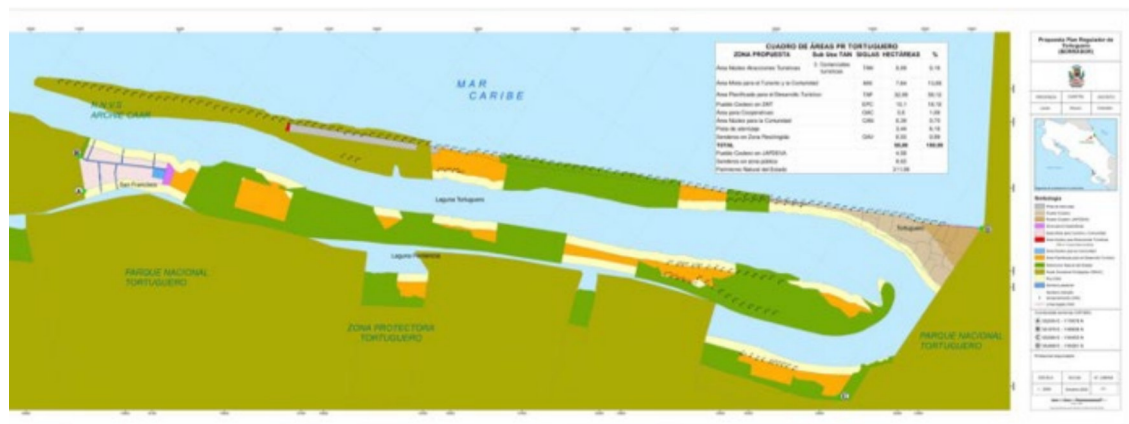
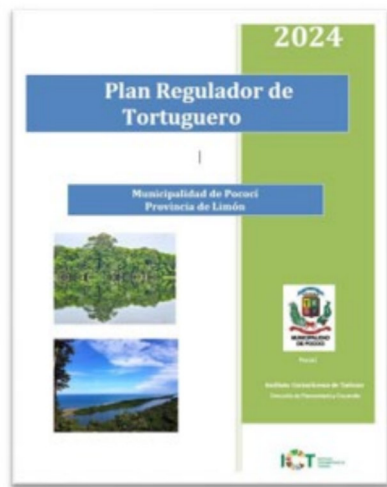
El proceso de licitación se abrió y participaron dos consorcios que hicieron sus respectivas ofertas. Se procedió con el análisis institucional de las mismas determinando que ninguna de las dos logró superar el proceso de admisibilidad. Esta situación dio paso a declarar la licitación como infructuosa, 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. El proceso de contratación se volvió a iniciar en el I trimestre del 2024.



#### 4.2.3.2 Plan Regulador Integral de Tortuguero:

En el 2023 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.



#### 4.3. Proyectos de Inversión Pública (PIIP) 2023-2024

Para el año 2023, así cierran los proyectos de inversión pública:

Proyecto	Estatus
Mejoras en Volcán Tenorio	Inscrito en BPIP. Preinversión. El proyecto se ejecutará el 2024. Se realizó el análisis topográfico del área del Parque Nacional Volcán Tenorio. Presupuestado para ejecutar en 2024 (¢569 millones)

Proyecto	Estatus
	En proceso cambio de etapa en MIDEPLAN a ejecución.
Adquisición de vehículo nuevo, para el Polo Turístico del Golfo de Papagayo	Inscrito en BPIP.  Se logró la adquisición de un vehículo pick-up 4 por 4. Para uso de la oficina del Polo Turístico Golfo de Papagayo
Construcción y Equipamiento de una Delegación Policial para el Distrito de Cahuita, Talamanca. № 3285	Inscrito en BPIP. Preinversión  Se está en revisión el Plan de Ejecución en coordinación con el Ministerio de Seguridad Pública.  Presupuestado para ejecutar en 2024 (¢323.2 millones)
Tecnologías de Información: Bienes intangibles.	Se realizó la compra y actualización de licencias diversas, contratos de mantenimiento, contratación de arrendamiento de equipo. Por otra parte, se actualizaron todos los accesos inalámbricos y demás componentes de la red wifi institucional, con lo cual se mejoró grandemente la seguridad y velocidad de dicha red.  Finalmente, se concluyó con el proceso de contratación para contar con suscripciones de diversos softwares, los cuales se encuentran debidamente instalados.
Tecnologías de Información: Sistema de Audio, video y transcripción de las actas de Órganos Colegiados.	En la línea de la ciberseguridad, se adquirió una solución de audio, video, transcripción y resguardo de la información generada desde la Junta Directiva, la cual utilizará la inteligencia artificial, misma que se implementó en diciembre 2023
Tecnologías de Información: Equipo de programas de cómputo	Se adquirieron herramientas para la protección y aseguramiento de la información institucional, ante un posible ciberataque, esto como parte de la segunda etapa de la Estrategia y Protocolo para la Ciberseguridad institucional que se promovió el año pasado desde el Departamento de Tecnologías de la Información.  Esto contempla, herramientas para la protección de los DNS, actualización de los dispositivos y software de la red inalámbrica institucional, servicios del tipo EDR, cuya función es contar con un equipo de respuesta y prevención

Proyecto	Estatus
	<p>de incidentes relacionados con el servicio de correo, entre otros.</p> <p>Las contrataciones se realizaron y se implementaron las respectivas herramientas de ciberseguridad.</p> <p>Se realizó la instalación, configuración e implementación de las herramientas antes mencionadas y durante el mes de agosto se pusieron en operación los dispositivos inalámbricos, con lo cual se fortaleció la seguridad de la red inalámbrica institucional, al contar con Access Point con tecnología de punta y conforme a los protocolos de seguridad más actualizados para este tipo de dispositivos.</p>
Muelle turístico de Puntarenas	Están en proceso de revisión por parte de la analista de MIDEPLAN. Registrados en el Delphos.
Adquisición de vehículos para las Oficinas Regionales y Oficinas Centrales del ICT.	<p>Están en proceso de revisión por parte de la analista de MIDEPLAN.</p> <p>Registrados en el Delphos.</p>
Compra Integrada de activos: Aires acondicionados, sillas y monitores para los diferentes departamentos del Instituto Costarricense de Turismo.	<p>Están en proceso de revisión por parte de la analista de MIDEPLAN.</p> <p>Registrados en el Delphos.</p>
Proyecto compra de un vehículo aéreo no tripulada (Drone) y equipo de posicionamiento global (GPS) para el Polo Turístico Golfo de Papagayo.	<p>Están en proceso de revisión por parte de la analista de MIDEPLAN.</p> <p>Registrados en el Delphos.</p>
Compra integrada de activos de la Oficina del Polo Turístico Golfo de Papagayo.	<p>Están en proceso de revisión por parte de la analista de MIDEPLAN.</p> <p>Registrados en el Delphos.</p>

Proyecto	Estatus
Construcción de la Delegación de la Policía Turística de Santa Teresa	Están en proceso de revisión por parte de la analista de MIDEPLAN.  Registrados en el Delphos.
Compra de Equipo para el Centro de Convenciones, sin inscribir en BPIP:  Maquinaria, equipo y mobiliario. Equipo y mobiliario de oficina. Equipo de programas de cómputo. Equipo de comunicación	Concluido Equipos necesarios para la operación del Centro de Convenciones de Costa Rica. La Gerencia autorizó el procedimiento específico de las erogaciones necesarias para las operaciones del Centro de Convenciones de CR. Dado que lo bienes adquiridos son parte del cumplimiento de un objetivo público que contribuye con la eficiencia de la actividad en un entorno dinámico de competencia.

Para el I trimestre del 2024, los proyectos de Inversión muestran el siguiente estado:

Proyecto	Estatus
03009 Mejoras en Volcán Tenorio  Dirección de Gestión Turística	Este proyecto cuenta con un avance global del 5% con respecto al peso de las acciones asignadas. Como parte del seguimiento a la contratación del diseño del sendero "Los Misterios" del Parque Nacional Volcán Tenorio, se emite orden de inicio el día 7 de febrero 2024, bajo el oficio DGT-079-2024. Se hace la programación de visita de sitio para revisión de alcances el día 20 de febrero 2024, así mismo se han mantenido las reuniones agendadas. (Ejecución realizada: 5%). Con respecto a las demás acciones, se verán materializadas una vez que las obras de construcción hayan sido entregadas.
003465 Renovación de la Infraestructura Turística del Muelle Turístico de Puntarenas  Dirección de Gestión Turística	Proyecto inscrito en BPIP_MIDEPLAN. Se ha venido trabajando en la elaboración del programa de proyectos de infraestructura turística para la ejecución de los convenios de cooperación existentes, sin embargo, a la fecha, no se cuenta con el documento final. MUELLE TURISTICO DE PUNTARENAS: Con respecto a la elaboración del pliego de condiciones para el proceso de diseño de la renovación del muelle turístico en Puntarenas, se registra la SMS #10504-24 con fecha de 09 de Enero 2024, misma que generó la publicación del procedimiento

Proyecto	Estatus
	2024LE-000001-0001200001 "Servicios de Consultoría ingeniería, arquitectura para elaboración de diseño, planos constructivos e inspección de obras del muelle turístico ICT Puntarenas", con fecha de recepción de ofertas del 05 de marzo 2024, se encuentra en la etapa de evaluación de ofertas. (Ejecución realizada: 5%)
<p>003460 Construcción y equipamiento de la Delegación para la Policía Turística en Santa Teresa.</p> <p>Dirección de Gestión Turística</p>	<p>Proyecto inscrito en BPIP_MIDEPLAN (3 abril). DELEGACIÓN POLICÍA EN SANTA TERESA, PUNTARENAS</p> <p>Sobre las acciones establecidas, se procede con el desglose de la siguiente manera: Para este proyecto, se mantuvo una reunión con SETENA y con un regente ambiental externo, y se indica que por temas de áreas el proyecto no requiere de Viabilidad Ambiental, por dicho motivo no se requiere tramitar viabilidad ambiental para el proyecto. (Ejecución realizada: 10%).</p> <p>Con respecto a las demás acciones asociadas a este proyecto, cabe mencionar que dichas acciones no se han podido ejecutar por cuanto, a nivel de MIDEPLAN se aprobó el 3 de abril en el Banco de Proyectos. En marzo se subsanaron observaciones a Justificación de la Clasificación del proyecto, actualización del apartado de riegos e inclusión en el flujo de presupuestos el costo de contención por riesgos (esto según la Matriz de riesgos de MIDEPLAN), dichas observaciones fueron enviadas a la Unidad de Planificación el día 18/03/24 par actualización del DELFOS y continuar proceso de MIDEPLAN.</p> <p>El cumplimiento de dichas acciones, representa un avance global del proyecto del 10%.</p>
<p>003285 Construcción y equipamiento de una delegación policial para el Distrito de Cahuita, Talamanca</p> <p>Dirección de Gestión Turística</p>	<p>DELEGACIÓN POLICÍA EN CAHUITA, LIMÓN</p> <p>Sobre las acciones establecidas, se desglosan de la siguiente manera: Para este proyecto, se realizó la elaboración del pliego de condiciones para la contratación de la construcción de dicha delegación, dicho pliego de condiciones se tramitó mediante la SMS #10538-24, el día 11/01/24.</p> <p>Asimismo, ya fue publicado el procedimiento 2024LE-000002-0001200001 "CONSTRUCCIÓN DE LA SEDE REGIONAL DE LA FUERZA PÚBLICA DE CAHUITA", mismo que tendrá fecha de apertura de ofertas, el día 22 de</p>

Proyecto	Estatus
	marzo 2024. (Ejecución realizada: 15%). Con respecto a las demás acciones asociadas a este proyecto, dado los plazos de la contratación, se estarán viendo reflejadas en el II trimestre 2024. El cumplimiento de dichas acciones, representa un avance global del proyecto del 15%.
003400 Compra de vehículo aéreo no tripulado (drone) y equipo de posicionamiento global (GPS) para el Polo Turístico Golfo de Papagayo- ICT  Polo Turístico Golfo de Papagayo	Proyecto inscrito en BPIP_MIDEPLAN. Se elaboraron los carteles y ya se están tramitando en SICOP. Se espera que en el segundo trimestre salga la licitación en SICOP.
003293 Adquisición de vehículo nuevo para el Polo Turístico Golfo de Papagayo.  Polo Turístico Golfo de Papagayo	Proyecto inscrito en BPIP_MIDEPLAN. El vehículo se canceló en diciembre. Pero entregado en febrero de este año 2024. Ya está siendo utilizado por Dirección del Polo Turístico Golfo de Papagayo.
003401 Compra integrada de activos de la Oficina del Polo Turístico Golfo de Papagayo.  Polo Turístico Golfo de Papagayo	Proyecto inscrito en BPIP_MIDEPLAN. Se están elaborando los carteles, para tramitar ante la Proveeduría Institucional.
003455 Hospedaje y mantenimiento del sitio Web del Certificado de Sostenibilidad Turística  Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social.	Proyecto inscrito en BPIP_MIDEPLAN. Se está tramitando ante la Proveeduría institucional la SMS correspondiente.
003428 Mantenimiento y fortalecimiento de la	Proyecto inscrito en BPIP_MIDEPLAN. Se ha dado mantenimiento a la plataforma tecnológica. Se

Proyecto	Estatus
<p>plataforma tecnológica institucional y sus sistemas de información.</p> <p>Departamento de Tecnologías de Información.</p>	<p>han tramitado diversas solicitudes de SMS ante la Proveduría Institucional. Se tienen reservar presupuestarias por más de 37 490 307 colones.</p>
<p>Construcción Centro de Visitantes en el Monumento Nacional Guayabo (Santa Teresita de Turrialba)</p> <p>Dirección de Gestión Turística</p>	<p>Este proyecto cuenta con un avance global del 5% con respecto al peso de las acciones asignadas. Según lo estipulado en el Convenio, la inscripción de los proyectos ante el Banco de Proyectos de MIDEPLAN, le corresponde al Sistema Nacional de Áreas de Conservación, por lo que las acciones asociadas a este proyecto y el requerimiento del código, no se han ejecutado. Según indicaciones del SINAC, presentación de dicho código se realizó en noviembre 2023 y se encuentra en proceso revisión ante MIDEPLAN.</p> <p>Con respecto a la presentación del pliego de condiciones para los estudios arqueológicos donde estará ubicado el centro de visitante, fue debidamente tramitado mediante la SMS #10559-24 con fecha del 15 de Enero 2024 y a su vez, se publica el procedimiento 2024LD-000007-0001200001 "Servicios de consultoría y evaluación arqueológica aplicada al área donde se construirá el centro de visitantes del Monumento Nacional Guayabo", mismo que fue declarado infructuoso y se registra una nueva SMS #10753-24 el día 18 de Marzo 2024. (Ejecución realizada: 5%)</p>

## 5. Capítulo: Créditos, demandas judiciales, viajes de jerarcas y contrataciones.

En este apartado se informa sobre los créditos que ha asumido la Institución, así como los procesos o demandas judiciales, los viajes que han realizado los jerarcas durante el período y contrataciones

### 5.1. Créditos asumidos:

Respecto a los créditos asumidos por el Instituto Costarricense de Turismo, se informa que no se asumió ninguna deuda de crédito público en el período del 2023-2024.

### 5.2. Procesos o demandas judiciales:

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 del ICT. En el siguiente cuadro se resumen las demandas que se enfrentan al año 2024.

**Cuadro No.23: ICT Demandas enfrentadas (AI 2024)**

TIPO DE JUICIO	CANTIDAD
Juicios Cobro Judicial	165
Juicios de Tránsito	4
Juicios en sede Concursal	6
Juicios Laborales	12
Juicios Penales	22
Procesos en sede Contencioso Administrativo	47
Procesos en Sede Constitucional	20
TOTAL	276

**Fuente:** ICT, Asesoría Legal, 2024.

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

Por otra parte, el ICT han promovido demandas en materia de recaudación de tributos, la gran mayoría por acción de cobro de impuestos del 5% sobre boletos internacionales, algunos rezagados por impuesto del 3% sobre hospedaje, por alquiler de inmuebles del ICT, otros por pagos de más a funcionarios y otros por incumplimientos.

### 5.3. Procesos de contratación iniciados y adjudicados:

Sobre los procesos de contratación, se informa de los procesos de contratación adjudicados en el 2023 y a marzo de 204 que asciende a 347 contrataciones realizadas. Cabe señalar que el ICT ha utilizado la plataforma SICOP durante el período, solamente en casos muy calificados se realizaron contrataciones fuera de línea (en su mayoría las contrataciones internacionales), pero siguiendo las disposiciones de la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Las contrataciones se distribuyen en, Contrataciones Directas en plataforma SICOP Licitaciones Abreviadas en plataforma SICOP, Licitaciones Públicas Nacionales en Plataforma SICOP.

En el siguiente cuadro se presenta un resumen de las contrataciones al mes de marzo de 2024:

**Cuadro No. 24: Procesos Licitatorios del 01 enero 2023 al 31 de marzo 2024**

Tipo de Contratación	Procesos adjudicados /contrato	Procesos desiertos/ infructuosos	Procedimientos sin efecto	Rescisión de contrato	En evaluación / formalización	Recursos de objeción	Recursos de Revocatoria
Licitación reducida	152	20	7	0	0	7	12
Licitación menor	7	7	0	0	1	6	3
Licitación mayor	5	1	0	0	0	2	0
Licitación por excepción	70	11	0	0	0	0	0
Contrataciones por exclusión *	66	0	0	0	0	0	0
<b>Total procedimientos contratación y recursos</b>	<b>347</b>					<b>30</b>	

(\*) corresponde a la aplicación del artículo 2, Ley 9986

**Fuente:** ICT, Departamento de Proveeduría, reporte de contrataciones 2022-2023.

**Elaboración:** Unidad de Planificación Institucional

Las contrataciones que se dieron fuera de línea tienen que ver con gastos de logística, pago de espacios y construcción de Stand en países donde se participó en eventos internacionales, así como campañas cooperativas con empresas internacionales, así como publicaciones en el Diario Oficial La Gaceta y fue un total de 19 contrataciones.

#### 5.4 Viajes realizados por jerarcas y jefaturas

En el año 2023 y los primeros tres meses de marzo de 2024, se dio poca salida de funcionarios institucionales al exterior, porque ya hay muchas actividades que se llevan a cabo desde la virtualidad. Se contabiliza un total de 79 viajes al exterior, de los cuales 11 fueron realizados por el Ministro de Turismo William Rodríguez, 6 por el Gerente General y 62 por Jefaturas de la Institución.

#### Capítulo 6: Limitaciones u obstáculos encontrados

Este período del 2023-2024 ha sido de franca recuperación para el sector turístico y por ende un año de importantes logros producto del trabajo institucional; no obstante, dentro de las limitaciones que se podrían citar es la conectividad, porque a pesar de que se ha recuperado la gran mayoría de las rutas que se tenían antes de la pandemia, se podría contar con más líneas aéreas de diferentes partes del mundo que podrían permitir una mayor afluencia, dado que la infraestructura de los aeropuertos internacionales permiten contar con más vuelos de llegada y salida, de lo que tenemos actualmente.

Otro aspecto que ha limitado el trabajo institucional es la ejecución de obra pública, que se ve limitada por la dificultad de la elaboración e inscripción de los proyectos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, dada la complejidad que implica la elaboración de los perfiles, la coordinación interinstitucional y la tramitología para la ejecución de las obras. Asimismo, la aplicación de la regla fiscal limita la utilización de recursos en la construcción de obra pública, a pesar de contar con el contenido presupuestario, producto del ingreso de tributos por el aumento en la llegada de turistas y el aumento en la compra de boletos aéreos internacionales.

## Capítulo 7: Retos, objetivos e inversiones visualizadas.

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.

Un llamado importante hace el Señor Ministro de Turismo, de cara a un nuevo año, trazando el rumbo de Costa Rica hacia un futuro turístico más extraordinario; *“un llamado a quienes aman nuestra tierra y desean verla florecer en la escena mundial del turismo.”*<sup>19</sup> Por lo que se señalan varios retos importantes:

El primer reto es dejarnos guiar por lo pactado en el Plan Nacional de Turismo y realizar las modificaciones necesarias para impulsar el desarrollo turístico en áreas con un potencial no explorado en su totalidad, como el Pacífico y el Caribe, de modo que se pueda nivelar con otros destinos ya consolidados en el país, de modo que cada rincón de Costa Rica sea descubierto y valorado. Eso obliga a seguir una visión estratégica y el compromiso con la sostenibilidad y la preservación de nuestro patrimonio natural y cultural.

Un segundo reto invita a enfrentar el año 2024 que podría ser histórico, con un crecimiento que no será obra del azar, porque requiere esfuerzos concertados, trabajo incansable y una estrategia astuta de la Dirección de Mercadeo, optimizando un presupuesto limitado y el deber de cumplir con los procedimientos administrativos adecuados.

---

<sup>19</sup> ICT, Memoria Anual, 2023.

Un tercer reto exige 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 turístico de Puntarenas, pasando por proyectos comprometidos en parques nacionales como Manuel Antonio, Volcán 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 señalarán con precisión el camino que se debe seguir para desarrollar el turismo en estas regiones, respetando siempre la biodiversidad y el patrimonio cultural. Asimismo, el ICT a través del Polo Turístico Golfo de Papagayo tiene el gran reto de dotar de infraestructura a la región de Guanacaste para la dotación de agua potable y con ello avanzar en el desarrollo de los proyectos turísticos de la zona.

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.

Actualmente dentro de la plataforma ICT-Capacita, las personas pueden tener acceso a información sobre trámites y procedimientos de acceso a crédito de PYMES en el Sector Turismo, esta información se sigue actualizando y se capacitará en la medida que se den cambios en el entorno.

Entre otros retos observados aún sobresale la falta de promoción como beneficio para las empresas del programa de Certificación de Sostenibilidad Turística, 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. Durante el año 2023, se inició el proceso de revisión del Estándar CST con el objetivo de reformular la versión actual CST 2.0 del año 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.

## Capítulo 8: Conclusiones

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, 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 anterior.

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. El desarrollo de la Campaña Vamos a Turistear ha permitido aumentar la visitación del turismo interno a las diferentes zonas del país.

El trabajo institucional en otras áreas también permitió la recuperación del turismo como el Programa de Gestión Integral de Destinos, la planificación del territorio por medio de los planes reguladores y el resguardo de la zona marítimo terrestre y no hay duda que el Plan Maestro de Limón, será muy importante para el planeamiento de territorio en el Caribe. Se continuó con el trabajo de atracción de inversiones y las certificaciones, las acciones de sensibilización en los programas de sostenibilidad, el Programa de Bandera Azul Ecológica categorías playas, CST, la




implementación de la Red Sofía, el Código de Conducta y el programa ambiental institucional.

También se dieron importantes logros en el servicio al turística y seguridad, por medio del trabajo interinstitucional y los convenios con Seguridad Pública para el apoyo de la Policía Turística, convenio con la Cruz Roja Costarricense para el programa de Guardavidas, así como el convenio con la Asociación Mar a Mar para la rotulación de seguridad en lugares turísticos.

Asimismo, la labor institucional ha sido destacada por medio de varios reconocimientos, a nivel nacional e internacional, tales como : el Galardón de Empresa Distinguida en Eficiencia Energética, obtención del cargo en el Consejo de Administración de la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO)-Américas, reconocimiento como Mejor Ministerio de Turismo de México y Centroamérica en los World Travel Awards en 2023, obtención de un espacio en el Comité de Turismo de OCDE en 2023, Galardón a la Red Costarricense de Turismo Accesible con el premio Organización Inclusiva del año en FITUR 2024 y el Reconocimiento Carbono Neutral en 2024 a través del Programa País Carbono Neutralidad (PPCN) en categoría Organizacional, entre otros.

Finalmente, la rendición de cuentas de esta informe muestra que el uso de los recursos se hace en apego a las disposiciones normativas y se ha logrado el aprovechamiento de los mismos en el desarrollo de los planes institucionales y la promoción turística del país.

### Lista de Anexos

-  Anexo 1 MH-STAP-ACDO-0298-2024 ICT ACUERDO 13878 CANTIDAD PUESTOS AUTORIZADOS 2024
-  Anexo 2 ORGANIGRAMA ORGANIZACIONAL 2024
-  Anexo 3 Clasificación de puestos



San José, 22 de marzo de 2024  
MH-STAP-ACDO-0298-2024

Señor

Alberto López Chaves  
Gerencia General  
Instituto Costarricense de Turismo

**Ref.: Comunicado Acuerdo No.13878 tomado por la Autoridad Presupuestaria en la Sesión Ordinaria No. 03-2024.**

Estimado señor:

Para su conocimiento y fines consiguientes, se transcribe el acuerdo firme No.13878 tomado por la Autoridad Presupuestaria en la Sesión Ordinaria No.03-2024, celebrada el día 21 de marzo de 2024, con la participación de los señores Nogui Acosta Jaén, Ministro de Hacienda, quien preside y Marlon Navarro Alvarez, Viceministro de Planificación Nacional y Política Económica.

**CONSIDERANDO:**

1. Que el artículo 16 de la Ley N.º 6955 “Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público” y sus reformas, faculta a esta Autoridad Presupuestaria para propiciar la racionalización del empleo en el sector público y fijar los lineamientos en materia de empleo público, los cuales podrán incluir límites al número de puestos por institución.
2. Que el artículo 49 del Decreto Ejecutivo N.º 43977-H y su reforma, Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para Ministerios, Entidades Públicas y sus Órganos Desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria, para el año 2024, dispone: *“La AP durante el primer trimestre de cada año, comunicará a los ministerios, las entidades públicas y sus órganos desconcentrados, la cantidad de puestos autorizados”*.
3. Que con fundamento en las citadas normas se ha realizado el estudio técnico de la cantidad de puestos autorizados en el presente año, correspondiente a cada entidad o Ministerio, mismo que fue conocido por esta Autoridad Presupuestaria.

**Por tanto, acuerda por mayoría absoluta  
ACUERDO NO. 13878**





San José, 22 de marzo de 2024  
MH-STAP-ACDO-0298-2024

1. Comunicar al Instituto Costarricense de Turismo que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 del Decreto Ejecutivo N.º 43977-H y su reforma, de las Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento para el año 2024, la cantidad de puestos autorizados del presente año es la siguiente:

Concepto	Cantidad
Cargos Fijos	317
Servicios Especiales	-
<b>Total, de plazas</b>	<b>317</b>

2. De conformidad con lo establecido en el artículo 51 del Decreto Ejecutivo N.º 43977-H y su reforma citado, deberán ser eliminadas las plazas vacantes que se generen por movilidad laboral voluntaria, en aplicación del artículo 25 de la Ley N.º 6955, Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público y sus reformas, y por reestructuración organizacional, con excepción de las vacantes que se originen de cambios en el perfil del puesto, que conllevan a homologaciones o modificaciones en los manuales vigentes.
3. Los ministerios, las entidades públicas y sus órganos desconcentrados, según corresponda, deberán cumplir las disposiciones contenidas en la normativa de empleo vigente.
4. Esta Autoridad Presupuestaria, de ser necesario, comunicará los ajustes a la cantidad de puestos autorizados e indicada anteriormente.
5. Se autoriza a la Directora Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, para que comunique el presente acuerdo al Gerente General del Instituto Nacional de Turismo. **ACUERDO FIRME. NOTIFIQUESE.**

Sin otro particular, muy atentamente.



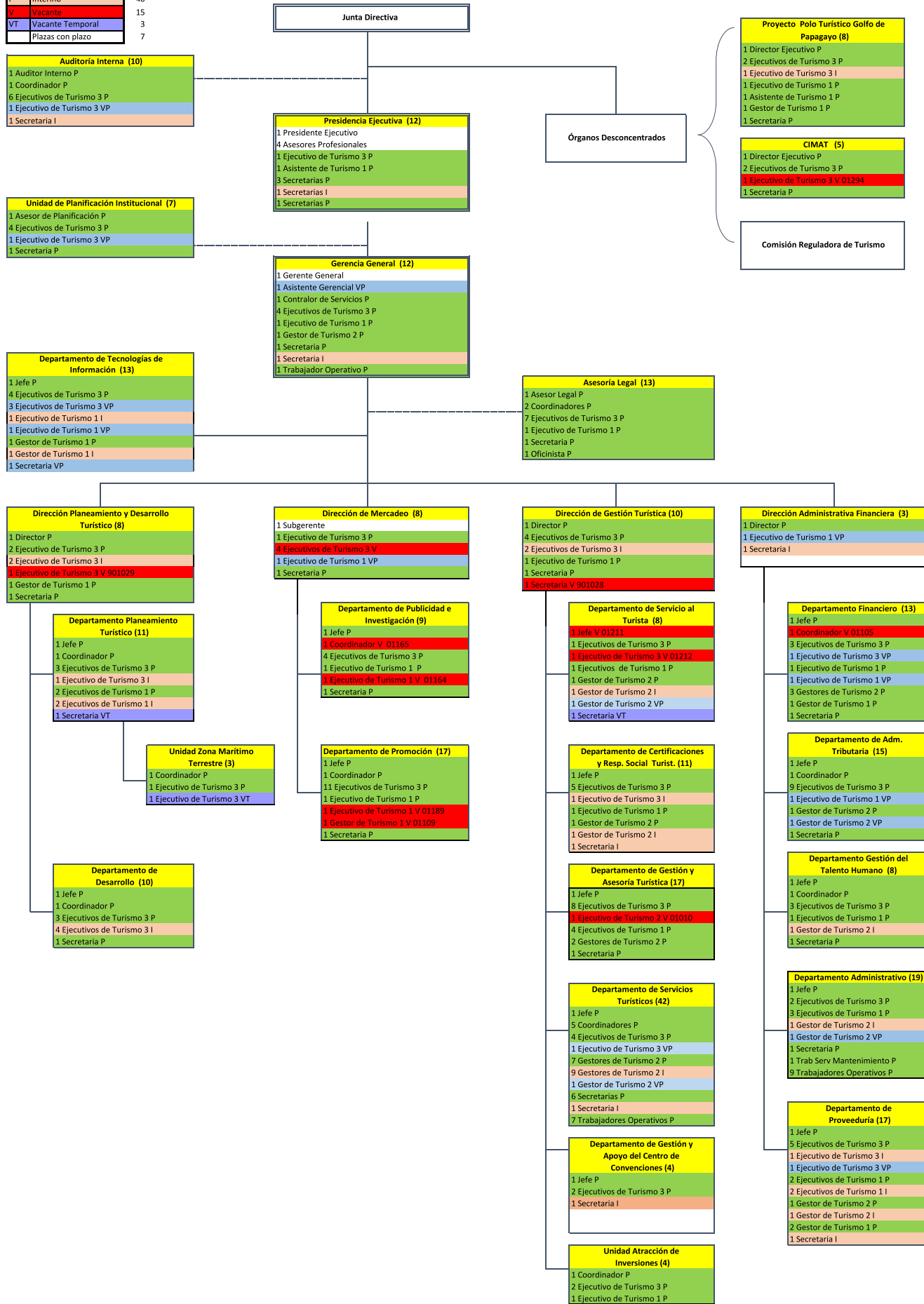
Ana Miriam Araya Porras  
Directora Ejecutiva



INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

ORGANIGRAMA OCUPACIONAL

P	Propiedad	233
VP	Vacante en proceso	19
I	Interino	40
V	Vacante	15
VT	Vacante Temporal	3
	Plazas con plazo	7



NO.	CLASE	SALARIO BRUTO
1	Asistente de Turismo 1 P	432 325,00
2	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
3	Ejecutivo de Turismo 3	2 490 512,00
4	Ejecutivo de Turismo 3	1 683 989,00
5	Jefe de Departamento	3 198 408,50
6	Director	3 594 925,50
7	Secretaria Ejecutiva	381 284,00
8	Gestor de Turismo 2	708 605,00
9	Coordinador de Unidad	2 944 570,50
10	Auditor General	4 135 568,50
11	Trabajador Operativo	354 045,00
12	Secretaria Ejecutiva	407 810,00
13	Ejecutivo de Turismo 3	2 716 585,00
14	Gestor de Turismo 2	475 575,50
15	Ejecutivo de Turismo 1	1 041 276,00
16	Ejecutivo de Turismo 3	2 553 663,00
17	Ejecutivo de Turismo 3	1 818 498,50
18	Coordinador de Unidad	2 681 243,50
19	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
20	Ejecutivo de Turismo 3	1 465 809,50
21	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
22	Trabajador Operativo	354 045,00
23	Gestor de Turismo 2	691 355,00
24	Ejecutivo de Turismo 1	1 091 375,00
25	Gestor de Turismo 1 TI	584 576,00
26	Ejecutivo de Turismo 3	2 393 813,00
27	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
28	Gestor de Turismo 2	779 838,50
29	Ejecutivo de Turismo 3	1 829 080,00
30	Ejecutivo de Turismo 3	1 012 283,00
31	Trabajador Operativo	524 117,00
32	Ejecutivo de Turismo 3	2 139 295,00
33	Ejecutivo de Turismo 3	1 614 894,50
34	Gestor de Turismo 1	1 225 450,00
35	Ejecutivo de Turismo 1	1 308 303,50
36	Ejecutivo de Turismo 3	2 168 101,00
37	Ejecutivo de Turismo 3	1 554 909,50
38	Gestor de Turismo 1 TI	379 978,00
39	Secretaria Ejecutiva	398 968,00
40	Ejecutivo de Turismo 1	989 550,00
41	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
42	Ejecutivo de Turismo 1	1 366 622,50
43	Ejecutivo de Turismo 3	2 103 397,00
44	Gestor de Turismo 2	475 575,50
45	Ejecutivo de Turismo 3	1 983 159,50

NO.	CLASE	SALARIO BRUTO
46	Ejecutivo de Turismo 3	2 399 551,00
47	Trabajador Operativo	545 376,00
48	Trabajador Operativo	524 117,00
49	Gestor de Turismo 2	837 980,00
50	Secretaria Ejecutiva	900 400,00
51	Secretaria Ejecutiva	372 442,00
52	Trabajador Operativo	354 045,00
53	Ejecutivo de Turismo 3	2 090 075,50
54	Ejecutivo de Turismo 3	1 792 785,00
55	Ejecutivo de Turismo 1 TI	677 622,50
56	Ejecutivo de Turismo 1	1 556 487,00
57	Ejecutivo de Turismo 1	773 527,50
58	Ejecutivo de Turismo 3	1 002 146,50
59	Secretaria Ejecutiva	425 494,00
60	Ejecutivo de Turismo 3	2 074 951,50
61	Trabajador Operativo	331 188,00
62	Gestor de Turismo 2	453 858,50
63	Secretaria Ejecutiva	381 284,00
64	Ejecutivo de Turismo 3	2 331 927,50
65	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
66	Ejecutivo de Turismo 3	3 015 350,00
67	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
68	Jefe de Departamento	2 804 138,00
69	Asesor Legal	4 082 107,00
70	Ejecutivo de Turismo 3	973 910,50
71	Ejecutivo de Turismo 3 TI	1 987 705,50
72	Asesor Profesional	1 137 183,00
73	Coordinador de Unidad	2 674 811,00
74	Secretaria Ejecutiva	1 072 806,50
75	Ejecutivo de Turismo 3	1 751 926,50
76	Gestor de Turismo 2	721 542,50
77	Ejecutivo de Turismo 3	2 508 258,50
78	Secretaria Ejecutiva	629 475,50
79	Gestor de Turismo 1	385 642,00
80	Ejecutivo de Turismo 3	1 861 148,50
81	Trabajador Operativo	484 102,00
82	Ejecutivo de Turismo 1	904 266,00
83	Jefe de Departamento	3 599 187,50
84	Secretaria Ejecutiva	407 810,00
85	Secretario Ejecutivo	372 442,00
86	Asesor Profesional	955 755,00
87	Gestor de Turismo 2	1 331 684,00
88	Ejecutivo de Turismo 3	3 243 652,00
89	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00

NO.	CLASE	SALARIO BRUTO
90	Ejecutivo de Turismo 1	1 180 000,50
91	Ejecutivo de Turismo 3	2 555 936,00
92	Gestor de Turismo 2	753 325,50
93	Ejecutivo de Turismo 1	1 820 925,50
94	Gestor de Turismo 2	780 957,00
95	Gestor de Turismo 2	780 957,00
96	Ejecutivo de Turismo 3	1 868 464,50
97	Ejecutivo de Turismo 3	2 085 618,00
98	Coordinador de Unidad	3 538 209,50
99	Jefe de Departamento	2 393 108,00
100	Ejecutivo de Turismo 3	1 246 872,00
101	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
102	Ejecutivo de Turismo 3	2 713 175,50
103	Ejecutivo de Turismo 3	1 604 666,00
104	Jefe de Departamento	2 393 108,00
105	Coordinador de Unidad	2 132 569,50
106	Ejecutivo de Turismo 3	1 969 521,50
107	Ejecutivo de Turismo 3	2 231 742,00
108	Gestor de Turismo 2	760 355,00
109	Gestor de Turismo 2	780 957,00
110	Ejecutivo de Turismo 3	1 758 090,50
111	Ejecutivo de Turismo 3	2 349 401,00
112	Ejecutivo de Turismo 3	2 494 653,00
113	Ejecutivo de Turismo 3	2 378 612,00
114	Secretaria Ejecutiva	580 216,50
115	Jefe de Departamento TI	3 114 556,50
116	Gestor de Turismo 2	482 401,00
117	Ejecutivo de Turismo 3	1 908 632,00
118	Jefe de Departamento	2 489 458,50
119	Ejecutivo de Turismo 3	1 807 615,00
120	Trabajador Operativo	484 102,00
121	Secretaria Ejecutiva	826 511,50
122	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
123	Ejecutivo de Turismo 1	904 266,00
124	Gestor de Turismo 2	678 417,50
125	Ejecutivo de Turismo 3	2 181 562,50
126	Ejecutivo de Turismo 3	1 796 250,00
127	Gestor de Turismo 2	464 717,00
128	Gestor de Turismo 2	648 230,00
129	Secretaria Ejecutiva	398 968,00
130	Ejecutivo de Turismo 3	1 356 636,50
131	Director Ejecutivo	2 575 350,00
132	Gestor de Turismo 2	497 292,50
133	Ejecutivo de Turismo 3	2 656 832,00

NO.	CLASE	SALARIO BRUTO
134	Director	4 597 809,50
135	Gerente General	2 115 743,00
136	Asesor Profesional	1 049 800,00
137	Ejecutivo de Turismo 3	2 727 034,00
138	Gestor de Turismo 2	557 107,00
139	Ejecutivo de Turismo 3	1 615 128,50
140	Ejecutivo de Turismo 3	1 493 524,00
141	Ejecutivo de Turismo 3	2 688 904,00
142	Ejecutivo de Turismo 1	981 320,00
143	Ejecutivo de Turismo 1	962 158,50
144	Trabajador Operativo	496 784,00
145	Ejecutivo de Turismo 3	2 515 908,50
146	Ejecutivo de Turismo 1	1 348 582,50
147	Ejecutivo de Turismo 3	2 328 999,50
148	Gestor de Turismo 2	993 401,00
149	Secretaria Ejecutiva	432 439,50
150	Trabajador Operativo	624 338,00
151	Coordinador de Unidad	3 151 197,50
152	Ejecutivo de Turismo 1	875 265,00
153	Gestor de Turismo 1	575 650,00
154	Ejecutivo de Turismo 3 TI	1 614 800,50
155	Ejecutivo de Turismo 3	2 291 844,50
156	Jefe de Departamento	3 649 226,50
157	Ejecutivo de Turismo 3	2 005 319,50
158	Ejecutivo de Turismo 3	2 780 884,00
159	Secretaria Ejecutiva	555 587,00
160	Trabajador Operativo	48 102,00
161	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
162	Ejecutivo de Turismo 3	2 818 344,50
163	Ejecutivo de Turismo 3	2 697 746,00
164	Ejecutivo de Turismo 1	630 090,50
165	Ejecutivo de Turismo 1	929 733,00
166	Trabajador de Servicios de Mantenimiento	423 220,00
167	Ejecutivo de Turismo 3	2 380 054,00
168	Asistente de Turismo 1	484 592,50
169	Ejecutivo de Turismo 3	2 015 101,50
170	Ejecutivo de Turismo 3	1 054 072,50
171	Gestor de Turismo 2	453 858,50
172	Coordinador de Unidad	2 511 232,50
173	Gestor de Turismo 2	497 292,50
174	Oficinista	493 645,00
175	Ejecutivo de Turismo 3	1 456 514,50
176	Ejecutivo de Turismo 1	1 194 239,00
177	Secretaria Ejecutiva	754 336,50

NO.	CLASE	SALARIO BRUTO
178	Ejecutivo de Turismo 1	1 021 334,50
179	Ejecutivo de Turismo 3	2 849 424,00
180	Ejecutivo de Turismo 3	2 683 059,50
181	Director	4 063 498,00
182	Ejecutivo de Turismo 3	1 010 901,50
183	Gestor de Turismo 2	768 980,00
184	Gestor de Turismo 2	453 858,50
185	Ejecutivo de Turismo 1	2 017 708,50
186	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
187	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
188	Ejecutivo de Turismo 3	1 809 583,00
189	Secretaria Ejecutiva	381 284,00
190	Ejecutivo de Turismo 3	3 060 449,50
191	Secretaria Ejecutiva	381 284,00
192	Jefe de Departamento	3 574 853,00
193	Gestor de Turismo 2	592 292,00
194	Gestor de Turismo 2	464 717,00
195	Asesor Planificación	3 396 495,50
196	Ejecutivo de Turismo 1	1 153 734,00
197	Jefe de Departamento	2 194 059,00
198	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
199	Coordinador de Unidad	1 815 441,00
200	Ejecutivo de Turismo 1	788 692,50
201	Jefe de Departamento	2 376 134,00
202	Ejecutivo de Turismo 1	1 474 394,00
203	Ejecutivo de Turismo 3	3 098 782,00
204	Ejecutivo de Turismo 3	2 802 422,00
205	Coordinador de Unidad	2 747 513,00
206	Contralor de Servicios	1 878 738,50
207	Ejecutivo de Turismo 3	1 764 428,00
208	Gestor de Turismo 2	780 957,00
209	Presidente Ejecutivo	2 756 401,00
210	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
211	Gestor de Turismo 1	377 119,00
212	Ejecutivo de Turismo 3	1 886 688,50
213	Jefe de Departamento	3 377 843,50
214	Ejecutivo de Turismo 3	2 222 642,50
215	Ejecutivo de Turismo 3	2 117 995,00
216	Ejecutivo de Turismo 1	904 266,00
217	Ejecutivo de Turismo 3 TI	2 307 144,50
218	Ejecutivo de Turismo 1	704 325,00
219	Secretaria Ejecutiva	381 284,00
220	Gestor de Turismo 2	453 858,50
221	Gestor de Turismo 2	540 502,00

NO.	CLASE	SALARIO BRUTO
222	Ejecutivo de Turismo 3 TI	1 402 404,50
223	Ejecutivo de Turismo 3	2 192 927,50
224	Ejecutivo de Turismo 3	2 217 099,50
225	Coordinador de Unidad	2 567 909,00
226	Trabajador Operativo	354 045,00
227	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
228	Secretaria Ejecutiva	407 810,00
229	Ejecutivo de Turismo 3	2 937 718,50
230	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
231	Secretaria Ejecutiva	634 813,00
232	Ejecutivo de Turismo 3	2 895 321,00
233	Secretaria Ejecutiva	1 097 436,00
234	Ejecutivo de Turismo 3	1 872 470,00
235	Ejecutivo de Turismo 3	2 755 399,50
236	Secretaria Ejecutiva	381 284,00
237	Coordinador de Unidad	2 036 882,00
238	Ejecutivo de Turismo 3	2 493 396,00
239	Ejecutivo de Turismo 3	2 331 842,00
240	Coordinador de Unidad	2 460 957,50
241	Ejecutivo de Turismo 3	1 777 259,50
242	Ejecutivo de Turismo 3	2 773 583,50
243	Gestor de Turismo 2	464 717,00
244	Jefe de Departamento	2 393 108,00
245	Ejecutivo de Turismo 3	1 755 336,00
246	Ejecutivo de Turismo 3	2 015 247,50
247	Ejecutivo de Turismo 3	1 825 710,50
248	Coordinador de Unidad	2 656 375,00
249	Subgerente de Mercadeo	2 099 827,00
250	Trabajador Operativo	537 757,00
251	Coordinador de Unidad	3 223 203,00
252	Ejecutivo de Turismo 3	2 741 764,50
253	Ejecutivo de Turismo 1	810 161,50
254	Ejecutivo de Turismo 3	2 368 254,50
255	Trabajador Operativo	346 426,00
256	Ejecutivo de Turismo 3	1 039 214,00
257	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
258	Ejecutivo de Turismo 3	3 047 345,50
259	Secretaria Ejecutiva	398 968,00
260	Secretaria Ejecutiva	615 401,50
261	Ejecutivo de Turismo 3	1 183 240,00
262	Ejecutivo de Turismo 3	2 770 655,50
263	Ejecutivo de Turismo 3	2 935 142,50
264	Ejecutivo de Turismo 3	2 334 377,00
265	Ejecutivo de Turismo 3	2 703 472,50

NO.	CLASE	SALARIO BRUTO
266	Ejecutivo de Turismo 3	2 330 791,00
267	Ejecutivo de Turismo 3	1 598 450,00
268	Trabajador Operativo	354 045,00
269	Ejecutivo de Turismo 3	1 862 778,00
270	Ejecutivo de Turismo 3	2 028 343,50
271	Ejecutivo de Turismo 1	904 266,00
272	Ejecutivo de Turismo 3	1 821 502,00
273	Jefe de Departamento	2 970 580,50
274	Ejecutivo de Turismo 3	2 925 337,50
275	Coordinador de Unidad	2 036 882,00
276	Secretaria Ejecutiva	656 337,00
277	Director Ejecutivo	3 080 112,00
278	Trabajador Operativo	566 635,00
279	Asesor Profesional	627 695,00
280	Secretaria Ejecutiva	634 813,00