



**SECRETARÍA DE ACTAS**  
**JUNTA DIRECTIVA**  
**COMUNICADO DE ACUERDO**

**SJD-139-2021**

12 de mayo de 2021

**Doctor**  
**Alberto López Chaves**  
**Gerente General**

**Licenciado**  
**Víctor Quesada Rodríguez, Jefe**  
**Unidad de Planificación Institucional**

**Asunto:** Presentación de propuesta de la Memoria Anual 2020 (Oficio N° G-0653-2021 y N° PL-038-2021).

Estimados señores:

En Sesión Ordinaria Virtual N° 6168 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Artículo 5, inciso III, celebrada el 10 de mayo de 2021, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

**SE ACUERDA:** A) Dar por recibidos los oficios N° G-0653-2021 de la Gerencia General y el N° PL-038-2021 de la Unidad de Planificación Institucional con los cuales se presenta la propuesta de Memoria Anual Institucional 2020.

B) Autorizar a la Administración a poner dicho documento a disposición de los ciudadanos en la Web institucional y a comunicarla a la Asamblea Legislativa.

**ACUERDO FIRME**

Atentamente,

**ANNIA UREÑA**  
**UREÑA (FIRMA)**

Firmado digitalmente por ANNIA  
UREÑA UREÑA (FIRMA)  
Fecha: 2021.05.12 12:21:00 -06'00'

**Licda. Hannia Ureña Ureña**  
**Secretaria de Actas**

C: MBA. Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo  
Lic. Fernando Rivera Solano, Auditor Interno  
M.Sc. Francisco Coto Meza, Asesor Legal  
Archivo

HUU/SHM/\*SJD-139-2021\*/12-05





Instituto Costarricense de Turismo  
Unidad de Planificación Institucional

30 de abril de 2021

**PL-038-2021**

Señor  
Alberto López Chaves  
Gerencia General  
Presente

*Asunto: Propuesta de Memoria Anual 2020.*

Estimado señor:

En atención al oficio G-2892-2020, adjunto le remito la propuesta de Memoria Anual 2020 del ICT. La misma fue elaborada con la información e imágenes suministradas por las jefaturas, así como algunas fotografías pertenecientes al ICT.

Se solicita autorización para ponerla a disposición de los ciudadanos en la Web institucional y comunicar a la Asamblea Legislativa, previa autorización de la Junta Directiva.

El tamaño del documento es de 6150 KB (en formato pdf) por lo que no se incluyeron más fotos para conservar la funcionalidad del mismo, debido a su peso.

Atentamente,  
Firmado digitalmente por  
VICTOR HUGO QUESADA  
RODRIGUEZ (FIRMA)

Fecha: 2021.04.30 14:03:15

-06'00'  
Victor Hugo Quesada Rodríguez

Asesor Unidad de Planificación Institucional

C/  
MBA. Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo  
Consecutivo



Instituto Costarricense  
de Turismo

# Memoria 2020



**65**  
IOT  
INSTITUTO  
COSTARRICENSE DE  
TURISMO  
aniversario

## Contenido

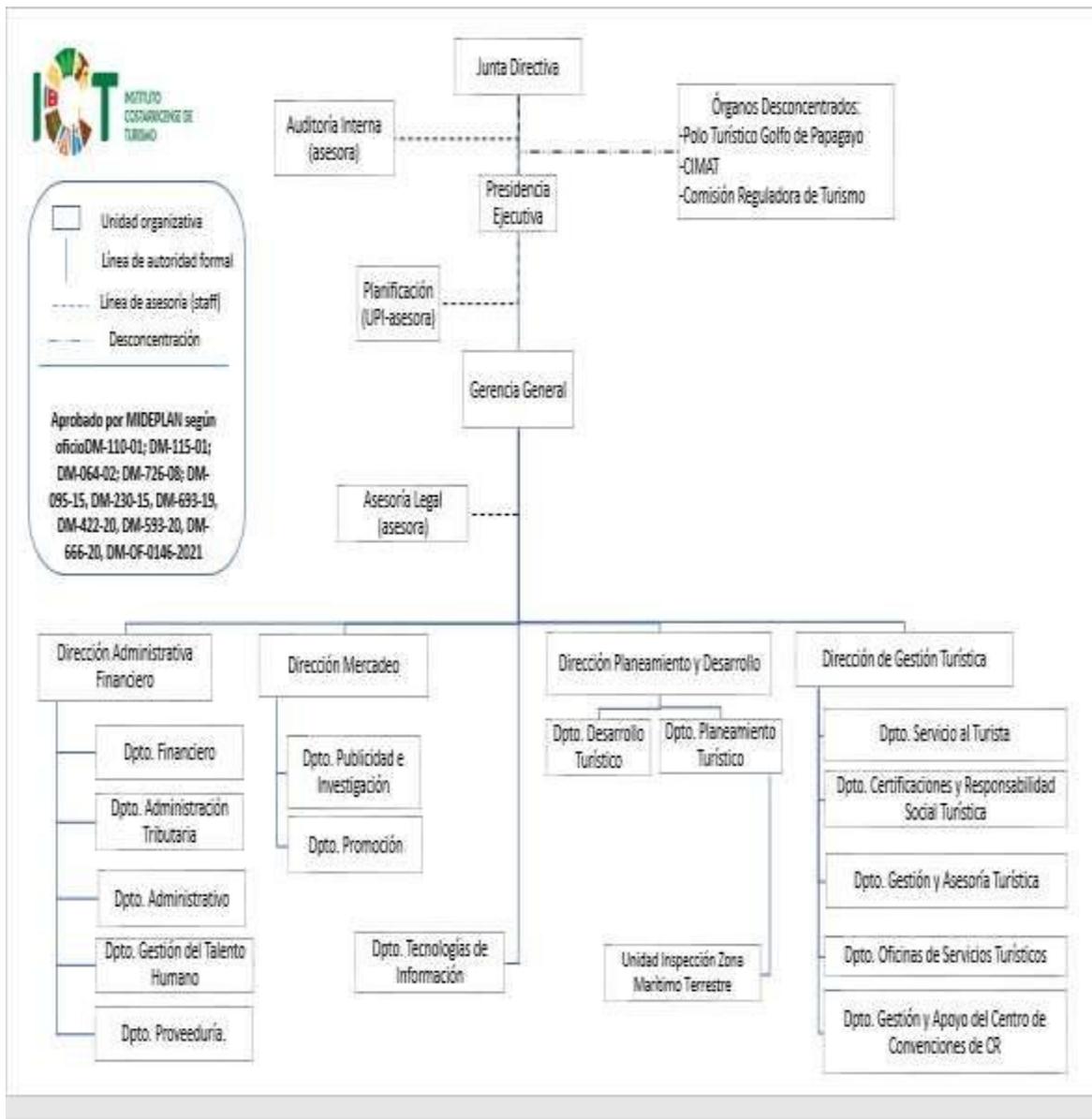
ORGANIGRAMA-ICT.....	6
JUNTA DIRECTIVA-ICT .....	7
PRESIDENCIA EJECUTIVA.....	11
SECRETARIA DE ACTAS .....	16
GERENCIA GENERAL.....	19
AUDITORIA INTERNA.....	30
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	51
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.....	56
1. Desarrollo de sistemas:.....	57
2. Mantenimientos de sistemas:.....	59
3. Seguridad de la Plataforma tecnológica: .....	60
4. Innovando en medio de la pandemia .....	62
5. Aumento del ancho de banda: .....	64
DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....	66
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO .....	68
DEPARTAMENTO FINANCIERO .....	73
PROVEEDURIA INSTITUCIONAL.....	81
GESTION DEL TALENTO HUMANO.....	85
DEPARTAMENTO DE INGRESOS .....	90
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	100
UNIDAD DE INSPECCIÓN ZONA MARITIMO TERRESTRE (ZMT).....	103
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURISTICO.....	105
DIRECCION DE MERCADEO .....	134
DEPARTAMENTO DE PROMOCION.....	137
Ferias y eventos internacionales .....	137
Trade Norteamérica .....	140
Relaciones Públicas en Estados Unidos-Canadá.....	141
Prensa Internacional .....	152
Relaciones públicas nacionales y giras de prensa nacional.....	156
DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD E INVESTIGACIÓN .....	162

Investigación de Mercados.....	162
Publicidad nacional .....	163
Publicidad Campaña Nacional Vamos a Turistear en medios nacionales y regionales	168
Turismo de Bienestar .....	176
Turismo de Reuniones. ....	176
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA 2020 .....</b>	<b>180</b>
<b>INFRAESTRUCTURA TURISTICA PÚBLICA.....</b>	<b>180</b>
• CONSTRUCCIÓN DELEGACIÓN POLICIAL DE TAMARINDO .....	180
• MATERIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA	181
<b>CONTRATOS TURISTICOS .....</b>	<b>181</b>
• TRAMITES DE CONTRATO TURÍSTICOS .....	182
• DIRECTRICES GERENCIALES SOBRE CONTRATO TURÍSTICOS, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19.....	182
• ACCIONES DE REACTIVACIÓN.....	183
<b>COORDINACIÓN DE MESAS DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA .....</b>	<b>183</b>
<b>MESA DE PROTOCOLOS .....</b>	<b>184</b>
<b>SELLO SAFE TRAVELS .....</b>	<b>185</b>
<b>MESA DE REACTIVACIÓN PAPAGAYO .....</b>	<b>186</b>
<b>REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>187</b>
<b>UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES .....</b>	<b>188</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES.....</b>	<b>188</b>
<b>LÍNEAS AÉREA .....</b>	<b>189</b>
• ACCIONES PRE-COVID LÍNEAS AÉREAS .....	190
<b>MESA DE REACTIVACIÓN LÍNEAS AÉREAS.....</b>	<b>191</b>
<b>ATRACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA .....</b>	<b>193</b>
<b>MESA DE REACTIVACIÓN INVERSIÓN .....</b>	<b>196</b>
<b>LÍNEAS DE CRUCEROS .....</b>	<b>198</b>
• ACCIONES PRE-COVID LÍNEA DE CRUCEROS.....	199
<b>MESA DE REACTIVACIÓN CRUCEROS .....</b>	<b>200</b>
• PRINCIPALES LOGROS EN REACTIVACIÓN DE LA UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIÓN.....	204
<b>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y APOYO DEL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA (CCCR) .....</b>	<b>206</b>
• MEDIDAS INSTAURADAS EN EL CCCR, ANTE LA CRISIS POR EL COVID- 19:.....	206

DEPARTAMENTO DE GESTION Y ASESORÍA TURÍSTICA .....	211
• DIRECTRICES GERENCIALES, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19 .....	211
• RECOMENDACIONES MARCA PAÍS.....	211
• NUEVAS DECLARATORIAS TURÍSTICAS.....	212
• EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE TURISTAS.....	214
• EXENCIÓN DEL IMPUESTO DEL VALOR AGREGADO (IVA) .....	215
• VERIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS SANITARIOS DE SALUD .....	215
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA.....	216
PRINCIPALES LOGROS DEL DEPARTAMENTO SERVICIO AL TURISTA .....	216
• REVISIÓN DE REQUISITOS DE INGRESO DE TURISTAS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19 .....	216
• SEGUIMIENTO A CONVENIOS DE COOPERACIÓN .....	218
• PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PREVENTIVA EN SEGURIDAD TURÍSTICA .....	220
• PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA .....	220
• MANTENIMIENTO DEL CHATBOT INTERACTIVO EN LA PAGINA WEB PROMOCIONAL. ....	221
• PROYECCIÓN DE VIDEOS SOBRE SEGURIDAD PREVENTIVA .....	221
• CUÑAS RADIOFONICAS DE PREVENCIÓN AL TURISTA .....	222
• LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO .....	222
DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES.....	224
PARTICIPACIÓN EN ACCIONES DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA .....	224
SERVICIOS BRINDADOS DESDE LAS OFICINAS REGIONALES.....	225
• OTORGAMIENTO MARCA PAÍS.....	225
• APOYO A LAS ACTIVIDADES DE OTROS DEPARTAMENTOS.....	226
• COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD.....	227
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA. ....	229
• PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA.....	229
• MEDIDAS EN MATERIA DE CST, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19... ..	231
• RECONOCIMIENTO AL ESTÁNDAR CST POR EL GSTC .....	231
• PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA .....	232
• CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	233

• CAMPAÑAS VIRTUALES EN MATERIA DE CÓDIGO CONDUCTA.....	235
• PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL.....	235
• SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD.....	237
• PROGRAMA TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD.....	238
• LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO .....	239
COMISION INTERINSTITUCIONAL DE MARINAS Y ATRACADEROS TURISTICOS (CIMAT).....	241
OFICINA EJECUTORA DEL POLO TURISTICO GOLFO DE PAPAGAYO.....	248
1. Proyectos de Gestión .....	248
2. Proyectos de Inversión Pública- Construcción de la Policía Turística en Playa Panamá.	248
3. Actividad de Responsabilidad Social .....	250
HOJA DE RUTA .....	252

# ORGANIGRAMA-ICT



# JUNTA DIRECTIVA-ICT

## Junta Directiva - ICT



Sr. Gustavo Segura



Sra. Celia Quintana



Sr. Pablo Chacón



Sra. Julieta Chan



Sr. Gustavo Araya



Sra. Leyla Solano



Sr. Federico Barquero

## MENSAJE SEÑOR MINISTRO



### **La ecuación de la recuperación**

El año 2020 quedará grabado para siempre en nuestra memoria. Es el año en que la pandemia global trastocó nuestros actos cotidianos, cambió el mundo y dejó una huella profunda en el sector turístico de nuestro país con un impacto incalculable para miles de familias y empresas.

Enero y febrero 2020 presagiaban que nos esperaba un año de bonanza económica, el mejor en la historia. Costa Rica había superado la barrera de los tres

millones de visitantes y el país transitaba por la senda caracterizada por la sostenibilidad y la diversidad, sustentada por los valores intrínsecos de una sociedad comprometida con la democracia, la educación y el respeto.

Sólo en febrero 2020 las llegadas internacionales mostraron un crecimiento de 9 por ciento en relación con el mismo mes de 2019, pasábamos de 312 774 a 341 008 llegadas. Canadá crecía 13 por ciento, Estados Unidos, Reino Unido y Alemania entre 11 y 12 por ciento; España 10 por ciento; Francia 21,9 por ciento. Nuestros principales mercados, boyantes.

Y entonces llegó el coronavirus y el mundo que conocíamos y los planes que hicimos se detuvieron. Lo inimaginable para el turismo mundial ocurrió: una temporada cero. Las fronteras de todos los países cerraron, la economía global colapsó, durante casi cinco meses del 2020 Costa Rica no recibió turistas y el Instituto Costarricense de Turismo, cuyo presupuesto depende exclusivamente de ingresos por la entrada de visitantes internacionales y salida de nacionales, se vio drásticamente reducido.

Así, las proyecciones de crecimiento divulgadas por la Organización Mundial del Turismo para el 2020, que andaban por arriba de los 1 480 millones de llegadas, se convirtieron en una especie de pesadilla y disminuyeron 70% al cierre

del año, un retroceso global en la demanda a niveles de la década de 1990 (1998 en el caso específico de Costa Rica).

### **Hoja de ruta**

Ante una situación excepcional, única en la historia de nuestro país, hemos reaccionado de la mejor forma posible, asesorados por los mejores profesionales e instituciones del país y trabajando conjuntamente con el sector privado. El ICT definió una Hoja de Ruta para la Reactivación del Turismo y a lo interno del ICT se reformularon los planes estratégicos como el Plan Nacional de Turismo Sostenible, el Plan Estratégico Institucional, así como los compromisos del Sector Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo. También fue mandatorio modificar nuestro presupuesto para el ejercicio del 2021, dado que esta emergencia nacional nos ha obligado a cambiar prioridades y ofrecer nuevas acciones que permitan volver a levantar la actividad turística del país.

En tiempo récord se articularon alianzas con el sector privado, se impulsaron cambios legislativos (algunos aún en discusión), campañas nacionales e internacionales, promovimos la rebaja al combustible para aviones y aseguramos una reapertura segura de todas las actividades turísticas. Nuestro país, fue el primero de América Latina en iniciar la reactivación gradual para visitantes internacionales con una apertura a la Unión Europea el 01 de agosto de 2020; tres meses después, el 01 de noviembre abrimos a todos los países del mundo. El destino ha empezado a mostrar signos de una paulatina reactivación y recuperación.

Pasamos de 1 636 turistas internacionales en agosto de 2020 a 37 573 en noviembre y 74 974 en diciembre, para un total acumulado de 1 011 912 turistas al término del año, lo que representa casi la tercera parte del registro del año 2019 cuando se sobrepasaron los 3 millones.

Hemos además logrado recuperar una importante cantidad de las aerolíneas que volaban al país antes de la pandemia, una clara muestra de la confianza que tienen en Costa Rica como destino y en la calidad del producto turístico que ofrecemos a los viajeros. Es también el resultado del arduo trabajo que el ICT ha hecho para promocionar al país y convencer a estas aerolíneas de regresar.

Nadie ha salido ileso desde aquel 30 de enero de 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud declaró emergencia internacional por el virus SARS-Cov-2 y pandemia el 11 de marzo 2020; el turismo es el sector económico más afectado por esta pandemia y aunque hemos aunado fuerzas para mitigar el impacto de la crisis, la actividad productiva continúa sujeta a una gran incertidumbre porque la pandemia de COVID-19 no ha pasado y aún no sabemos cuándo estará bajo control.

### **La senda a seguir**

La incertidumbre es la nueva constante. Ya no es posible vaticinar el futuro con herramientas estadísticas que en turismo facilitaban la planificación del mañana. Los nuevos modelos estadísticos para visualizar tendencias de visitación turística a futuro indican que en 2021 podríamos tener un crecimiento de llegadas de turistas que de momento oscila entre los 400 000 y 1 600 000

turistas, un dato sujeto a factores tales como el avance de la vacunación en el mundo, la apertura de fronteras, cierres, confinamientos, temor a viajar, entre otros.

Pese a ello, confío en que la personalidad del país y nuestros valores harán que Costa Rica tenga una ventaja considerable en la senda de la recuperación respecto a otros destinos. Desde el ICT - una institución ejemplar avalada por 65 años de historia y una trayectoria intachable que ha servido a lo

largo de todo este tiempo para impulsar y promover un modelo turístico que es referente mundial- dedicaremos todos nuestros esfuerzos para hacerlo posible cuanto antes. Recuperar juntos al sector turismo y mejorar la vida de la población costarricense asociada a esta industria es nuestro deseo y nuestro principal objetivo en 2021. Pese a todo lo vivido en 2020, nuestros valores siguen más presentes que nunca y nuestra fortaleza conjunta y el esfuerzo de todos, serán el principal motor para afrontar la recuperación.

## PRESIDENCIA EJECUTIVA

En los últimos 30 años el turismo se ha consolidado como una de las principales actividades económicas del mundo.

El año 2020 se convirtió en el peor año de la historia del turismo, la Organización Mundial del Turismo estimó que se dio una caída de las llegadas internacionales del 74%. Los destinos de todo el mundo recibieron mil millones de llegadas internacionales menos que el año 2019, debido a las restricciones interpuestas para los viajes y un gran desplome en la demanda.

Según el Barómetro del Turismo Mundial de la OMT, la baja en los viajes internacionales representa unas pérdidas estimadas en 1.3 billones de dólares en ingresos de exportación, una cifra que multiplica por más de once las pérdidas registradas durante la crisis económica global del 2019. Esta crisis ha puesto en riesgo entre 100 y 120 millones de empleos turísticos directos, muchos comprendidos en pequeñas y medianas empresas.

A inicios del 2020 era imposible imaginar los retos y la incertidumbre que en este año nos íbamos a enfrentar, generados por la Pandemia de la Covid-19, el Sector Turismo ha sido afectado fuertemente.

Por lo tanto, el reto más importante que tenía que asumir la institución es el lograr la reactivación del Sector Turismo. Por lo cual, la primera estrategia fue desarrollar

una Hoja de Ruta compuesta por tres áreas de trabajo:

**Turistas:** líneas aéreas, mercadeo y promoción (nacional e internacional) y turismo marítimo.

**Tejido empresarial:** producto, empresas de la industria, protocolos y Polo Turístico Golfo de Papagayo.

**Fuerza laboral:** capacitación y empleo e inversión extranjera y nacional.

Con relación al mercado internacional se continuó negociando con las aerolíneas las campañas cooperativas planificadas para el 2020. También en este esfuerzo de atraer líneas aéreas, se reforzó también la campaña internacional “Only the Essentials”, donde se enfatiza que Costa Rica no sólo es un viaje turístico, sino una experiencia transformadora de vida.

Dentro de este marco se dio un gran esfuerzo en el diseño de protocolos que permitieran a las empresas y actividades turísticas garantizar la seguridad sanitaria y una buena atención a los turistas, en armonía con las disposiciones generales del Ministerio de Salud. Para ello se trabajó en conjunto con el sector privado, los siguientes sectores y actividades: empresas de hospedaje; gastronómicas; empresas de transporte acuático y tours;

empresas de transporte aéreo; arrendadoras de vehículos; agencias de viaje; actividades recreativas aéreas, acuáticas, temáticas, de congresos y convenciones y turismo de bienestar.

El Consejo Mundial de Viajes de Turismo (WTTC por sus siglas en inglés), evaluó los protocolos desarrollados por el ICT en conjunto con el sector privado y le ha otorgado al país el sello de viajes seguro Safe Travels, bajo la categoría de “Autoridades Públicas de destino” con el propósito de extenderlo a las empresas turísticas que cumplan con la implementación de los protocolos desarrollados. Este sello es una garantía para los turistas nacionales e internacionales de visitar un destino que cumple con la seguridad sanitaria, por lo que les permitirá disfrutar con tranquilidad de las bellezas que ofrece nuestro país. En lo que respecta al tejido empresarial y laboral el ICT en conjunto con el Ministerio de Planificación Nacional negociaron con la banca estatal un programa de rescate de empresas turísticas y apoyo de capital de trabajo para pequeñas y medianas empresas. Es oportuno recordar que el 94% de las empresas turísticas de alojamiento del país son Pymes y Mipymes, con hospedaje de 40 habitaciones o menos ubicadas a lo largo y ancho del país. También se ha negociado en el caso de las empresas turísticas con pérdidas en 2020, Ministerio de Hacienda facilitará los trámites para que puedan suspender los pagos parciales del impuesto sobre la renta.

Entretanto, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), emitió un acuerdo que da flexibilidad a las entidades bancarias para

que realicen consideraciones de largo plazo en el análisis de capacidad de pago de los deudores del sector turismo y extendió hasta el 31 de diciembre de 2021 las medidas que permiten modificar las condiciones contractuales de los créditos a hogares y empresas.

En lo que respecta a fuerza laboral en esta área también se realizaron esfuerzos para minimizar la pérdida del talento humano que labora en el sector turismo. Además, se desarrolló una plataforma de capacitación virtual ICTCAPACITA, en donde los empresarios y colaboradores del sector turismo pueden formarse en diversos temas, uno de los más relevantes en de los protocolos seguridad sanitaria. Pero también comprende el desarrollar habilidades y competencias necesarias para lograr la adaptación a los nuevos cambios y retos que asume la industria turística. Asimismo, permite a las empresas del sector turístico, contar con personal altamente preparado para ofrecer servicios de calidad, lo cual repercute en un incremento de la competitividad de los diferentes destinos turísticos del país y como consecuencia en una mayor atracción de turistas nacionales e internacionales. Por lo cual se convierte en un instrumento de apoyo a las cámaras de turismo regional.

También es oportuno recordar que el modelo de desarrollo turístico implementado en el país se base en tres principios fundamentales:



**Innovador:** cambio que introduce alguna novedad o varias en un ámbito, un contexto producto tendiente a incorporar nuevos elementos en el producto, aprovechamiento de los adelantos tecnológicos, así como la incorporación de nuevos destinos a partir de emprendimientos en entorno rural y urbano.

**Sostenible:** modelo asegura y perpetúa a futuro en el tanto se garantice que el crecimiento turístico se da de tal forma que se reducen en la fuente o se internalizan (Asumiendo el costo de la depreciación natural y social) las externalidades negativas, ambientales y sociales, para evitar que se reduzca la capacidad del territorio para sostener la actividad turística a futuro.

**Inclusivo:** toda actitud, políticas o tendencia que busque integrar grupos diversos al sistema, buscando que su participación contribuya con el fortalecimiento, diferenciación, mantenimiento y evolución del sistema en el tiempo.

Con la esencia contemplada en estos principios se continuó con el proceso de reactivación, fomentando el turismo nacional, la visita de costarricenses a parques nacionales, playas y hoteles ha contribuido a la reactivación de la economía local. También se realizó la

revisión y ajuste de la estrategia de mercadeo para el turismo interno, conteniendo componentes de relaciones públicas y publicidad. Se ajustó el concepto de campaña de publicidad a *“Turisteá por Costa Rica”*, se implementó ofertas para fines de semana largo y fechas especiales y las ofertas de último minuto *“Escapaditas”*, se desarrollaron acciones para generación de contenido contando con apoyo y coordinación con cámaras regionales. Se impulsó articulaciones con el sector empresarial y otros socios estratégicos generándose alianzas mediante la suscripción de acuerdo con ABC (Asociación Bancaria Costarricense), Cámara de Bancos y Afines, CONCASOL (Confederación Costarricense de Asociaciones Solidaritas), CANATUR (Cámara Nacional de Turismo), ACAV (Asociación Costarricense de Agencias de Viajes). Dentro de este marco la institución realizó esfuerzos para coordinar con diversas instancias de Estado para lograr facilitarles a las personas el poder salir a turistar. A partir del 31 de agosto del 2020, los hoteles empezaron a funcionar con un aforo del 100% pero en las áreas comunes en un 50% de capacidad. Se coordinó la apertura de playas tanto en cantidad como en el tiempo de permanencia en la misma. El traslado desde y hacia lugares de hospedaje formó parte de la lista de excepciones de restricción vehicular.

Para lograr motivar el turismo nacional se está promoviendo también la Directriz 077- S-MTSS-MIDEPLAN que permite a los empleados públicos acumular jornadas laborales, para disponer de un día libre a la semana. Se propiciará que ese día libre sea un viernes o un lunes con la finalidad de estimular el turismo local.

Además, cuando sea posible, se permitirá el teletrabajo desde instalaciones turísticas adecuadas para tal fin y mediante un proyecto de ley se promoverá que este año el Día del Padre sea feriado.

Ante la declaración del estado de emergencia por el Covid-19 por parte del Gobierno de Costa Rica, se ordenó el cierre de las fronteras marítimas, terrestres y aéreas del país a partir de las 23:59:59 horas del 18 de marzo de 2020 hasta el 15 de mayo 2020, ampliada posteriormente hasta el día 30 de julio de 2020. Durante este periodo se mantuvo un dialogo permanente con las líneas aéreas que estaban operando en el país, así como con las concesionarias de los aeropuertos internacionales involucradas en la operación de líneas aéreas con el

propósito de conocer su estatus y posible fecha de operaciones.

Cuando se dio la apertura de las fronteras a partir del 01 de noviembre, en donde ya no había restricciones y el país recibía vuelos y visitantes de cualquier parte del mundo, siempre y cuando cumplan con los requisitos, como contar con un seguro de salud. Pero gracias a las negociaciones con las líneas se ha ido dando un retorno positivo de líneas que volaban antes del cierre de fronteras y aumentando gradualmente el incremento de las frecuencias. Es por eso que se reciben vuelos provenientes de Canadá, Europa y algunas ciudades de Estados Unidos.

El siguiente cuadro demuestra la reactivación aérea y su operación en este mes de marzo.

**Tablero de reactivación aérea**

Línea aérea	Inicio	MARZO 2021						
		L	K	M	J	V	S	D
Iberia	3-ago-20							
Deutsche Lufthansa AG	5-ago-20							
United Airlines	3-sep-20							
American Airlines	9-sep-20							
Copa	10-sep-20							
Spirit	10-sep-20							
Aeroméxico	17-oct-20							
Air France	31-oct-20							
Avianca	1-nov-20							
Jetblue	1-nov-20							
Delta	2-nov-20							
Alaska	20-nov-20							
Volarii	24-nov-20							
KLM	26-nov-20							
MN Airlines LLC - Sun Country	5-dic-20							
Edelweiss	23-dic-20							

Fuente: OAG y AERIS)

En este mismo entorno se logró la firma del Decreto Ejecutivo N° 42352-MINAE, para bajar el precio del combustible de aviones para lograr el regreso de líneas aéreas. También con el propósito de reactivar e impulsar el turismo regional (Liberia), el ICT en coordinación con el

Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC), se aprobó una disminución del 30% en las tarifas aeroportuarias que se aplican a vuelos internacionales en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, estos nuevos montos se aplicaron a partir del 01 de febrero de 2021. Esto

busca que las aerolíneas cuenten con tarifas más atractivas para viajar y repercuta en una mayor atracción de turistas y un mayor desarrollo para la región.

Costa Rica se promociona como el destino ideal para reactivar energías en la Feria Turística ITB de Berlín, por primera vez la feria más grande del mundo se realizó de manera virtual del 9 al 12 de marzo con la participación de 180 países. Nuestro país participó con 20 empresas del sector turismo en los que sobresalen hoteles, tour operadores y agencias de viajes. Esto contribuirá a reforzar el mensaje de que Costa Rica es un destino ideal para el 2021 así como para los próximos años.

Con fundamento en la solicitud planteada por el señor Ministro de Turismo, la Dirección General de Migración y Extranjería, mediante la resolución N° DJUR-0031-03-JM, autorizó la ampliación de permanencia legal de personas extranjeras que hayan ingresado al país a partir del 17 de diciembre 2019 hasta el 01 de junio del 2021.

El ICT en este proceso de reactivar la atracción de turistas ha diseñado un Plan Piloto para atraer turistas de China, lo que se busca es que los ciudadanos chinos puedan comprar a un turoperador costarricense un paquete de viaje. Para esto la Dirección General de Migración y

- asociaciones y cooperativas turísticas que requieran comprar mobiliario y equipo, obras menores, remodelaciones y capital de trabajo

Extranjería, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, acordaron la excepción de visa para ingreso de turistas provenientes de Beijing y Shanghái, con respuesta en un máximo de 72 horas. La medida, entró a regir el 01 de marzo.

También como medida de alivio a los operadores de transporte público se ha emitido dos años de prórroga para aquellos que hayan renovado sus permisos este año ante el Consejo de Transporte Público. (CTP). Beneficiando esto a este sector que se ha visto afectado en su quehacer.

En coordinación con el Instituto de Desarrollo Rural (INDER) se apoyará de forma integral actividades económicas claves, dando prioridad de atención al sector turismo en los 29 territorios rurales de Costa Rica. Para ello se apoyará en dos programas: “Impulso rural” y “Crédito en marcha” para

- **Impulso Rural** para mujeres emprendedoras del sector turismo golpeadas por la crisis en territorios rurales por medio de un fondo concursable, no reembolsable de ¢300 millones, los cuales se repartirán entre 60 iniciativas. A cada una se le entregará ¢5 millones.
- **Crédito en marcha de ¢500 millones** para organizaciones,

Realmente, el ICT ha asumido con responsabilidad y compromiso el lograr la reactivación del sector turismo, es un proceso que no es fácil, pero se tiene el deseo de continuar siendo el principal generador de divisas y el mejor destino a visitar.

## SECRETARIA DE ACTAS

El año 2020 fue especial, en virtud de la situación que se generó tanto en Costa Rica como en el resto de los países por la Pandemia a causa del COVID-19, provocando un mundo en pausa de manera instantánea, una anomalía de la noche a la mañana y un antes y un después que obligó a realizar cambios extremos en todos los sentidos. En el ámbito laboral fue necesario adaptarse a nuevas maneras de trabajar, se impulsaron cambios en

### **Aspectos Generales:**

El trabajo de la Secretaría de Actas se basa en la organización, planificación, logística y apoyo general de las reuniones de la Junta Directiva, Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos creada por la Ley 6990, Comisión Nacional de Acreditación de Certificado de Sostenibilidad Turística. Entre las funciones se destaca la atención de los Administrados que requieren información sobre Acuerdos, Actas y documentos que se resguardan en esta oficina, así como brindar similar información al público interno.

Corresponde a esta oficina expedir certificaciones, llevar el control y las agendas y documentación respectiva para conocer en las sesiones correspondientes.

acatamiento de las recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud, en el sentido de evitar reuniones presenciales de cualquier naturaleza y a partir del mes de marzo 2020, se tomó la decisión de celebrar las sesiones de los órganos colegiados de manera virtual mediante video conferencia, manteniéndose así a la fecha y hasta tanto rija la situación de pandemia según las directrices del Ministerio de Salud.

(CST) y la Comisión Mixta de Mercadeo. La labor fundamental es la de comunicar a las instancias internas del ICT y las externas que corresponda, en el menor tiempo posible, las resoluciones tomadas por los Órganos Colegiados y asesores, así como llevar el seguimiento de los mismos seguimiento de la ejecución de los Acuerdos tomados, así como coordinar con la Presidencia, Gerencia General, Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo Papagayo, la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, la Secretaría Técnica de la Comisión de Acreditación y la Subgerencia de Mercadeo.

Se coordina y confecciona las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias, se prepara el orden del día. La Secretaría de Actas distribuye en tiempo todos los acuerdos a los

departamentos y entidades según corresponda. Confecciona y actualiza los Libros Oficiales de Actas y sus índices, da seguimiento a la correspondencia, prepara informes, asiste a reuniones estratégicas, elabora todas aquellas acciones ejecutivas, administrativas y de logística que se requieran.

Adicionalmente informa a los Órganos Colegiados sobre el nivel de ejecución de los acuerdos por parte de las diferentes unidades del Instituto. Lleva el control y el seguimiento de los temas que han quedado para estudio, hasta que se tome alguna resolución al respecto. Mantiene en custodia la información Es labor de la titular de la Secretaria de Dentro de los logros más destacados en el 2020 se debe mencionar el haber cumplido y superado la meta propuesta, en asistencia y atención de las sesiones de los cinco órganos colegiados a cargo, (con la aclaración que se realizó al inicio de este informe de que, a partir del mes de marzo, se desarrollaron de manera virtual) confeccionándose durante el año 108 Actas entre los 5 órganos, con un aproximado de 1000 acuerdos, de los cuales se les llevó el seguimiento a todos, dando como resultado un nivel de ejecución global por encima del 90 %. Importante el mencionar que se logró también un punto de equilibrio en cuanto

### **Junta Directiva**

En el año 2020 se realizaron un total de 52 sesiones de Junta Directiva (de la N° 6099 de fecha 13 de enero a la N° 6151 del 21 de diciembre). Respecto a los acuerdos tomados, durante este año se dictaron 514 resoluciones, ejecutándose

original correspondiente a todas las sesiones, documentos que resguardan la historia institucional del ICT.

Es responsable en su Unidad de dirigir e implementar, así como de llevar el seguimiento del control interno, de igual forma de la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo, del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo, del Plan Anual de Compras, así como de planear, dirigir, confeccionar, controlar y ejecutar la administración y cumplimiento del presupuesto de la Junta Directiva de la Institución al recurso humano de manera remota, la producción eficiente y haber sistematizado el envío de los documentos de las sesiones de la Comisión Reguladora, CST y el Comité Mixto de Mercadeo.

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

al final del año aproximadamente el 89 % de los acuerdos tomados.

El señor Ministro de Turismo es quien preside las sesiones de la Junta Directiva, exceptuando cuando por las funciones propias de su cargo se encuentra en misión oficial, presidiendo

en estos casos el Vicepresidente de la Junta Directiva.

### **Consejo Director Polo Turístico Golfo Papagayo**

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo sesionó en 26 ocasiones, iniciando en fecha 13 de enero y finalizando el 21 de

diciembre. El Consejo Director del PTGP tomó 293 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 56%.

### **Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990**

En el año 2020 la Comisión Reguladora celebró un total de 06 sesiones (de la N° 862 de fecha 14 de enero a la N° 867 del

30 de julio, de las cuales todas fueron ordinarias. La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 31 acuerdos, al final del año se habían ejecutado el 100%.

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

En el año 2020 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 13 sesiones (de la N° 01 de fecha 23 de

enero a la N° 13 del 10 de diciembre. Dicha Comisión tomó 104 acuerdos, ejecutándose al final del año el 96%.

### **Comité Mixto de Mercadeo ICT**

El Comité Mixto de Mercadeo se reunió en 12 ocasiones, celebrándose la Sesión N° 01 el 29 de enero y concluyendo el año

con la sesión del 17 de diciembre. Se tomaron 41 acuerdos, para un nivel de ejecución del 95 %.

## GERENCIA GENERAL



La Gerencia General del Instituto

Costarricense de Turismo es un área jerárquica con el más alto nivel en la toma de decisiones administrativas y estratégicas como apoyo fundamental en la ejecución de los objetivos, políticas y metas diseñadas por la Junta Directiva.

En ese sentido, se procederá a señalar las principales acciones en el marco de los quehaceres y proyectos más destacados de esta Unidad Institucional, las cuales se han desarrollado durante el año 2020, sin olvidar que una de las acciones sustantivas de la Gerencia es brindar todo el apoyo administrativo que requieren otras áreas de la institución, lo que no se cuantifica en forma de metas, pero son acciones que permiten el fluido funcionamiento de los distintos procesos que lleva adelante el ICT.

### 1. Contraloría de Servicios

Dentro de las actividades realizadas en este periodo se debe mencionar:

Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites:

- a) Durante el período se mantuvo un trabajo de depuración y seguimiento de los diferentes trámites que deben cumplir los clientes-usuarios en la Institución, con el fin que estos puedan estar incorporados en el Catálogo Nacional de Trámites.

- b) Dentro de los trabajos que tuvieron que atenderse a solicitud del Ministerio de Economía Industria y Comercio y de la Casa Presidencial, según la Directriz 079-MP-MEIC, dirigida a la Administración Pública Central y Descentralizada sobre las medidas sobre la revisión y simplificación de Trámites Administrativos de permisos, licencias, autorizaciones o concesiones, se tienen:

- a) Credenciales de guías con vencimiento el 31 de octubre 2020, se amplíe de oficio la vigencia hasta el 4 de enero de 2021.
- b) Certificados de Transporte Terrestre de Turistas (CTTT), se renueven automáticamente hasta el 04 de enero de 2021, en este caso, se deberá comunicar formalmente a los empresarios y al Consejo de Transportes Públicos (CTP).
- c) Se dio atención y trámite a la solicitud de información relacionada con el Decreto N° 41795-MP-MEIC “Sobre la

agilización de los trámites en las Entidades Públicas, mediante el uso de la Declaración Jurada”

- d) Por medio del Oficio DP-202-2020 se da inicio al Proyecto de Casa Presidencial, Costa Rica – Fluye, donde la Institución es elegida dentro de las 20 Instituciones Estatales para formar parte de este Plan Piloto (cuatro instituciones), el cual se extenderá por varios meses y según el cual serán analizadas las normativas de la institución que generan diferentes trámites que tienen que gestionar los Usuarios en la Institución.

### Atención al cliente

Se desarrolló la Campaña de Sensibilización Servicio al Cliente “Socialización de Manual de Servicio al Usuario”. El Protocolo incluido en el Manual de Atención al usuario, se divulgó por medio de correos con mensajes donde se comentaban diferentes prácticas para la buena atención al Usuario.

Se socializó por medio de correo el Manual Completo de Atención al Usuario, con el fin de poder unificar la atención que se les da a las personas que visitan la institución.



También se elaboraron informes periódicos de análisis de la percepción de Usuario Externo, por medio de la encuesta en línea, y de los habladores con una imagen código QR, colocado en diferentes puntos de las Oficinas Centrales y en las Oficinas Regionales, los mismos fueron presentados a la Gerencia General de la Institución.

### “GUÍA PRÁCTICA PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD” Oficiales de Seguridad en la Atención de usuarios.

Ser un oficial de seguridad no implica que deba mostrarse ante los usuarios como una persona autoritaria, todo lo contrario, debe ser amable, cortés, respetuoso, sin hacer alarde de la portación de armas o utilizar claves militares en su vocabulario.

Debe recibir al visitante con el saludo de buenos días, buenos tardes o buenas noches, dar la bienvenida y despedirlo igualmente con los gracias por la visita.

Aquellos oficiales que se encuentran haciendo rondas por los pasillos, deben estar atentos a prestar colaboración a los usuarios, orientándolos, con amabilidad y cortesía en la ubicación de las distintas oficinas, servicios y funcionarios del instituto.



Por primera vez en el ICT, se implementó una encuesta a nivel institucional que evalúa la Percepción en la Calidad del Servicio Interno; de los datos obtenidos se elaboró un informe, el cual fue presentado

al Jerarca; además se mantuvieron reuniones con las Jefaturas de los Departamentos que fueron Evaluados con el fin de poder implementar mejoras

## Transparencia institucional

Con el fin de dar cumplimiento con la Directriz 102-MP, en este período se elaboró una Política Institucional de Confidencialidad, para esto fue necesario realizar varias reuniones interdepartamentales, y reuniones con funcionarios de Casa Presidencial, esto aunado a un trabajo de seguimiento, dicha política fue presentada y aprobada por la Junta Directiva en Sesión Ordinaria Virtual N° 6149, y publicada en el sitio Web del ICT para el acceso y fácil consulta de los ciudadanos.



Se realizó un trabajo en el tema de los lineamientos de “Denuncias por Delitos contra Hacienda Pública” y “Derecho de Petición” lo que culminó con la inclusión de estos temas en el Sitio de Transparencia Institucional, dando acceso a una opción para que los

ciudadanos interpongan denuncias por delitos contra la Hacienda Pública. Además, el 16 de octubre del 2020 se emite un documento por parte de la Gerencia con el título de “Lineamientos para Recepción y Atención de Denuncias por Actos de Corrupción u otros relacionados planteadas ante el Instituto Costarricense de Turismo”

Con el fin de dar cumplimiento a una comunicación recibida de la Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la Propiedad Accionaria del Estado y la Gestión de las Instituciones Autónomas, instancia perteneciente al Consejo de Gobierno en Casa Presidencial, fue creada una propuesta donde se establecieron los mecanismos para la evaluación del desempeño de la Junta Directiva, de acuerdo con la Directriz N°039-MP, “Política general para el establecimiento de una evaluación del desempeño en las Junta Directivas u Órganos de Dirección de las empresas propiedad del Estado y de Instituciones Autónomas”, en su artículo 7, la cual está siendo utilizada por parte de la UPI.

## Ética Institucional

En el tema de ética institucional, desde la Contraloría de Servicios como parte del apoyo a la Comisión Institucional de Ética y Valores, se implementó una campaña

de sensibilización para los funcionarios del ICT, donde por medio del correo institucional se enviaron mensajes y videos con temas referidos a los aspectos

éticos profesionales, aunados a mensajes referentes a valores:



También se colaboró en la actividad de inicio de año donde en un acto con la presencia de los funcionarios de la institución se entregaron a las diferentes direcciones, Diplomas con la descripción de valores éticos, los cuales debían de aplicar por medio de actividades en las unidades de cada dirección.

También se trabajó en la confección de la Carta de Compromiso con los Valores

Éticos, la cual se firmó por primera vez en la institución, y contó con la firma, asumiendo el compromiso con esos valores, del señor Ministro y de esta Gerencia.

Finalmente, se confeccionó una nueva encuesta para ser aplicada a los funcionarios con el fin de medir su percepción del Tema Ético a los diferentes niveles de la institución, la cual será aplicada en el período 2021.



## 2 Oficina de Salud Ocupacional

En el primer mes del año enero se realizó gira a Llanuras del Norte a fin de realizar un estudio ergonómico a varios funcionarios, con el objeto de realizar recomendaciones técnicas al respecto.

También se hizo entrega de los nuevos chalecos y el respectivo botiquín, a cada uno de los brigadistas avanzados con los que cuenta la institución



Con el inicio de la pandemia, también se inició un proceso de inspección y entrega de dispensadores de alcohol en gel y kit para atención de emergencias a varias oficinas regionales. Se aprovecha para realizar ejercicios explicativos del lavado correcto de manos y para colocar una serie de afiches informativos. Finalmente, se colocan afiches informativos sobre la manera correcta de estornudar y otros aspectos parte de los protocolos ante esta pandemia COVID-19.

En Oficinas Centrales también se instalaron dispensadores de alcohol en gel y se colocaron afiches informativos, principalmente en lugares donde se atiende público.

En cuanto a la labor de trabajo en la casa, se enviaron correos electrónicos con información sobre el Covid-19, (lavado de manos, manera de estornudar, medidas a tomar cuando vamos a la feria, supermercado, entre otros).



Se promovieron y realizaron reuniones virtuales con algunos departamentos donde se explicó la importancia de las pautas activas con el objetivo de sacar a los funcionarios de la rutina y aliviar un poco el estrés del día a día provocado por el trabajo en la casa principalmente para aquellos funcionarios no familiarizados con esta metodología de trabajo.

Se continuó con actividades enfocadas a la prevención de accidentes laborales con recomendaciones relativas a mantener espacios libres para ser usados en caso de alguna evaluación y la promoción del uso de bodegas para el almacenaje de todo tipo de activos que no sean de uso diario.

### 3. Ruta Nacional de las Aves

Se le dio seguimiento a la Ruta Nacional de Aves en diferentes zonas del país (sitios principales de avistamiento de aves y oferta de servicios existente para operar la ruta).



Se participó en la Feria más importante de España "FIO", Extremadura, en febrero.

Algunas características de esta feria son las siguientes:

- Se realiza en el Parque Nacional de Monfragüe, Villarreal de San Carlos, localizado a dos horas y media de la capital (Madrid), lo que asegura alta afluencia de interesados.
- De acuerdo a la distribución y la cantidad de personas atendidas, se considera que la feria atiende alrededor de unas 2500-3000 personas entre los 3 días de feria.
- La distribución de la feria: tiene una carpa 24\*30 m solo para expositores, alrededor de 30, CR fue el país invitado. Además, cuenta con otra carpa para exposiciones, actividades de niños, exposición de fotografías y bolsa de contratación (viernes) y una carpa solo para venta de equipo para avistamiento de aves (prismáticos, cámaras, ropa, entre otros).

- d) La metodología de la feria permite una bolsa de contratación durante todo un día, con citas cada 15 min. Costa Rica participó promocionando el destino, sin embargo, podría ser una oportunidad importante para TTOO especializados.
- e) Además de la comercialización, también se atiende público más especializado: ornitólogos, fotógrafos de aves y naturaleza, “pajareros soft”, entre otros. La feria culmina destinando un día para una visita más familiar.

En esta feria, además de aves, la gente está muy interesada en temas de naturaleza y sostenibilidad, por lo cual es un lugar ideal para presentar la Certificación CST como parte de las

acciones del país para proteger el ambiente y generar mejores negocios.



Finalmente, la feria resulta interesante porque tiene muchas formas de generar visibilidad para el destino: vallas/mantas, presentaciones, actividades para niños/familias y hasta gastronomía, así como por medio de charlas de 20 minutos, de las que Costa Rica siempre es parte como conferencista.

#### 4. Grupo de Acción Regional de las Américas

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

Esta organización constituye una gran plataforma para fortalecer las acciones de Latinoamérica, mejorar los procesos de combate a los delitos, sobre todo en destinos turísticos y su incidencia en otras poblaciones. Es particularmente

necesario, mantener la cooperación técnica en políticas, legislación, protocolos, programas, proyectos y otras acciones, tan necesarias para combatir la delincuencia organizada, en un bloque entre naciones.

En noviembre, se participó virtualmente de la XII Reunión Anual y en el Congreso sobre la trata de personas con fines de explotación de niñas, niños y adolescentes: perspectivas, avances y retos para el sector de los viajes y el turismo, desde el enfoque de diversos actores; celebrados en la Ciudad de Tegucigalpa, Honduras.

En dicho congreso virtual, los miembros de GARA eligieron a Argentina como nueva Secretaria Ejecutiva, trabajo que

venía haciendo de muy buena manera la Secretaría de Turismo de Uruguay.

Fue oportunidad y un gran escenario, para mostrar los esfuerzos del país en el combate de la trata de personas y la ESCNNA, y muy especialmente, del sector turismo de nuestro país y de los países cuyos ministerios de turismo,

integran el Grupo de Acción Regional de la Américas GARA y cuentan con acciones importantes públicas y privadas, de responsabilidad social en destinos turísticos. Esto con el claro propósito de procurar mayor entendimiento y mayores acciones, para el combate de esos delitos al nivel nacional e internacional.

## 5. Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera

En 2018, se asume desde la Gerencia, la Presidencia de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera CNETH. Dicho nombramiento es ratificado en diciembre de 2019.

Dentro de los trabajos más destacables están los siguientes:

- a) Se realizaron grupos focales con Universidades Públicas y Privadas, con el Presidente

- ejecutivo del INA y el Director de Emprendimientos y Vinculación de dicha Institución.
- b) Se realizó un mapeo de la oferta educativa turística del país.
- c) Revisión curricular de dos programas de guías del Instituto Nacional de Aprendizaje INA.
- d) Se promovió el desarrollo profesional de los miembros de la comisión.

## 6. Comisión Turismo de Aventura



Desde 2019, se participa en representación de la institución en la

Comisión de Turismo de Aventura. Dentro de las actividades más importantes para el año 2020 es la reforma al Transitorio Único del Decreto Ejecutivo N° 39703-S-TUR, Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo de Aventura, del 22 de febrero del 2016, dicha reforma se mediante el Decreto Ejecutivo N.º 42487-S-TUR del 27 de julio del 2020.

## 7. Comisión de Hostigamiento y Acoso Sexual CHASIT

Al tenor de lo dispuesto en los artículos 33 y 56 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, artículo 23 de la

Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 5 de la Convención Americana de Derechos Humanos y

Convenio 111, Sobre la Discriminación (empleo y ocupación) de la OIT, los artículos 19, 69, 81, 197, 273, 282 y del 404 al 410 del Código de Trabajo, Ley General de Salud, y la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia y con el Código de Trabajo artículo 19, 69 inciso c), 70, inciso i); con la finalidad de cumplir con los objetivos de la citada disposición normativa, se creó la Comisión de Hostigamiento y Acoso Sexual del Instituto Costarricense de Turismo; en adelante “CHASICT”

El objetivo para el cual fue creado la comisión es para: Reconocer, prevenir y erradicar todo comportamiento que atente contra la integridad de sus colaboradores al ponerse en manifiesto cualquier conducta de acoso en materia sexual; así como generar mecanismos de atención tanto a nivel preventivo como disciplinario.

Los objetivos específicos de la comisión son: divulgar entre todos los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo y

usuarios externos sobre la existencia de una política institucional. Promover dentro del Instituto Costarricense de Turismo una cultura libre de hostigamiento sexual. Capacitar a los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo en materia de hostigamiento sexual. Establecer mecanismos para el debido proceso de investigación, atención y sanción de casos de hostigamiento sexual en el Instituto Costarricense de Turismo que garantice un adecuado abordaje.

Como parte de la ejecución de las actividades tomadas en 2020, se han realizado comunicados de información y prevención, enviado a las jefaturas y los colaboradores del ICT, se emitieron las Políticas para prevenir, investigar y sancionar el acoso y hostigamiento sexual en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en donde se explica lo que es el hostigamiento sexual, como se manifiesta y como debe abordarse, indica el procedimiento para el trámite de la interposición de las denuncias, y condiciones de atención.

## 8. Protocolos de Salud

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se definieron medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Desde el Instituto Costarricense de Turismo junto con el sector Privado se trabajaron 14 protocolos para las diferentes Empresas y Actividades Turísticas.

Desde la Gerencia General y en apoyo a la Dirección de Gestión y Asesoría Turística se trabajó en los Protocolos para Empresas de Hospedaje (ICT-P-001. Protocolo para Actividades de Hospedaje. Sector Turismo) y para Actividades Temáticas y empresas de Turismo de

Aventura (ICT-P-005. Protocolo específico para la Actividad Turística Temática y Turismo Aventura. Sector Turismo).

Dichos documentos se elaboraron para establecer los elementos con los que debe cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores para elaborar sus propios documentos, como acuerdo entre los actores que comparten elementos

comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

Estos lineamientos fueron desarrollados en cumplimiento con los criterios técnicos establecidos en la normativa jurídica, las normas técnicas institucionales y aquellas que se han definido mediante los decretos emitidos por el Poder Ejecutivo en los preparativos y respuesta ante la emergencia por COVID-19

## 9. Atención de la Crisis Covid-19

A partir de la importante afectación en los ingresos producida por el COVID-19 a nuestra Institución, se gestionaron los recortes necesarios en el presupuesto de Gerencia como también los ajustes en las metas establecidas y sus riesgos asociados, a fin de lograr el equilibrio presupuestario que permitiera la sostenibilidad financiera a futuro.

En relación con Gestión de la continuidad de Negocios, se dio atención y seguimiento a los requerimientos de Información que solicitó la Contraloría General de la República (Seguimiento de la gestión para la continuidad de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria Gestión de la continuidad institucional), desde los ámbitos de operaciones, financiero, recursos humanos, de continuidad y atención de crisis, y Tecnologías de la información.

Se creó el Plan de Contingencia ICT por Pandemia Covid-19, aprobado con G-1278-2020, e iniciamos con la

actualización del Plan de Continuidad de Negocios

Pese a la afectación producida por el Covid-19, se lograron los siguientes resultados en los proyectos impulsados desde la Gerencia del ICT:

- a) El Sistema de Gestión Documental Electrónico ICT. Se concluyó con la contratación de expedientes digitales para el ICT, con lo cual se dio por finalizado el alcance del proyecto, quedando la implementación a cargo del Departamento Administrativo– Archivo Institucional.
- b) Se concluye con el Sistema ICT- Declara versión web, conforme a la aprobación emitida por parte del Departamento de Ingresos en calidad de expertos, quedando la implementación y puesto en servicio a cargo de Ingresos y Tecnologías de la Información.

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

La Gerencia General en 2015 emitió las Políticas para el Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República, recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna, con el fin de asegurarse de que las acciones llevadas a cabo por la Administración fueran oportunamente cumplidas, asimismo; en el mes de setiembre de 2019, se actualizaron dichas políticas y mediante el oficio G-1947-2019, se comunicó a las Jefaturas vía correo electrónico las “Políticas para el seguimiento de los órdenes administrativos producto de

recomendaciones o advertencias de la Auditoría Interna.

Recomendaciones emitidas por Auditoría Interna del 2017 al 2020

Año	Emitidas	Diciembre 2020			% de cumplimiento
		Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	Pendientes	
2017	84	84			100%
2018	68	65	3		96%
2019	143	123	20		86%
2020	86	30	56		35%

Esta Gerencia cumple una intensa labor de apoyo sustancial a distintas Unidades en la Institución, mediante resoluciones o criterios, se emitieron a las diferentes Unidades información en relación al cumplimiento de requerimientos de la Auditoría Interna, así como información a otras Unidades.

## 11. Participación en comisiones

- a) Comisión Institucional de Ética y Valores.
- b) Comisión de Mejora Regulatoria.
- c) Comisión Nacional de Seguridad Turística.
- d) Comisión de Gobierno Abierto.
- e) Comisión de Asuntos Estratégicos de Tecnologías de la Información.
- f) Comité de Crisis, y de Continuidad de Negocios.
- g) Presidencia de la CIMAT, por delegación de la señora Ministra.
- h) Presidencia del Comité Técnico de Normalización en Turismo con sede en INTECO (re elección en junio de 2020 por un periodo de dos años).
- i) Dirección Ejecutiva de Pagayo A.I. ante la ausencia de su titular por motivos varios.
- j)
- k) Consejo Económico ante ausencia de la señora Ministra / Ministro.
- l) Presidencia de la Comisión de Educación Turística y Hotelera.
- m) Comisión Nacional contra la trata y el tráfico ilícito de personas.
- n) Secretarías técnicas de las comisiones de Seguridad Turística (CONSETUR) y Comisión Nacional de Guiado Turístico (CONAGUITUR).
- o) Mesa Caribe.
- p) Junta Directiva del Parque Nacional Isla San Lucas.
- q) Presidencia de la Comisión Técnica de Validación del CST.

## 12. Actividades relacionadas al presupuesto, metas, riesgos y gestiones de Gerencia

- a) Control y seguimiento del presupuesto de Gerencia General.
- b) Elaboración y seguimiento de Metas PAO, en conjunto con el funcionario responsable de Gerencia.
- c) Elaboración y seguimiento de los riesgos asociados a cada meta, en coordinación con el responsable de cada meta.
- d) Coordinación y preparación de modificaciones presupuestarias de la Gerencia General, apoyo para localizar y reasignar recursos presupuestarios para otras unidades cuando así se requiera.
- e) Emisión de criterios relacionados a temas presupuestales.
- f) Gestión de contrataciones y proyectos de alta prioridad Institucional.
- g) Aprobación Gerencia de Declaratorias.

Finalmente, se indica que esta Gerencia General dio seguimiento a los acuerdos emitidos por la Junta Directiva procurando el mayor cumplimiento posible de los mismos, lideró el diseño, propuesta y ejecución de la Hoja de Ruta de reactivación del sector y asumió funciones diversas ante la ausencia de la señora Ex Ministra por motivos de salud y hasta que fuese nombrado su sustituto.

## AUDITORIA INTERNA

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

y la del resto de la Administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Se presentan a continuación algunos de los proyectos desarrollados durante el período 2020 que han colaborado a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de auditoría y que a su vez han permitido el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable.

### 1. Gestión del Auditor Interno:

Se verifica el desempeño de la Auditoría Interna, se aprueba el Plan Anual de Trabajo basado en riesgo, se presenta ante la Junta Directiva el informe de gestión, también se desarrolla y se mantiene el programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubre los aspectos de la actividad de Auditoría Interna. Como parte de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica, se participa en calidad de asesor, en todas las sesiones de la Junta Directiva.

El recurso humano se gestiona de acuerdo con el esquema establecido, se ejerce una supervisión en forma constante de las actividades de planificación, examen, comunicación y seguimiento correspondiente al proceso de auditoría, así como durante el desarrollo de los otros servicios que presta la Auditoría Interna.

### 2. Planificación Estratégica y Operativa:

Se revisan los indicadores del Plan Estratégico de la Auditoría, con el fin de responder a las necesidades del ICT tomando de referencia los indicadores del Instituto Global de Auditores Internos, concluyendo que están en concordancia

con las buenas prácticas. Asimismo, se verifica el alineamiento entre los indicadores del Plan Estratégico de la Auditoría, los del PAO y los del Plan Anual de Trabajo.

### 3. Actualización del Universo Auditable y Plan Anual de Trabajo:

La metodología para identificar el universo auditable se revisa y actualiza, así como el propio universo de auditoría, dada la situación presentada por la pandemia y a la evolución de los procesos institucionales, como resultado del proceso, se cuenta con un modelo

actualizado basado en riesgos para la definición y priorización del universo auditable, lo que permite la elaboración de los planes anuales de trabajo enfocados a los procesos institucionales más relevantes.

### 4. Mejora continua:

Los estudios se desarrollan de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo basado en riesgo, ejecutando y manteniendo el programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubre todos los aspectos del proceso de auditoría Interna.

La autoevaluación de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna arroja un

cumplimiento del 100% de lo requerido por las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”, razón por la cual, los servicios emitidos por la Auditoría permiten mejorar significativamente los procesos de dirección, riesgo y control de las actividades auditadas

### 5. Modalidad de Trabajo en casa:

La Auditoría aprovechando el sistema informático con que contamos, desde hace algunos años viene aplicando el trabajo en casa y a partir de marzo debido a la pandemia, dicha modalidad se aplicó

al 100%, aspecto que contribuye a mejorar la calidad de vida de los auditores por las dificultades viales que se presentan y que también ha repercutido positivamente en la eficiencia del trabajo y en la calidad de los servicios.

### 6. Clima Organizacional:

La Auditoría Interna obtiene en la evaluación de 2020 una calificación de “alineamiento óptimo”, eximiéndose de realizar plan de mejora, no obstante, con el fin de promover la mejora continua, se

decide realizar algunas actividades que contribuyen a mantener y fortalecer el clima organizacional

## **7. Estandarización de los procedimientos de auditoría:**

El Manual de la Auditoría se revisa y ajusta con el fin de mantener la estandarización de los procedimientos

como una herramienta clave para asegurar la calidad del trabajo realizado.

## **8. Automatización de los servicios de auditoría:**

Se realiza como parte de la mejora continua y la transformación digital de la Auditoría, mediante mejoras en la plataforma tecnológica donde se desarrollan los proyectos de auditoría, garantizando siempre la calidad de la

información en cuanto a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. Asimismo, permite realizar una supervisión en línea durante la ejecución de las todas actividades en el desarrollo de los servicios de la Auditoría Interna, más ahora que se realiza el trabajo en casa.

## **9. Auditoría continua:**

Se aplican rutinas de auditoría continua, proceso que se realiza de manera automatizada, con la finalidad de identificar excepciones y emitir observaciones en tiempo real a la

Administración y se verifica la implementación de las medidas adoptadas para subsanar las oportunidades de mejora.

## **10. Cumplimiento de la Directriz Presidencial N°102-MP, artículo 8, inciso p.**

La Ley Orgánica del ICT, artículo 33 dispuso que el Instituto cuenta con una Auditoría Interna, cuyo Auditor Interno es nombrado por medio de un concurso externo y sus funciones están

determinadas en la citada Ley, la Ley de Control Interno, el Manual de Cargos del ICT y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría, artículo 15.

## **11. Estrategia de Fiscalización de la Auditoría Interna durante la Pandemia por COVID-19:**

La pandemia nos traslada a un nuevo escenario y la Auditoría Interna con el fin de continuar agregando valor a través de procesos de auditoría estratégicos, ágiles y oportunos que contribuyan a la sostenibilidad y continuidad institucional y

tomando las medidas necesarias para salvaguardar la independencia de conformidad con las "Normas internacionales para el ejercicio

profesional de la auditoría interna”<sup>1</sup>, apoya a la Administración mediante servicios de auditoría independientes del Plan Anual de Trabajo, entre otros temas, los que se detallan a continuación:

- Modelo de Gestión de Riesgos
- Plan de Continuidad del Negocio

- Políticas de seguridad
- Metodología de proyectos de Tecnologías de Información
- Gobierno Corporativo
- Sistema de Control Interno y su Autoevaluación.
- Asesoría a Secretaría de Actas

## 12. Resumen sobre los resultados de las labores de la Auditoría Interna.

La ejecución del Plan Anual de Trabajo 2020 permite la emisión 36 servicios de auditoría interna, donde se identifican oportunidades de mejora que se comunican a la Administración. El 66% corresponde a aspectos relacionados con control interno, el 29% a temas de

governabilidad y el 6% a la gestión de riesgos.

Las recomendaciones y advertencias emitidas se clasifican de acuerdo con los objetivos del control interno, según el detalle siguiente:

### a) Eficiencia y eficacia

Se emiten 48 recomendaciones y advertencias (56%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- Eficacia y eficiencia en la gestión de las Oficinas Regionales
- Acciones de mercadeo
- Aplicación móvil para seguridad turística
- Directrices, circulares, lineamientos, políticas de carácter normativo emitidos para el buen funcionamiento institucional.

- Observaciones sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva
- Avocación o sustitución como institutos jurídicos a partir de la responsabilidad de los funcionarios públicos en el cumplimiento del cargo.
- Plan de continuidad de negocio del ICT
- Trámite de las incapacidades de funcionarios ante el Departamento de Gestión del Talento Humano (DGTH)
- Estado y calidad de la información de los Contratos Turísticos

---

<sup>1</sup> Norma 1130

- Nueva funcionalidad en la revisión de pases de salud como función institucional extraordinaria
- Observaciones a la propuesta "Manual para aplicar a la

modalidad de Teletrabajo en el ICT

- Auditoría continua a setiembre de 2020

## **b) Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico**

Se emiten 25 recomendaciones y advertencias (29%), las cuales se comunicaron mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- Eficacia y eficiencia en la gestión de las Oficinas Regionales
- Acciones de mercadeo
- Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI)
- Denuncia Penal por presuntos actos de corrupción cometidos por un funcionario público, en perjuicio del interés público y la imagen institucional
- Proceso de Gestión Ética Institucional
- Riesgos de TI y teletrabajo
- Convenio de cooperación ICT-MOPT "Para el diseño y confección de señales viales y turísticas"

- Nombramientos bajo la figura de jornales y recepción de ingresos en el Paradero Turístico Doña Ana
- Meta del Polo Turístico Golfo de Papagayo
- Estado y calidad de la información de los Contratos Turísticos
- Contratación Administrativa
- Observaciones a la propuesta "Manual para aplicar a la modalidad de Teletrabajo en el ICT"
- Cumplimiento de la Ley 8220 y su Reglamento
- Atención comunicada de acuerdo SJD-293-2020 sobre reforma integral al "Reglamento Regulaciones Generales para la Participación de la Empresa Privada en Ferias Internacionales"
- Marco de Gestión de Tecnologías de Información institucional

## **c) Calidad y confiabilidad de la información**

Se emiten 4 recomendaciones y advertencias (5%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- Acciones de mercadeo

- Aplicación móvil para seguridad turística
- Auditoría continua a setiembre de 2020

#### d) Proteger y conservar el patrimonio público

Se emiten 9 recomendaciones y advertencias (10%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- Relación de hechos referente al “posible incumplimiento de funciones por parte del jefe del departamento de gestión y asesoría turística”
- Relación de Hechos referente al “Posible incumplimiento de

funciones por parte de un colaborador del Departamento de Gestión y Asesoría Turística”

- Aplicación móvil para seguridad turística
- Determinación de la utilidad contable del CNCC
- Convenio de cooperación ICT-MOPT “Para el diseño y confección de señales viales y turísticas”

### 13. Verificación de la implementación de los Servicios de la Auditoría

Se verifica el cumplimiento de los servicios emitidos por la Auditoría Interna, determinándose un cumplimiento

razonable de los mismos. A continuación, un detalle del comportamiento de dicha implementación:

Cuadro N° 1

Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente Cumplidas		Pendiente		Total	% Cumplimiento por año
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
2017	84	81	96%	3	4%	0	0%	84	96%
2018	69	64	93%	5	7%	0	0%	69	93%
2019	142	106	75%	36	25%	0	0%	142	75%
2020	85	28	33%	57	67%	0	0%	85	33%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>279</b>	<b>73%</b>	<b>101</b>	<b>27%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>380</b>	<b>73%</b>

Fuente: Auditoría Interna

En el año 2020 no se reflejan recomendaciones y advertencias pendientes, pues éstas se encuentran en

proceso de ejecución con su correspondiente plan de implementación.

## ASESORIA LEGAL

### A- Principales labores de esta Asesoría.

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

### B.- Labores realizadas durante el año 2020

#### 1.- Asesoría a órganos colegiados del Instituto.

Además de asesorar durante el período de estudio al resto de dependencias de la Institución, se brindó la asesoría a : Junta Directiva de la Institución, Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo, Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Interinstitucional de Zonas Urbano Litorales ( CIZUL ), Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos ( CIMAT ), Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) , Comisión de Igualdad de Género, Comisión Institucional de Análisis de Accidentes de Tránsito, Comisión de Salud Ocupacional, Comisión de Zonificación Portuaria Moín,

Comisión de Archivo del ICT, Comisión Institucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NICS), Comisión Institucional para la Igualdad y la no discriminación hacia la población LGBTI, Comisión de Hostigamiento y Acoso y Comisión Interna de Mejora Regulatoria. Lo anterior sin dejar de lado al Sector Privado de Turismo, por medio de la evacuación de consultas telefónicas, atención directa de las dudas o asistiendo directamente a reuniones que se realizan con funcionarios del Instituto, representantes de cámaras, asociaciones o empresarios turísticos.

## 2.- Consultas.

Esta Asesoría legal como parte de su función asesora, atendió durante el 2019, un número aproximado de 2126 consultas. Lo anterior al margen de las

consultas telefónicas y vía electrónica que a diario se atienden en las diferentes áreas y sobre diversos temas.

## 3.- Contratación Administrativa y Convenios de Cooperación

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

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

Asimismo, correspondió a la Asesoría Legal la redacción de diversos convenios de cooperación que suscribe la Institución con el propósito de cumplir los objetivos señalados en su Ley Orgánica. En aquellos supuestos en que la suscripción de estos convenios implica disposición de fondos públicos, debe esta Asesoría Legal dar seguimiento al mismo hasta la obtención del refrendo respectivo por parte de la Contraloría General de la República, cuando este corresponde.

### CUADRO Nº 1 DE RESUMEN DEL 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Contratos	2
Convenios	28
Licitaciones	23
Refrendo Interno	24
Consulta a Contraloría	0

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Autorizaciones Contraloría	1
Refrendo Contratos Contraloría	0
Refrendos Convenios Contraloría	0
Consultas	41

#### 4.- Actualización de Normas.

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

1.- Compendio de Normas que regulan las Empresas y Actividades Turísticas,

que contiene la legislación que rige los trámites que se realizan ante el ICT.

2.- Compendio de Normas Internas del ICT, donde se incluyen la normativa que, a lo interno de la Institución, rige labores de los funcionarios.

3.- Compendio de Normas donde el ICT participa en Comisiones Externas.

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

#### CUADRO Nº 2 DE RESUMEN 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Información sobre Normas que involucran Instituciones Autónomas	124
Actualizaciones en Compendio Normas que regulan las Empresas Turísticas	3
Actualizaciones en Compendio Normas Internas	0
Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas.	4

#### 5.- Juicios.

La Asesoría Legal tiene a su cargo la tramitación de todos los procesos monitorios de cobro judicial, juicios ordinarios, procesos en materia civil, de tránsito, laboral, agraria, administrativa, penal, así como Acciones de Inconstitucionalidad y Recursos de Amparo ante la Sala Constitucional, en

los cuales el Instituto o sus funcionarios figuran como demandados o actores, lográndose en su amplia mayoría satisfactorios resultados para la Institución. Se gestionan igualmente las diligencias de desalojo administrativo y judicial por usurpación de terrenos propiedad de este Instituto.

### CUADRO Nº 3 DE RESUMEN 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Juicios Monitorios (Cobro Judicial)	157
Juicios de Transito	0
Juicios Laborales	8
Juicios Agrarios	3
Juicios Penales	2
Juicios contenciosos CPCA	42

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Juicios de Lesividad	0
Acciones de Inconstitucionalidad, amparos y habeas corpus	4
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	4

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Convenio Preventivo de Acreedores	5
Diligencias de Información Posesoria	2

#### 6.- Revisión de requisitos legales de Declaratoria Turística y Contrato Turístico.

En aplicación de la Ley N° 6990, denominada Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas y el Reglamento a la Ley Reguladora de Agencias de Viajes que respaldan la Declaratoria y Contrato Turístico que se otorgan a las empresas turísticas previstas en dichas regulaciones, esta Asesoría Legal se encarga de la revisión

de los requisitos estrictamente legales que deben de cumplirse para obtener la Declaratoria Turística y el Contrato Turístico mencionados; así como para la acreditación de cambios de propietario, apoderados, razón social, nombre comercial, domicilio, renuncia de la declaratoria. A continuación, se resume el trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2020.

#### CUADRO Nº 4 DE RESUMEN 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Solicitud Declaratoria Turística	311
Solicitud Acreditación Cambio de Nombre Comercial	2
Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	1
Solicitud Acreditación Cambio Propietario	13
Solicitud Acreditación Cambio Apoderados	13
Solicitud Acreditación Cambio de Domicilio	1
Solicitud de Contrato Turístico	10
Solicitud Acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	9
Consultas en materia de declaratoria turística	17
Consultas en materia de contrato Turístico	04
Revisión de borradores de Fideicomisos, adenda, y contrato turístico	16
Recursos en materia de contratos	1

#### 7.- Consultas y revisión de requisitos legales en gestiones relativas a zona marítimo terrestre.

En aplicación de la Ley Nº 6043, Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre y su Reglamento, se revisan expedientes de concesiones, cesiones y prórrogas, así como solicitudes para autorización para dar en garantía derechos de concesión.

De igual forma, se atienden consultas de municipalidades con jurisdicción en zona marítimo terrestre y de particulares. Así las cosas, a continuación, se presentan el resumen del trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2020.

#### CUADRO Nº 5 DE RESUMEN 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Concesiones nuevas	59
Cesión de concesiones	28
Prórrogas de concesión	67
Denegatoria de aprobación	57

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Concesiones nuevas aprobadas	38
Cesión de concesión aprobadas	18
Prorrogas de concesión aprobadas	56
Adjudicación de herederos	3

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Modificación de contrato de concesión	14
Recursos de procedimientos ZMT	2
Atención de Consultas	15
Criterio para cancelaciones	3
Estudio de antecedente de dominio	0

## 8- Recaudación de tributos.

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

Para ejecutar esta labor, fue necesario efectuar investigaciones y estudios registrales, confección y tramitación de los juicios en instancias civiles y penales, estudio de expedientes y consultas directas a los interesados, así como confección de documentos de arreglos de pago a que se llegue con los mismos. A continuación, se resume la labor desarrollada en este sentido por la Asesoría Legal durante el año 2020

### CUADRO N° 6 DE RESUMEN 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTOS
Arreglos de Pago	7	Se realiza la revisión y se recupera por mensualidades
Juicios Activos	157	¢792.820.257,36
Juicios terminados	9	¢221.051.930,20
Juicios con sentencia firme	88	¢625.934

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Nuevas demandas	9
Liquidaciones de intereses y costas procesales	132
Declarados incobrables	0

### 9.- Asamblea Legislativa.

Se prepararon criterios legales y sus documentos de respuestas a fin de manifestar la posición institucional frente a consultas de la Asamblea Legislativa sobre 63 proyectos de ley. Esto es,

específicamente con relación a los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente

### CUADRO Nº 7 RESUMEN 2020

NUMERO DEEXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
21917	Adición de un transitorio único a la Ley de Salarios de la Administración Pública
21783	Ley sobre la zona marítimo terrestre”, para fomentar la inversión y atracción turística en las concesiones autorizadas correspondientes a la zona marítimo terrestre
21.678	Ley que declara de interés público el desarrollo turístico del distrito de Carara del Cantón de Turrubares
21754	“Reforma al párrafo cuarto del artículo 1 de La Ley de Conservación de Vida Silvestre
21.824	Para derogar los regímenes de Pensiones complementarios especiales
21.970	Ley de Fomento Socioeconómico Local
21.847	Ley de creación de las comisiones institucionales de accesibilidad y discapacidad (ciad)
21.766	Ley que declara de interés público el desarrollo turístico del distrito de Carara del Cantón de Turrubares
21.887	Ley de Acceso efectivo a la salud ante emergencias”
PROYECTO DE LEY INFRAESTRUCTURA	Ley de adquisición de derechos para la construcción de infraestructura pública”.

21.763	Reforma a los artículos 112, 157, 209 y 213 del código penal, ley número 4573 del 4 de mayo de 1970, a fin de agravar las penas contra los delitos de homicidio, violación, hurto y robo cometidos en contra de los turistas extranjeros y locales
21.549	Declara Parque Recreativo Nacional Playas de Manuel Antonio
21.837	“Ley de Creación del Distrito Cívico del Bicentenario de la República de Costa Rica”.
21.743	Modificación al inciso b) del artículo 41 de la ley n.º 3091 del 18 de febrero de 1963”.
21.786	Modificación al artículo 75 de la ley n.º 6043 del 02 de marzo de 1977”.
21.712	Ley de Reparación Integral para Víctimas de Femicidio”
21.812	Prohibición de actividades contaminantes en la cuenca del río Barranca de Puntarenas”.
22.003	Adición de un artículo 57 bis y reforma del artículo 161 bis del código penal, ley 4573 de 04 de mayo de 1970 y sus reformas
21.834	Declaración del 10 de diciembre como día de los derechos humanos y adición del inciso g) al artículo 3 de la ley 2160, ley fundamental de educación, de 25 de setiembre de 1957
21.336	Ley marco de empleo público
31950	Reglamento de la transición para la revisión y aprobación de planes reguladores
21.546	Ley General de Contratación Pública
20.069	Ley orgánica del colegio de profesionales en salud ocupacional
21.968	Ley de Reactivación e Incentivos para las Actividades Turísticas en Costa Rica”
22.020	Incentivos
.22.005	Reforma Código Civil
21.792	Creación del Ministerio de Asistencia Social para la Administración eficiente de la política social”
22.034	Justicia fiscal COVID
21.766	Ley que declara de interés público el desarrollo turístico del distrito de Carara del Cantón de Turubares.
21990	Impulso a las Marinas Turísticas y Desarrollo Costero

21.114	“Ley para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en costa rica
22.041	“Ley de Financiamiento para las MIPYMES afectadas por la emergencia del covid-19”.
21290.	Programa Nacional de Créditos y Tasas preferenciales para la mujer rural CRETAMUJER
22020	Respuesta a Departamento de Servicios Técnicos de la Asamblea Legislativa
22.054	Transformación a Ciudades Inteligentes
22.081	Ley de reducción de jornadas en el Sector Público”.
22.091	Ley Contra el exceso de los salarios de los altos jefes del Sector Público y en Régimen de Competencia”
21.783	Ley sobre la zona marítimo terrestre, para fomentar la inversión y atracción turística en las concesiones autorizadas correspondientes a la zona marítimo terrestre.
21.751	Reforma de los artículos 28 y 29, adición de los incisos n), o) y p) al artículo 3, inciso d) al artículo 58, y 28 bis, de la ley forestal, n.º 7575, de 16 de abril de 1996”.
22,077	Plazo adicional al artículo 4 de la ley para la regulación de las construcciones existentes en la zona restringida de la zona marítimo terrestre, n.º 9242 de 06 de mayo de 2014 y del transitorio i de la ley marco para la declaratoria de zona urbana litoral y su régimen de uso y aprovechamiento territorial, n.º 9221 de 27 de marzo de 2014
21,951	Reforma del artículo 52, inciso c), de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica ley N° 7558 del 4 de noviembre de 1995 y sus reformas.
21,095	Ley de navegación acuática”,
22.223	Moratoria en el pago del canon de transportes especiales y renovación de flotilla.
22160	Ley para potenciar el financiamiento e inversión para el desarrollo sostenible mediante el uso de valores de oferta pública temáticos”.
22215.	Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional

22.200	Declaratoria de interés público el desarrollo turístico, ecológico y cultural del distrito de Chires del cantón de Puriscal
21.347	Ley reguladora del otorgamiento de pasaportes diplomáticos y pasaportes oficiales
22.169	“Ley para establecer tarifas especiales de los servicios de electricidad, y condonar deudas pendientes del sector hotelero de costa rica producto de la afectación económica por el COVID-19”.
21.448	Ley para el fortalecimiento, coordinación y planificación del resguardo fronterizo.”
21.799	Reforma del artículo 211 de la ley n.º 6227, ley general de la administración pública, de 2 de mayo de 1978; adición de un párrafo final al artículo 40 y un transitorio a la ley n.º 7494, ley de contratación administrativa, de 2 de mayo de 1995, y sus reformas”.
21.592	Reforma parcial de la ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial n° 9078 de 4 de octubre de 2012”
21.321	“Ley de repositorio único nacional para fortalecer las capacidades de rastreo e identificación de personas”
21.618	Creación del Cantón de Monteverde, Cantón XII de la provincia de Puntarenas.”
21.090	“Reforma y adición a la Ley Orgánica del Poder Judicial para garantizar el financiamiento de las Secciones especializadas en las materias de familia y laboral de la defensa pública del poder judicial”
20.799	Ley General de acceso a la Información Pública y Transparencia
22188	Ley de Comercio al Aire Libre.
22.167	Declaratoria del perezoso de dos dedos ( <i>choloepus hoffmanni</i> ) y el perezoso de tres dedos ( <i>bradypus variegatus</i> ) como símbolos nacionales de la fauna silvestre de costa rica
22186	Ley de objeción y libertad de conciencia.
22253	Reforma de los artículos 1, 2 y 3 de la ley 9725. Autorización al programa integral de mercadeo agropecuario (PIMA) para que segregue y done parte de un inmueble de su propiedad al

	Instituto Costarricense de Turismo, espacio en el que fue construido el Centro Nacional de Congresos y Convenciones
21330	Ley de Creación de la Agencia Espacial Costarricense (AEC)
21562.	Modificación y adición de varias leyes para extender los beneficios del ecoturismo el turismo rural comunitario a las comunidades rurales y costeras
21.443	Reforma integral a la ley N.º 7600, Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, de 29 de mayo de 1996

## 10.-Procedimientos Administrativos.

En el año 2020, esta Asesoría Legal, designada por la Gerencia o Junta Directiva como órgano director, tramitó *procedimientos administrativos disciplinarios y otros procedimientos ordinarios* contra funcionarios o terceros, lo que implica principalmente el seguimiento del expediente, realización de comparencias orales, valoración de pruebas documentales y testimoniales, contestación de recursos y redacción del informe final para el órgano decisorio.

Dentro de esos procedimientos, se incluye el soporte legal en los procedimientos ordinarios establecidos en contra de las empresas turísticas amparadas a este Instituto, cuando se han detectado irregularidades en su funcionamiento, labor que ha consistido en la asistencia legal en las comparencias orales y privadas que los mismos comprenden, así como redacción de los criterios legales que sirven de base a las resoluciones finales que la Gerencia tome en los mismo.

### CUADRO Nº 8 RESUMEN 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Investigaciones Preliminares	4
Procedimientos Administrativos disciplinarios y cobratorios	4
Criterio para la Comisión Nacional de Acreditación del Programa certificación para la Sostenibilidad Turística ( CST)	39

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Informes a Junta Directiva sobre apelaciones en procedimientos administrativos	2
Informes, criterios a Junta Directiva sobre conciliaciones judiciales	0
Criterios sobre temas tributarios, para Ingresos	7

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Informes a la Gerencia sobre otros procedimientos	2
Criterio para la acreditación del Programa Marca País	67
Procedimientos Registrales para inscripción de marcas	2

### 11.- Redacción de Reglamentos y Proyectos de Ley.

Como parte de nuestra actividad procedemos a la redacción de reglamentos y en algunas ocasiones de proyectos de ley, así como las modificaciones a la reglamentación interna y externa relacionada con la materia turística.

En el año 2020, se redactaron, revisaron y complementaron los borradores de las iniciativas que se detallan en el cuadro adjunto.

#### CUADRO RESUMEN N°9 2020: Decretos Ejecutivos.

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE
1) Reglamento a la Ley Marco para la Regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales.	8) Proyecto de Reforma al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.	13) Proyecto de Reforma Ley Sobre la Zona Marítimo Terrestre.
2) Decreto que crea la Comisión Interinstitucional para el impulso de Planes Reguladoras.	9) Proyecto de Reglamento a la Ley Marco para la declaratoria de Zona Urbana Litoral y su Régimen de uso y aprovechamiento Territorial: Propuesta	

	de la Herramienta técnica para emitir dictamen favorable del Instituto Costarricense de Turismo.	
3) Reglamento a la Ley N° 7744 .	10) Proyecto de reforma al Reglamento de la Ley N° 6758, Ley Reguladora del Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo Papagayo.	
4) Reforma al Reglamento la Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio para su aplicación a las Marinas y Atracaderos Turísticos.	11) Proyecto de reforma al Transitorio único del Decreto Ejecutivo N° 39703-S-TUR del 22 de Febrero del 2016 y sus Reformas, Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo Aventura.	
5) Reglamento a la Ley Marco para declaratoria de Zona Urbana Litoral y su Régimen de Uso y Aprovechamiento Territorial.	12) Proyecto de Reforma al Reglamento de la Ley N° 6990, Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico.	
6) Reglamento para la designación de los representantes de la Comisión Nacional para la Prevención y Atención de ahogamientos establecidos en los incisos f) y g) del artículo 5 de la Ley N° 9780.		

7) Proyecto de Ley de Reforma a la Ley N° 9725, "Autorización al PIMA de donar un terreno al ICT donde se encuentra el Centro Nacional de Congresos y Convenciones.		
---	--	--

## 12.- Polo Turístico de Papagayo.

Esta dependencia brinda asesoría legal a la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo Papagayo, en la persona del Consejo Director, como órgano colegiado, así como de su Dirección Ejecutiva, como órgano técnico, a la Junta Directiva en temas atinentes al desarrollo y ejecución de dicho Proyecto Turístico, a las diferentes instancias y entes del Estado quienes han requerido asesoría sobre este régimen especial de aprovechamiento de bienes de dominio público. La base para dicha asesoría encuentra asidero en la normativa especial aplicable al Proyecto Polo Turístico Golfo Papagayo, así como en el derecho supletorio.

Esta Asesoría Legal se encarga de evacuar todas las consultas generadas por acuerdos propios del seno del Consejo Director, de emitir criterios legales en temas de relevancia, y de asistir como asesores legales a todas las sesiones ordinarias y extraordinarias de

dicho órgano. En la relación de la Oficina Ejecutora con los concesionarios, la Asesoría Legal interviene en la redacción de los contratos de concesión para el caso de las nuevas concesiones, y respecto de las ya otorgadas, en la redacción de los addenda a contratos ya suscritos, en la revisión de los requisitos legales para la aprobación de las solicitudes formales de cesiones parciales, al igual que respecto de las escrituras públicas relativas a dichas cesiones y demás negocios jurídicos como sometimiento de las mismas a garantía hipotecaria o a fideicomiso. De igual forma se realizan informes sobre trasposos de capital social y solicitudes de fusión por absorción que realizan las concesionarias.

Así mismo, esta Asesoría Legal evacúa las consultas específicas de los concesionarios, tanto verbales como escritos.

## CUADRO Nº 10 RESUMEN 2020

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Criterios Legales	10
Criterios sobre solicitudes cesiones Parciales	3
Contratos de concesión y Adendas	11
Acreditación de traspaso de capital social y nuevos apoderados	27
Prórrogas y Ajuste de Plazo de concesión	2
Fusiones por Absorción	1
Sometimiento en garantía	2
Reunión de Fincas	2
Procedimiento administrativo contra concesionarias	1

Además, se brindó asesoría en los procedimientos administrativos abiertos contra concesionarias del PTGP por incumplimientos a sus obligaciones contractuales, los cuales implican

sanciones que van desde la ejecución parcial de sus garantías de cumplimiento hasta la cancelación de derechos de concesión otorgados.

## UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La Unidad de Planificación Institucional (UPI), es el área responsable de la planificación institucional, cuyo fundamento legal está amparado en el artículo 3 de la Ley Nacional de Planificación (Ley 5525).

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

Las funciones de la UPI están contempladas en el Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN, Reglamento General al Sistema de Nacional de Planificación en su artículo N°28.

Actualmente la UPI está conformada por 4 Ejecutivos de Turismo 3, una secretaria y la Jefatura (Asesor de Planificación).

Para este año 2020 se había programado metas para el fortalecimiento institucional

como era la realización de un estudio sobre la Evaluación de una intervención estratégica institucional, pero por efecto de la Pandemia por Covid -19 y al ser el Sector Turismo uno de los más golpeados, nos vimos en la obligación de devolver los recursos presupuestarios.

Pero esta situación no afectó para que en la UPI se dieran los mejores esfuerzos para cumplir con el Plan Anual Operativo propuesto para este año.

El presupuesto de la UPI para este año 2020 fue de ¢ 92 000 000 y se ejecutaron ¢62 493 757, de los cuales ¢ 56 580 163 corresponden al pago institucional a Organismos Internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).

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

- Planificación Institucional.
- Análisis Administrativo.
- Control Interno.
- Informes especiales.

### Planificación Institucional.

La funcionalidad en este proceso es definida por la normativa que emiten los entes contralores como son: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Secretaría Técnica de la

Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República.

Durante este año, se realizó la evaluación del Plan Anual Operativo (PAO), Plan

Operativo Institucional (POI), Proyectos de Inversión Pública y del Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas para el año 2019 los cuales se remitieron a los entes evaluadores como la CGR, STAP y MIDEPLAN. Cabe mencionar, en cumplimiento con la Directriz N° 039-MP se remitió a Casa Presidencial la Autoevaluación de Junta Directiva en el marco de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Planificación coordinó los procesos de seguimiento y evaluación del PAO 2020, para tal efecto se elaboró el informe semestral presentado a la Contraloría General de la República con la aprobación de la Junta Directiva y dos informes trimestrales que se presentaron a la Gerencia General. También ante la situación presentada por la Pandemia por Covid-19, se realizó un ajuste al PAO hacia la baja o eliminación de metas, para poder hacer frente a la realidad presupuestaria que estaba viviendo la institución.

En el proceso de transparencia institucional se elaboró la Memoria Institucional del año 2019.

Se construyó el Marco Filosófico Institucional 2021 (diagnóstico, Misión,

Visión, Objetivos Estratégicos y sus indicadores) fue aprobado por la Junta Directiva, el cual sirvió de marco para el proceso de coordinación y orientación a las Unidades en la formulación del PAO 2021, este se presentó a Junta Directiva, fue aprobado y se remitió a los entes evaluadores.

En lo que respecta a la Secretaría Sectorial del Sector Turismo, se dio seguimiento a los Planes de Acción y a las Intervenciones Estratégicas en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas. Se coordinó con MIDEPLAN la capacitación, para las Instituciones del Sector en los temas de formulación y seguimiento de todo lo referente al PNDIP. Se coordinó todo el proceso de formulación del Plan y las metas para el año 2021.

Toda la información concerniente a las intervenciones estratégicas, fueron incorporadas en el Sistema DELPHOS de MIDEPLAN.

Otro aspecto relevante es la elaboración de los Procesos y Procedimientos de la Secretaría Técnica Sectorial del Sector Turismo, lo que permite consolidar y mejorar el quehacer sectorial.

### **Análisis Administrativo.**

El proceso de análisis administrativo está compuesto por dos áreas de trabajo: el análisis de las reorganizaciones en ajuste de mejora y de operatividad de la Administración y la revisión de los manuales de procedimientos de las unidades.

Para este año 2020 en lo que respecta a reorganizaciones se tramitó: la creación

del Departamento de Proveeduría, el cambio de nomenclatura del Departamento de Recursos Humanos por Gestión del Talento Humano, del Departamento de Ingresos a Departamento de Administración Tributaria, también de Departamento de Investigación y Evaluación por Departamento de Publicidad e

Investigación. También se realizó el estudio para el traslado de la Unidad de Atracción de Inversiones del Departamento de Gestión a la Dirección de Gestión Turística, este documento se presentará a Junta Directiva para su aprobación.

En lo que respecta a procesos y procedimientos se recibieron diecinueve, de los cuales doce tuvieron criterio positivo (Oficinas Regionales, Administración Tributaria, Auditoría, Proveduría, UPI, Publicidad e Investigación, Planeamiento Turístico, Fondo de Jubilaciones, Fondo de Garantías, Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, Gestión del Talento Humano, Promoción y Asesoría Legal), uno fue el institucional elaborado por la UPI, hay uno en revisión y cinco fueron devueltos para sus respectivos ajustes.

En el marco de este proceso se realizó también el Manual de Derecho de Petición remitido con el PL-040-2020 y aprobado por la Gerencia mediante el G-0812-2020.

También esta Unidad con el uso de plataformas virtuales, llevó a cabo varias

acciones de capacitación en temas relacionados con la Planificación Estratégica:

- Capacitación al personal sobre la versión actualizada de los Lineamientos para la Formulación de Objetivos, Metas e Indicadores, con una participación de 37 personas.
- Capacitación al Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo sobre Planificación Estratégica.



- Dos talleres de acompañamiento al personal de la Dirección de Mercadeo en materia de Formulación de Objetivos e Indicadores para los planes y proyectos que se formulan en el accionar de esa Dirección, el cual se impartió en coordinación con la Auditoría General.

## Control Interno

Este año 2020, se realizó la valoración de los riesgos por parte de cada Unidad de la Institución, posteriormente se realizó un proceso de análisis y revisión de cada una de las Unidades. Luego se elaboró Informe Institucional y se le presentó a la Gerencia General mediante PL-055-2020. Pero dada la situación presentada por el Covid-19 se convocó a un nuevo proceso de actualización del SEVRI y se presentó

informe a la Gerencia General mediante el PL-106-2020.

En el proceso de mejora continua y en coordinación con las Directores, Gerencia y la Auditoría General, mediante el oficio PL-149-2020 se presentó a Junta Directiva una propuesta de actualización de los objetivos e indicadores institucionales acordes a la nueva realidad y que facilitarían la valoración de

riesgos estratégicos para la aplicación de la nueva metodología denominada MOGERI.



En lo que respecta a Control Interno, todas las Unidades aplicaron la Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2020, se elaboró un informe el cual fue presentado a Junta Directiva mediante el oficio PL-096-2020, fue aprobado por dicho órgano, según SJD-332-2020. Posteriormente, se hizo de conocimiento de las Jefaturas del ICT mediante Oficio G-1696-2020.

### Informes Especiales

Otra de las áreas que tuvo incidencia la UPI, fue la elaboración de informes especiales por la normativa establecida, por requerimientos de la Gerencia General o producto de la participación en diversas comisiones de trabajo.

En cumplimiento de la normativa se presentó a la Asamblea Legislativa, el informe de labores del ICT del año 2019.

Esta Unidad coordinó y elaboró los informes correspondientes al Índice de Gestión Institucional (IGI) del periodo 2019, requerido por la Contraloría General de la República. Se logró alcanzar un 83.5%, superando al promedio del Sector Público que fue un 76.9%. También en relación con este ente contralor, se nos informó que ya no se aplicaría más el IGI y que lo sustituiría por el Índice de Capacidad de Gestión (ICG), el cual analizaba el año 2020 e indicó la Contraloría que el objetivo “es que las instituciones conozcan el instrumento y se vayan preparando para el período 2021, de manera que para esta medición no se publicarán los resultados consolidados, ni se aplicarán mecanismos de validación o verificación; en ese sentido y aunque se

solicita la mayor objetividad y precisión posible, para la respuesta a cada requerimiento, para este año no serán solicitados los documentos de respaldo por parte de la Contraloría General, el ICT obtuvo una nota de 84.45%, la información se registró en línea. Esta Unidad ha dado seguimiento a las Unidades para su preparación para la evaluación del año 2021.

En lo que refiere a la coordinación Institucional: se remitió al Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) el informe concerniente a las acciones realizadas por el ICT, para cumplir con los compromisos de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW). En lo que respecta al proceso de integración y actualización de políticas públicas sobre ordenamiento territorial, Política Hábitat, se remitió al Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH) el Plan de Acción del ICT para el 2021.

En lo que respecta a la Política Pública de la Persona Joven, se remitió al Ministerio de Cultura y Juventud el Plan de Acción

para la implementación de la política por parte del ICT.

En lo que respecta al Sector Ambiente, se elaboró también el Informe requerido por la Secretaria de Planificación Sector Energía, sobre el cambio de flotilla a vehículos eléctricos a los empresarios turísticos.

Ante requerimiento del señor Vicepresidente de la República se remitió la información de los Proyectos a desarrollar en la Región Caribe para el próximo año.

Se analizó el Proyecto de Ley 2215: “Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional “nómadas digitales” y se remitió el informe correspondiente a la Asamblea Legislativa.

El Ministerio de Hacienda realizó una auditoría de los bienes exonerados en el proceso de construcción y operación del Centro Nacional de Congreso y Convenciones, en donde la UPI tuvo un

proceso de coordinación y preparación del documento de informe de Fiscalización sobre bienes exonerados del ICT. Con el Ministerio de Ciencia y Tecnología MICIT, se dio respuesta a la Consulta Nacional de Indicadores de Ciencia, Tecnología e Innovación

Cabe mencionar que nuestros colaboradores han participado en capacitaciones realizadas por la institución en lo referente a comunicaciones digitales, como son el Teams y el Zoom. En materia de Gobierno Corporativo se llevaron a cabo los Módulos 2 y 3 del Curso de Gobierno Corporativo, impartidos por el Instituto de Gobierno Corporativo, en Coordinación con la Presidencia de la República, en donde participaron los Directores de Junta Directiva, la alta Dirección del ICT y personal relacionado con temas estratégicos institucionales. El Módulo 3 se realizó por medio de la Plataforma Zoom.

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN



El reto del Departamento de Tecnologías de Información, es acelerar la reducción de la brecha digital, manteniendo y ampliando la conectividad, para nuestros usuarios internos y externos. Durante el 2020, han surgido muchos retos a partir de la pandemia, lo que provocó que tuvimos que enfocarnos en mantener a los funcionarios de la institución conectados de forma ágil y segura, lo cual se consiguió en un tiempo que se considera récord, con lo que se garantizó el funcionamiento de los sistemas institucionales, la continuidad del negocio por medio de una tecnología oportuna, logró resguardar la vida de sus colaboradores, quien aún hoy se encuentran trabajando desde las casas,

como parte de las medidas de salud definidas por el Gobierno de la República.

A nivel mundial, el desarrollo de la pandemia de Covid-19 llevó a los países a desplegar medidas de distanciamiento social para evitar la masividad de los contagios. En este marco, el Instituto Costarricense de Turismo, de la mano de su Departamento de Tecnologías de Información, dio el salto al cambio, se transformó y formó parte de la nueva forma de trabajo, término conocido hoy como "nueva normalidad", ya que por medio de sus propios recursos internos en el área de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC), ha podido reaccionar oportunamente ante las nuevas necesidades, pues son estas

tecnologías las que, en estos momentos, han representado una poderosa herramienta para potenciar las funciones de las diferentes unidades de la institución, alcanzó, tal y como se indicó, por medio de la implementación de un canal de conectividad seguro; (para lo cual se organizaron y activaron estrategias para la configuración rápida y ordenada de los equipos institucionales, sin dejar de atender otras actividades propias del Departamento), manteniendo

así la disponibilidad y continuidad de sus servicios, haciendo uso de una plataforma tecnológica, estable, sin dejar de lado el mantenimiento de los sistemas y nuevos desarrollos para continuar atendiendo las necesidades institucionales.

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

## 1. Desarrollo de sistemas:

Se concluyó y se puso en producción el nuevo módulo para las liquidaciones institucionales, por medio del cual ya no será necesario la impresión de documentos cuando los funcionarios requieran liquidar alguna gestión realizada; este módulo tiene las funcionalidades debidamente automatizadas, lo cual agiliza dicho trámite para el área Financiera y permea hacia todos los (as) funcionarios (as) la institución. Adicionalmente se participó de la capacitación al personal del Departamento Financiero y se les ha brindado todo el acompañamiento y soporte en la puesta en marcha del mismo.

Igualmente, se concluyeron las modificaciones al Sistema de Revisión de Expedientes de ZMT, las cuales contemplaron entre otras, la depuración de la información que se incluía en el sistema, para dejar únicamente lo que realmente es requerido. Se brindó todo el apoyo y soporte necesario y se espera que para el 2021, este sistema pueda ponerse en producción.

En agosto 2020, se implementó el sistema PEPS, para atender los requerimientos de la Tesorería Nacional, el cual ofrece los siguientes beneficios:

- a. Se mejoró la gestión de los inventarios al administrarlos por lotes, el sistema automáticamente asigna a los pedidos las mercancías más viejas, se cumple el PEPS (primero en entrar primero en salir).
- b. Se mejoró la administración del sistema dado que el administrador pueda cambiar los parámetros del

mismo y no se requiere realizar ningún ajuste a la programación. A continuación, se presentan algunos ejemplos:

- i. Acceso a las funciones del sistema para usuarios.
- ii. Generación de asientos.
- iii. Suma o resta del inventario.
- iv. Movimiento anterior que se debe ejecutar para que se

pueda continuar con otro movimiento.

- v. Generación de tipo de asiento.
- vi. Cuentas de superávit que se deben utilizar.
- c. Se mejoró la comunicación entre usuarios, jefatura y bodegas por medio de correos electrónicos. Por ejemplo, cuando se registra un pedido el sistema envía un correo al administrador de la bodega solicitando que apruebe el pedido, cuando el administrador de la bodega aprueba el pedido el sistema envía un correo al usuario solicitante indicando que puede pasar por la mercancía y además envía un correo a la jefatura indicando que mercancías va a retirar el usuario.



- d. Se mejoró la calidad de la información al implementar un módulo de conciliaciones que permite conciliar todos los meses los movimientos de inventarios vs los movimientos contables y de esta manera determinar las

inconsistencias mes a mes y poder ajustarlas.

Se mejoró el control y seguimiento de los pedidos a los proveedores para las compras por demanda. Por ejemplo: cuando se realiza un pedido a la bodega y no existe inventario físico ni en tránsito y existe un contrato de compra por demanda el sistema automáticamente genera un pedido al proveedor.

Actualmente nos encontramos trabajando en la reingeniería del sistema de Compras para integrarlo con SICOP, una vez se encuentre en funcionamiento y producción, se ofrecerán los siguientes beneficios:

- a) Mejorar la gestión de las compras.
- b) Estandarizar el uso del código de mercancía de SICOP.
- c) Liberar a la Proveeduría de trabajo operativo.
- d) Contar con estadísticas de los tiempos de aprobación y los tipos de devoluciones.
- e) No será necesario registrar las SMS en el sistema SICOP las mismas se trasladarán automáticamente.
- f) Eliminar el uso de papel.
- g) Registrar las aprobaciones en forma electrónica.
- h) Se podrá registrar en un SMS administradores del contrato de otras unidades

## Módulos del sistema Ingresos Tributarios,

Se inició el desarrollo de tres módulos para el Sistema Integrado de Ingresos Tributarios, el cual será en Modalidad Web, estos módulos son los que ya cuentan con la aprobación de la propuesta de desarrollo por parte del Departamento de Ingresos, los mismos son los siguientes:

- a) Módulo de Seguridad: Para el control de acceso y el registro inicial de los contribuyentes.
- b) Módulo de Declaración Simplificada: Para las declaraciones del impuesto 5%a (charters, terrestre, modalidad de excursión)
- c) Módulo de Declaración Ocasional: Para las declaraciones del impuesto 5%a (contar con una

apropiada gestión de fiscalización y recaudación de los tributos que realizan los administrados y corresponden al ICT).

En este apartado, cabe indicar que, con el propósito de mejorar el tiempo de respuesta del Departamento ante las necesidades de desarrollo en la institución, estamos innovando con la incorporación de una nueva Metodología de Desarrollo de Sistemas, basada en el método SCRUM que incorpora funcionalidades ágiles, lo cual es la tendencia en el desarrollo de sistemas ya que permite reducir el tiempo y avanzar positivamente en este tipo de proyecto

## 2. Mantenimientos de sistemas:

La decisión tomada el año pasado, en cuanto a trasladar un recurso de Soporte, para apoyar las labores de desarrollo de sistemas, produjo resultados altamente satisfactorios ya que se logró disminuir la brecha entre los mantenimientos o

modificaciones solicitadas para los sistemas y los pendientes, de forma que de los 64 mantenimientos solicitados se atendieron 53, lo cual se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1

### MANTENIMIENTOS SOLICITADOS

Estado	Total	Concepto	Porcentaje
Aceptado por T.I.	7	Asignadas a analista	10.9375
Anulada	1	Anulada	1.5625
Devuelto por TI	1	Devolución por Ti por alguna razón	1.5625

En atención técnica	1	En atención de analista(s)	1.5625
Solucionado técnicamente	1	Solucionado por TI pero sin aprobación de usuario	1.5625
Tramitada	53	Finalizadas por TI con VB de usuario	82.8125
<b>Total general</b>	<b>64</b>		<b>100</b>

### 3. Seguridad de la Plataforma tecnológica:

La seguridad e integridad de la información representa un punto medular en la gestión de Tecnologías de Información, por lo que durante el 2020 y debido a varios estudios realizados, se adquirió un nuevo producto de antivirus, el cual se denomina Sophos, mismo que según el reporte de NSS Labs es un antivirus con 99.1% de tasa de efectividad, esta entidad es muy importante en materia de seguridad a nivel mundial ya hace pruebas integrales y detalladas del producto, sobre su funcionalidad y efectividad, no únicamente en cuanto a popularidad cómo funcionan por ejemplo, las listas de Garner. Se espera con este cambio reducir aún más el riesgo de que la información institucional, pueda ser vulnerada en algún momento.

Esta nueva herramienta de seguridad (antivirus) tiene las siguientes particularidades y mejoras:

- ✓ **Consola de Administración.**
- ✓ **Características básicas del agente de protección contra malware.**
- ✓ **Funcionalidad de detección proactiva de reconocimiento de nuevas amenazas.**

- ✓ **Funcionalidad de protección contra ransomware.**
- ✓ **Bloqueo de Servidores.**
- ✓ **Identificación de servidores en la Nube.**
- ✓ **Monitorización de integridad de archivos en Servidores.**
- ✓ **Protección contra Vulnerabilidades y técnicas de explotación.**
- ✓ **Filtrado Web.**
- ✓ **Control de aplicaciones y dispositivos.**
- ✓ **Funcionalidad de Protección y Prevención a la Pérdida de Datos (DLP).**
- ✓ **EndPoint Detect and Response (EDR).**
- ✓ **Servicio de Repuesta a incidentes (SOC) Avanzado.**
- ✓ **Solución de Cifrado.**



Adicionalmente y como medida de protección, contamos con dispositivos de seguridad perimetral los que nos reportaron para el año 2020, las detecciones cuyas gráficas se incluyen a continuación:

**Tabla 1. Ataques a través de la web.**

Attacks Over HTTP or HTTPS

#	Attack Name	Severity	Attack Counts
1	ip_dst_session	Critical	9
2	Dasan.GPON.Remote.Code.Executi on	Critical	5
3	Telerik.Web.UI.RadAsyncUpload.H andling.Arbitrary.File.Upload	Critical	1
4	malicious-url	High	10
5	Tomato.Router.Default.Credentials	High	2
6	WebRTC.Local.IP.Addresses.Disclo sure	Medium	20

Esto representa, aquellas aplicaciones tipo malware que fueron detectadas y por lo tanto bloqueadas, las cuales pueden ejecutarse de forma silenciosa e

imperceptible en los equipos ya sea mientras se navega por internet o bien al leer un correo y/o abrir algún archivo infectado.

**Tabla 2. Lista de virus bloqueados.**

Malware: Viruses Botnet Spyware and Adware

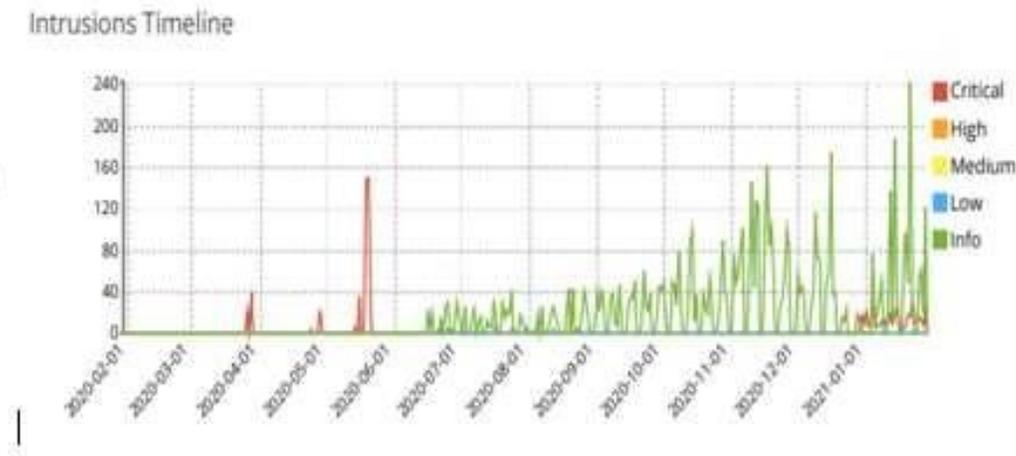
#	Malware Name	Malware Type	Victim	Source	Count
1	Trojan.TrickBot	Virus	6	1	382
2	Torpig.Mebroot.Botnet	Virus	6	1	58
3	MSIL/Onlinegames.BAT/tr.pws	Virus	4	6	6
4	Bredolab.Botnet	Virus	4	1	4
5	b3b65e20b9ad4c29db061dc5089bfcfc326813a6	Virus	1	1	2
6	Riskware/FusionCore	Spyware	1	1	1
7	e627a736494cfd2490a07035b505cf34a37bfd5	Virus	1	1	1

Como se puede observar en las tablas anteriores, las instrucciones que fueron detectadas son bloqueadas de inmediato, esto debido a que se realiza un análisis exhaustivo de las vulnerabilidades detectadas, se investiga la forma en que aplican, así como el nivel de afectación o severidad que presentan y conforme a esa investigación se establece la forma en qué se debe reaccionar, para evitar una

propagación hacia toda la red institucional y por ende evitar que se cause una afectación a los equipos y la información de los usuarios.

A continuación, se presenta una gráfica en que la observan, los intentos de intrusión que tuvimos durante el año pasado:

## DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN ATAQUES DETECTADOS



### 4. Innovando en medio de la pandemia:

En medio de los inconvenientes presupuestarios, nuestro Departamento así como otras unidades de la institución, se mantiene un equipo de trabajo con personal siempre atento, pues estamos comprometidos con la productividad y el servicio a nuestros usuarios, por lo que aún en medio de la situación atípica vivida durante el 2020, parte de las gestiones realizadas, estuvieron enfocadas en contar con las herramientas necesarias para abrir la puerta a una nueva forma de trabajo, por medio del trabajo en casa, es por ello que se adquirieron licencias que nos permitieran, dar el apoyo necesario a estas actividades en las que sin lugar a dudas, Tecnologías de Información tuvo un papel preponderante y medular pues se logró dar continuidad del negocio, y se mantuvieron las funciones

institucionales. Estas herramientas se indican a continuación.

- **Software Zoom:** Se habilitó una licencia para las Direcciones y algunas jefaturas, esto permitió que las reuniones de Junta Directiva se realizaran sin inconveniente, con un software sumamente amigable, actual y sencillo de utilizar e instalar.
- **Software Any Connect:** Se adquirieron licencias para cada funcionario, que requiera utilizar los sistemas institucionales por medio de VPN, anteriormente no se contaba con la cantidad necesaria de licencias.
- **Software Any Desk:** Se adquirieron 3 licencias del software, con el propósito de poder realizar soporte remoto a

nuestros usuarios, con resultados excelentes.

- **Software Monday:** Durante el 2019, en conjunto con la Unidad de Planificación, se definió el software Monday como herramienta para la planificación de proyectos, por lo que, durante el 2020, se realizaron grandes esfuerzos para lograr, renovar este software y así mantener la información almacenada y administrada por medio de la misma, por parte de los diferentes departamentos, en la cual inclusive se lleva la hoja de ruta para la reactivación del Sector turismo.
- **Software Power BI Pro:** Se adquirieron licencias de este software, para uso de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, para poder realizar publicaciones de los diferentes escenarios y/o análisis de datos realizados por algunos compañeros de esa dirección.
- **Comunicaciones y Conectividad:** Adicionalmente, durante el año pasado se culminó un proyecto relacionado con las Comunicaciones y la Conectividad, mismo que desde hace aproximadamente 7 años, el Departamento tiene y ha estado impulsando; que es hoy una realidad, como lo es de conectar los equipos de las oficinas

regionales a oficinas centrales, afortunadamente durante el 2020 se logró realizar dicha conectividad, en coordinación con el Departamento Administrativo, para aspectos presupuestarios. De forma que en este momento los equipos se conectan directamente al dominio del ICT, navegan conforme a nuestros filtros, utilizan los sistemas institucionales de forma directa por medio de un canal MPLS con el ICE y además sus teléfonos están conectados como una extensión adicional de la central institucional, por medio de VoIP. Complementariamente a esto se realizaron diferentes configuraciones en nuestros equipos de comunicación y se adquirió un switch adicional para poder habilitar el servicio mencionado. La configuración, soporte e instalación fue realizada por el personal del Departamento.

Se aprecia en la siguiente imagen la forma en que se encuentra definida en este momento dicha comunicación, como se puede notar esto implicó una gran cantidad de trabajo técnico especializado, así como definición de estrategias, un nivel de detalle exhaustivo y sobre todo una planificación absolutamente controlada, para realizar todas las tareas sin suspender en ningún momento, los servicios de la plataforma tecnológica institucional.



### 5. Aumento del ancho de banda:

Con el propósito de dar soporte a las nuevas necesidades, producto del Teletrabajo y la conectividad de las oficinas regionales, se amplió el ancho de banda hacia internet del enlace principal,

pasando de 100 MB a 300 MB en la actualidad, para lo cual se realizaron negociaciones con el ICE, afín de obtener un buen precio para este incremento, considerando las condiciones actuales

### PLATAFORMA ICT-CAPACITA

En conjunto con los compañeros de Desarrollo, se trabajó arduamente en una Comisión, que logró implementar en tiempo impresionante una plataforma de Capacitación, con la cual el ICT estuvo presente en medio de la pandemia,

realizando capacitaciones virtuales, a nivel técnico el Departamento asumió el soporte, la administración y la asistencia durante los streaming que se realizaron durante el año, según el siguiente detalle



DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD REALIZADA	CANTIDAD
Apoyo en las capacitaciones en vivo (streaming) mismos que se transmiten en YouTube	<b>67</b>
Cantidad de cursos de la plata ICT Capacita a los que se les brindó apoyo en varios aspectos técnicos	<b>60</b>
Videos de capacitaciones y streaming que fueron redimensionados para que pudieran ser subidos a la plataforma de ICT Capacita	<b>57</b>
Total de cursos actualmente en la plataforma	<b>88</b>

### Cuadro N° 2

Por otro lado, se realizaron todas las gestiones de contratación necesarias para dar el mantenimiento, actualización, soporte y licenciamiento, para los dispositivos de comunicación y servidores del departamento, pues es absolutamente

necesario contar con una plataforma tecnológica en buenas condiciones, actualizada y segura, ya que es la base para poder continuar en el proceso de transformación digital, en la institución

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

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

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

y operativos de todas las unidades, tanto en la Sede Central como en las Oficinas Regionales.

La totalidad de los requerimientos de los Departamentos de la Dirección Administrativa Financiera fueron atendidos, para lo cual se participó activamente en su conducción estratégica; de igual manera fueron atendidas las demandas por servicios diversos por parte de las demás Unidades de la institución. Asimismo, fueron resueltos absolutamente todas las solicitudes de información de las instituciones y demás entes externos; también se ha tenido una participación activa en cada una de las actividades en que se ha debido participar, en representación del ICT.

La DAF trabaja en varios comités de importancia institucional: Comisión de Accidentes de Tránsito, Comisión Evaluadora de Solicitudes de Pasajes, Comisión de Ética y Comisión Estratégica en TI (CAETI). Asimismo, participa en la reunión de Directores bajo la coordinación de la Gerencia General.

### **2020: un año de significativos retos.**

La pandemia COVID-19 ha tenido un impacto directo en prácticamente todas las actividades del país, por lo que la incertidumbre se ha visto reflejada en todos los ámbitos de la vida nacional.

Esta emergencia obligó al país a implementar diferentes medidas para contener la expansión del virus. Los protocolos establecidos se sustentan en las principales recomendaciones de los organismos internacionales de salud a partir de la evidencia científica, por lo que

en el mes de marzo 2020, el Gobierno anunció que una de las medidas para evitar la propagación del COVID-19, fue el cierre de fronteras para el ingreso y egreso de personas, situación que tiene efectos directos en el Instituto Costarricense de Turismo, dada la dependencia exclusiva de sus ingresos de la entrada de turistas y de la salida de nacionales. Sin duda, la afectación presupuestaria es significativa.

Dichosamente, atendiendo las recomendaciones técnicas de esta Dirección para enfrentar la crisis, la Administración instruyó oportunamente a todas las Unidades –entre otras medidas– determinar prioridades de ejecución y presentar una propuesta de recursos mínimos necesarios para operar durante este período, dando como resultado un ajuste del Presupuesto Ordinario 2020 por el orden del 36.2%, de ahí que en el mes de julio del año 2020 se debió presentar ante la Contraloría General de la República un Presupuesto Extraordinario a la baja en la dimensión indicada. En general, los diferentes Departamentos de la institución, ajustaron sus procesos para mantener la mayoría de metas a costos mínimos apoyados con el trabajo en casa y coordinaciones virtuales.

Las finanzas del ICT desde el punto de vista técnico, se han manejado siempre con mucha responsabilidad. Esto ha hecho posible que se tenga la posibilidad de continuar operando no solo el año

2020, sino también el año 2021, pese a la severa disminución de ingresos de este año de pandemia.

Las perspectivas de mediano plazo no son tampoco favorables; así, por ejemplo, se ha decidido reducir el presupuesto para el Periodo Presupuestario 2021 en un 55% respecto del Presupuesto Ordinario del 2020, atentos al riesgo relativamente alto, que la estimación de la recaudación anual de ingresos a partir de los supuestos definidos en el modelo financiero del ICT, no se materialice.

Sin duda, la Pandemia COVID 19 ha supuesto un esfuerzo adicional para el mejor manejo de la institución. La asesoría permanente a todas las Unidades internas para el alineamiento operativo, fue el resultado y final complemento de la participación de esta Dirección en la orientación técnica y estratégica a la más alta jerarquía institucional: Junta Directiva, su Presidente y la Gerencia General, como máximo jerarca administrativo. Por tanto, el reconocimiento interno y externo de la participación activa de esta Dirección, lo ha sido para el mejor trabajo en equipo de esta, en coordinación con el resto de las Unidades de la institución; procurando siempre que la mejor conducción de las acciones armonice con el Marco Estratégico Institucional, esto a pesar de la crisis sin precedentes que enfrenta la institución como consecuencia de una pandemia que impacta al mundo.

## DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

El Departamento Administrativo funcionalmente da cumplimiento en el periodo 2020 de cuatro metas: mejorar las instalaciones, brindar los servicios generales, la atención de emergencias y dar soporte en las pólizas de las obras de arte del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).

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

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

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

El Departamento Administrativo lo conforman las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Transportes y Archivo Central, no obstante, para poder atender la totalidad de las funciones y obligaciones de este Departamento, fue necesaria la intervención estratégica para lograr, con el mismo recurso humano que el período anterior, la optimización y eficiencia del Departamento.

A partir del mes de marzo del 2020, la disponibilidad presupuestaria del Dpto. Administrativo se redujo aproximadamente en un 47% del monto original presupuestado, lo cual comprometió la ejecución de los siguientes proyectos que se detallan a continuación, con el fin de resguardar las finanzas institucionales por medio del uso prioritarios de sus recursos:

- Remodelación del primer y segundo piso.
- Sustitución de baldosas en fachadas del edificio.
- Instalación de Paneles Solares.
- Sustitución de toda la ventanería y marcos del edificio.
- Compra de vehículos.
- Compra de pantallas.
- Compra de mobiliario.

No obstante, lo anterior, se muestra a continuación los principales logros

### Área de Gestión Administrativa:

Remodelación del área de boletería del Paradero turístico Playa Doña Ana,



En atención al mantenimiento constante que demandan las actuales instalaciones, se cumplió con el cronograma preventivo y correctivo según el **Plan de Gestión de Mantenimiento Institucional** elaborado por los Ingenieros del Dpto.

incluyendo la reparación del sistema electromecánico, pluvial.

Administrativo. Esta herramienta que permite llevar una estadística real y al día del comportamiento de los edificios, hizo posible atender con eficiencia las tareas del personal de mantenimiento.

Cuadro Nº 1

Periodo de evaluación	% de atención de Ordenes de trabajo
Enero- Febrero 2020	92,50%
Marzo- Abril 2020	100,00%
Mayo-Junio 2020	81,50%
Julio-Agosto 2020	77,40%
Setiembre-Octubre 2020	100,00%
Noviembre-Diciembre 2020	85,20%
<b>Promedio de atención</b>	<b>89,43%</b>

Mediante el proceso de contratación 2020CD-000064-0001200001, se procedió con la reparación de filtraciones

pluviales y fisuras en los volúmenes que dan con las fachadas del edificio.



Mediante el proceso de contratación 2020CD-000066-0001200001, se alquilaron nuevos equipos dispensadores

de agua potable, los cuales cuentan con tecnología y diseños que se adaptan a la normativa sanitaria actual.



Mediante el proceso de contratación 2020CD-000065-0001200001, se contrataron los servicios para el mantenimiento preventivo y correctivo

del sistema de inhibición de rayos. Esto garantiza el resguardo de las instalaciones.



Adaptación de las instalaciones para el abordaje preventivo contra la pandemia COVID-19. Entre las medidas implementadas, figura la

instalación de 3 lavamanos de acero inoxidable en las oficinas centrales del ICT.



Instalación de mueble de cocina con 4 fregaderos nuevos con acabado de sobre de granito y mejora de sistema de mecánico en el área de comedor institucional. Esto en atención a la

demanda de lavados durante el tiempo de almuerzo y en acatamiento de las medidas sanitarias que se deben cumplir en áreas comunes.



Mediante el proceso de contratación administrativa 2020CD-000074-0001200001, se adquirieron e

instalaron persianas en algunos Departamentos.



Mediante el proceso de contratación 2020CD-000050-0001200001, se gestiona la compra de sillas ergonómicas, por recomendación de

la Oficina de Salud Ocupacional de la Gerencia General (oficio G-2264-2019), para uso de colaboradores de la institución.



Mediante el proceso de contratación 2020CD-000051-0001200001, se adquirieron radios portátiles con el fin de mantener una fluidez de comunicación

entre las diferentes áreas que conforman el Departamento Administrativo, entre ellas: mantenimiento, limpieza, seguridad, etc.



Mejora del sistema eléctrico e iluminación externa a nivel de piso; se sustituyen las luminarias por tipo LED y se cambia todo el sistema de cableado interno y externo del circuito de iluminación, con el fin de aumentar en rango y potencia el sistema existente, como una medida preventiva en materia de seguridad.

Se lograron avances significativos en materia de administración de algunos sitios turísticos propiedad del ICT, con la intención de reabrirlos al público por medio de terceros (Bomberos de Costa Rica y Cruz Roja).

### Archivo Central

En relación con el Archivo Central de la institución, se logró dar un acompañamiento directo que permitió la ejecución del proyecto estratégico institucional *“Ampliación del diseño, desarrollo e implementación del Proceso de Correspondencia Institucional”*. Con esto se contribuye con el cumplimiento de las políticas institucionales en materia de ambiente. Asimismo, se cumplió con toda la normativa que regula el Archivo Nacional y que es responsabilidad institucional

## DEPARTAMENTO FINANCIERO

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

Se destaca por ser una de las unidades con mayor cultura informática, ya que cuenta con sistemas de información desarrollados para cumplir su objetivo general dirigido a instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestales, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, evaluar las actividades y facilitar la

### **Presupuesto:**

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

fiscalización de sus operaciones, considerando la observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables, que desemboque en el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

Cabe indicar que, en razón de lo anterior, en especial en el contexto de la pandemia del COVID-19 con la aplicación de la modalidad Trabajo en Casa, la operativa del departamento continuó sin mayores inconvenientes, una vez coordinado lo relativo a los sistemas de información, permitiendo en lo fundamental generar en forma oportuna información financiera y presupuestaria para la toma de decisiones de la Dirección, y en general de la Administración.

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

(CGR), así como las Directrices Generales de Política Presupuestaria promulgadas por el Ministerio de Hacienda (MH).

De acuerdo con las diferentes actividades, esta área es un soporte primario para las Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución. Para enfrentar el impacto de la pandemia COVID 19, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera, se definieron las necesidades básicas a nivel presupuestario de la institución,

anticipando con oportunidad las consecuencias que tal situación produciría en las finanzas de la institución, de ahí que se dispuso una variación presupuestaria (Presupuesto Extraordinario) a la baja, considerando la disminución de los ingresos que se proyectaba.

Sobre el financiamiento de las metas y objetivos institucionales, en el siguiente Cuadro se muestra que los ingresos recaudados del periodo 2020 alcanzaron ingresos reales por ¢17,443.6 millones, un 59.2% menos que el presupuesto ordinario (¢42,797.5 millones), y un 20.5% más que el presupuesto actualizado (¢14,470.3 millones), lo que en términos absolutos representa ¢2,973.3 millones

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2020), es pertinente señalar que se da un seguimiento y apoyo continuo y puntual a cada una de las áreas, para el puntual

manejo presupuestario en plena crisis. Para este periodo se alcanzó un nivel de ejecución del 75.9% del presupuesto actualizado.

**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa**  
**Al 31 de Diciembre de 2020**  
(millones de colones)

Programa	Presupuesto Actualizado	Ejecutado		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	3.006,9	1.883,9	62,7%	1.123,0	37,3%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico	15.870,3	13.218,0	83,3%	2.652,4	16,7%
Proyecto Golfo de Papagayo	1.289,2	202,7	15,7%	1.086,4	84,3%
<b>Total</b>	<b>20.166,4</b>	<b>15.304,6</b>	<b>75,9%</b>	<b>4.861,8</b>	<b>24,1%</b>

### Unidad Financiera

Se encarga de implementar las políticas, normas, sistemas de información y procedimientos necesarios, que garantice la razonabilidad y seguridad del registro de las operaciones financieras,

aplicando las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), siendo responsable de recopilar, clasificar, interpretar y registrar en términos monetarios, todas las

transacciones de la Institución, suministrando los resultados para la toma de decisiones de la administración; atender los requerimientos de información de entes externos en cumplimiento a las normativas y regulaciones vigentes.

Asimismo, 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 2019, se

contrató la auditoría externa de los estados financieros, la que fue realizada por un despacho de reconocida trayectoria, obteniendo resultados satisfactorios y emitiendo una opinión *limpia*, sin salvedades. Dicha información fue conocida por la Junta Directiva el ICT el 27 de junio del 2020 (Acuerdo SJD-211-2020).

En el cuadro siguiente, se presenta el Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos) 2020-2019:

**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos)**  
**Al periodo terminado IV Trimestre 2020 - 2019**  
(millones de colones)

Detalle	2020	2019	Variación 2020 / 2019		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2020	2019
<b>Ingresos por Operaciones</b>						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales	12.614,0	32.954,7	-20.340,7	-61.7%	68.2%	81.0%
Derechos administrativos a los servicios de transporte	22,2	18,3	3,9	21.3%	0.1%	0.0%
Intereses por equivalentes de efectivo	16,2	31,4	-15,2	-48.4%	0.1%	0.1%
Intereses por títulos valores a costo amortizado	1.248,7	1.693,6	-444,9	-26.3%	6.8%	4.2%
Alquileres	46,4	223,4	-177,0	-79.2%	0.3%	0.5%
Ingresos por concesiones	0,0	0,0	0,0	0.0%	0.0%	0.0%
Diferencias positivas tipo de cambio	2.524,6	1.603,5	921,1	57.4%	13.7%	3.9%
Otros ingresos	2.013,8	4.146,9	-2.133,1	-51.4%	10.9%	10.2%
<b>Total Ingresos por Operaciones</b>	<b>18.485,8</b>	<b>40.671,8</b>	<b>-22.186,0</b>	<b>-54.5%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

Como se observa en el Cuadro N°1, los ingresos totales reflejan una variación absoluta de -¢22,186.0 millones, que se traduce en -54.5% con relación al período 2019, originado principalmente por la caída en la recaudación de los ingresos tributarios por la suma de ¢20,340.7 millones (-61.7%), a causa de la crisis sanitaria; de igual manera el rubro Otros Ingresos que contempla lo generado por la administración del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, varió en

¢2,133.1 millones, lo que en términos relativos se traduce en una disminución del 51.4%. Otro aspecto relevante a mencionar, son los intereses por títulos valores que en atención al Decreto 42267-H, se redujeron en -26.3% -(¢444.9 millones).

En el cuadro siguiente, se presenta el Estado de Rendimiento Financiero (Gastos) 2020-2019:

**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)**  
**Al periodo terminado N Trimestre 2020 - 2019**  
(millones de colones)

Detalle	2020	2019	Variación 2020 / 2019		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2020	2019
<b>Gastos de Operaciones</b>						
Gastos de personal	9 977,4	9 401,1	576,3	6,1%	37,3%	22,8%
Servicios	13 765,1	23 049,5	-9 284,4	-40,3%	51,5%	55,8%
Materiales y suministros consumidos	88,6	88,2	0,5	0,5%	0,3%	0,2%
Consumo de bienes distintos de inventarios	1 064,1	1 181,3	-117,2	-9,9%	4,0%	2,9%
Pérdidas por devaluación y desvaloriz.	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Resultado negativo por ventas de inversiones	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Transferencias corrientes	606,8	3 141,7	-2 535,0	-80,7%	2,3%	7,6%
Transferencias de capital	176,0	1 376,5	-1 200,5	-87,2%	0,7%	3,3%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	1 003,0	3 057,6	-2 054,6	-67,2%	3,8%	7,4%
Otros gastos y resultados negativos	34,3	3,9	30,4	778,9%	0,1%	0,0%
<b>Total Gastos</b>	<b>26 715,2</b>	<b>41 299,8</b>	<b>-14 584,6</b>	<b>-35,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>-8 229,4</b>	<b>-6 279</b>	<b>-7 601,4</b>	<b>1210,5%</b>		

Este Cuadro refleja que los gastos totales tuvieron una variación absoluta de menos ¢14,584.6 millones respecto del año 2019 (-35.3%). La mayor variación respecto del año 2019 lo presenta el rubro Servicios, por un monto de -¢9,284.4 millones (-40.3%); producto de las medidas de contención del gasto sugeridas por la

Dirección Administrativa Financiera y adoptada por la Administración, para enfrentar la crisis COVID-19.

Del comportamiento de los Ingresos y los Gastos según lo analizado, el año 2020 refleja una pérdida contable de ¢8,229.4 millones.

En el siguiente Cuadro, se presenta el Estado de Situación Financiera al finalizar el periodo 2020-2019:

**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)**  
**Al periodo terminado N Trimestre 2020 - 2019**  
(millones de colones)

Detalle	2020	2019	Variación 2020 / 2019		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2020	2019
<b>Gastos de Operaciones</b>						
Gastos de personal	9 977,4	9 401,1	576,3	6,1%	37,3%	22,8%
Servicios	13 765,1	23 049,5	-9 284,4	-40,3%	51,5%	55,8%
Materiales y suministros consumidos	88,6	88,2	0,5	0,5%	0,3%	0,2%
Consumo de bienes distintos de inventarios	1 064,1	1 181,3	-117,2	-9,9%	4,0%	2,9%
Pérdidas por deterioro y desvaloriz.	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Resultado negativo por ventas de inversiones	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Transferencias corrientes	606,8	3 141,7	-2 535,0	-80,7%	2,3%	7,6%
Transferencias de capital	176,0	1 376,5	-1 200,5	-87,2%	0,7%	3,3%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	1 003,0	3 057,6	-2 054,6	-67,2%	3,8%	7,4%
Otros gastos y resultados negativos	34,3	3,9	30,4	778,9%	0,1%	0,0%
<b>Total Gastos</b>	<b>26 715,2</b>	<b>41 299,8</b>	<b>-14 584,6</b>	<b>-35,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>-8 229,4</b>	<b>-6 279</b>	<b>-7 601,4</b>	<b>1210,5%</b>		

**Pasivos**

**Pasivo Corriente**

Deudas a corto plazo	572,1	609,8	-37,7	-6,2%	45,8%	55,9%
Fondos de terceros y en garantía	436,5	477,5	-41,0	-8,6%	34,9%	43,8%
Provisiones y reservas técnicas	239,0	0,0	239,0	0,0%	19,1%	0,0%
Otros pasivos	2,2	3,0	-0,8	-26,6%	0,2%	0,3%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>1,249,7</b>	<b>1,090,3</b>	<b>159,4</b>	<b>14,6%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Pasivo no corriente**

Endeudamiento a largo plazo	-0,1	0,0	-0,1	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Total Pasivos no Corrientes</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,0%</b>

**Total Pasivos**

**Patrimonio**

Capital	16,1	16,1	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Transferencias de capital	-96,0	-96,0	0,0	0,0%	-0,1%	-0,1%
Reservas	8 960,5	7 876,2	1 084,3	13,8%	10,6%	8,5%
Resultados acumulados	75 344,7	84 875,5	-9 530,8	-11,2%	89,5%	91,6%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>84 225,3</b>	<b>92 671,8</b>	<b>-8 446,5</b>	<b>-9,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>85 475,1</b>	<b>93 762,1</b>	<b>-8 287,0</b>	<b>-8,8%</b>		

**Análisis del Activo**

Los activos totales reflejan una variación absoluta respecto del año 2019 de - $\phi$ 8,287,0 millones (-8.8%).

Particularmente, la cuenta de Efectivo muestra un aumento en términos de absolutos de  $\phi$ 14,320.0 millones

(693,9%), por su parte, hay disminuciones en las Inversiones a Corto Plazo por el orden de -¢7,054,0 (-64.1%), y las Inversiones a Largo Plazo por -¢15,120.6 (-90.9%); esto se origina a partir de los meses abril y mayo, cuando se toma la decisión de iniciar la cancelación y redención de inversiones para la continuidad de las operaciones, atendiendo así las necesidades financieras de la institución, esto como una consecuencia de disminución significativa en la recaudación de los ingresos tributarios, además de la aplicación en el mes de noviembre del decreto N° 42267-H emitida por el Ministerio de Hacienda, en donde encarga a la Tesorería Nacional redimir

### **Análisis Pasivo y Patrimonio:**

En cuanto al total de la partida del pasivo, se muestra una variación absoluta de ¢159,4 y relativa de ¢14,6%, en el cual se observa un aumento significativo en la partida provisiones de ¢239.0 millones en términos absolutos, derivada del aprovisionamiento del Salario Escolar.

Con relación al Patrimonio Total, se muestra una variación absoluta de -¢8,446.5 (millones) y relativa del -9.1%, esto producto de una variación significativa en la partida de Resultados Acumulados, con una variación absoluta de -¢9,530.8 y relativa del -11.2%, esto en razón de que en el año 2019 se realizó la erogación por concepto adquisición del terreno del PIMA sobre el cual se construyó el Centro de Convenciones de Costa Rica contra esta cuenta, pero que próximamente se reflejará en el Activo No Corriente, una vez se finalice la inscripción registral del terreno; pero si

anticipadamente la totalidad de las inversiones en títulos valores con el Ministerio de Hacienda y acreditar los montos, en cuentas dentro de la Caja Única del Estado.

El incremento en las Cuentas por Cobrar en ¢394.4 millones tiene su origen principalmente en la moratoria tributaria para las empresas que presentaron solicitudes de no pago por problemas de liquidez, justificado por la afectación COVID-19.

En la partida de Inventarios se encuentra registrada como Obra en Proceso, la Delegación de Policía en Tamarindo.

bien es cierto, el resultado de PIMA afecta los resultados acumulados desde el año 2019, lo cierto es que también desde el mes de Julio 2020 la Institución ha venido arrastrado pérdidas debido a que los gastos son mayores que los ingresos por efecto de la Pandemia, lo que repercute a nivel patrimonial en los resultados acumulados. Además, se incorporaron en este mismo año, las revaluaciones de edificaciones y terrenos por un total de ¢1.084,3 (millones), en cumplimiento con las políticas contables en donde se establece la revaluación periódica cada cinco años.

Finalmente, se indica que, como seguimiento al cumplimiento de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, se logró implementar en el periodo 2020, el método de la valuación de Inventarios PEPS.

## Tesorería:

Esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos y liquidación de vales de caja chica, así mismo custodiar y entregar los cheques emitidos por pagos a proveedores, entre otros valores.

Además, se encarga de gestionar el trámite de adquisición y liquidación de los títulos valores, de conformidad con lo que establece para el año 2020 el Decreto Ejecutivo No. 41617-H, publicado en la Gaceta No. 62 del 28 de marzo de 2019, que indica que las entidades públicas deberán cumplir con las Políticas Generales de Captación establecidas por la Tesorería Nacional para la adquisición de títulos de Gobierno.

Sin embargo, el Decreto No. 42267-H, publicado en la Gaceta No. 66 del 31 de marzo de 2020, estableció que las entidades tenedoras de títulos valores, debían proceder con la redención anticipada de títulos

vigentes y al traslado de dichos recursos a Caja Única, procediendo la Institución de conformidad con el oficio DM-1342-2020 de fecha 5 de noviembre del 2020, emitida por el Ministerio de Hacienda, a la redención de los títulos valores del ICT por la suma de ¢5,873.7 millones y \$16.1 millones.

Como se observa en el cuadro comparativo de la cartera de inversiones del año 2020 con respecto al año 2019, se obtuvo ¢2,566.8 millones en ingresos por intereses, no obstante, en cumplimiento al Decreto Ejecutivo N° 42267-H, se procedió con la redención anticipada de títulos del ICT, cuyo principal por el orden de ¢15,524.6 millones, se tradujo en la pérdida de ingresos por intereses por la suma de ¢2,323.3 millones ante la redención anticipada de títulos, esto se tradujo en la pérdida de ingresos por concepto de intereses por la suma ¢2,323.3 millones

**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Comparativo de Inversiones**  
**2019 - 2020**  
(millones de colones)

Detalle	2019	2020	% Crecimiento / Decrecimiento	Intereses Ganados	Intereses Perdidos según Decreto 42267-H
ICT	18,628.9	0.0	-100.0%	2,312.3	2,323.3
PTGP	8,112.5	5,341.2	-34.2%	254.5	0.0
<b>Total</b>	<b>26,741.4</b>	<b>5,341.2*</b>	<b>-80.0%</b>	<b>2,566.8</b>	<b>2,323.3</b>

### Control de Adelantos y Liquidaciones de Gastos de Viajes:

La funcionalidad de esta dependencia, está dirigida a controlar los adelantos de dinero por concepto de giras al interior o exterior del país, dar seguimiento a la liquidación de gastos en el plazo reglamentario, así como analizar y revisar que las mismas se ajusten a la normativa del Reglamento Interno de Gastos de Viajes y al emitido por la Contraloría General de la República, llevando a cabo la revisión de 385 liquidaciones.

Durante el año 2020 se continuó con los ajustes del módulo de liquidaciones, considerando los posibles escenarios a nivel institucional, para lo cual se realizaron las pruebas necesarias del módulo, brindando a partir del mes de agosto capacitaciones virtuales a cerca de 50 funcionarios de varios **Oficina de Pagos:**

departamentos, y como resultado de ello se realizaron ajustes importantes, logrando concluir con el desarrollo del módulo.

Cabe indicar que a raíz de la pandemia COVID-19, y las medidas sanitarias emitidas por el gobierno, la institución cancela las giras al exterior; con respecto a las giras en el interior del país, se mantienen las estrictamente necesarias, entre ellas las dirigidas a la revisión del cumplimiento de protocolos en hoteles, restaurantes, además de aquellos relacionados con el apoyo de revisión de pases de salud que los turistas internacionales, deben cumplir como parte de los requisitos para ingresar al país.

Esta oficina tiene como fin, regular el procedimiento de pagos para cumplir con la cancelación a los proveedores sobre la adquisición de bienes y servicios contratados, tanto a nivel nacional como internacional, además del pago de viáticos y salarios de los colaboradores de la institución.

Para el periodo 2020, se logra ejecutar todos los trámites programados por las diferentes unidades de la institución, aplicando un total de 2566 transferencias, el cual en comparación del año 2019 (4,893 trámites), se redujo en valores absolutos a 2,327 trámites, lo que en términos relativos se traduce en 47.56% debido a las medidas aplicadas con el objetivo de contener del gasto institucional.

## PROVEEDURIA INSTITUCIONAL

La Proveduría Institucional es el departamento competente para la ejecución total de las etapas del proceso de contratación administrativa, constituyéndose en el órgano técnico institucional en esta materia, de conformidad con lo establecido en los artículos 105 y 106 de la Ley de Contratación Administrativa, 227 y 230 de su Reglamento.

Para el desarrollo de sus funciones, deben de observarse los alcances de las normas, principios y los procedimientos de contratación administrativa según lo establecen la Ley N° 7494, Ley de Contratación Administrativa, y su Reglamento General, la Ley N° 8131, Ley de la Administración Financiera de la

República y Presupuestos Públicos, Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 30058-H-MP-PLAN y el Reglamento Interno de Contratos Administrativos, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables por razón de la materia.

Es importante señalar que el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), mediante oficio DM-OS-0422-2020 del 14 de abril 2020, aprueba la propuesta de reorganización parcial para la creación del Departamento de Proveduría, ya no adscrito al Departamento Administrativo, sino directamente a la Dirección Administrativa Financiera.

## CONTRATACION ADMINISTRATIVA

El ICT utiliza dos alternativas de compra, las realizadas en la plataforma de compras públicas SICOP, y las que se gestionan fuera de línea. Estas últimas para las contrataciones realizadas en el exterior que cuenta con la autorización de la Dirección General de Bienes del Ministerio de Hacienda, ente rector en materia de compras públicas.

Con base en el Plan de Compras de cada unidad, se realiza el agrupamiento de contrataciones con el objetivo de aprovechar las modalidades de compra

de acuerdo con el ordenamiento jurídico y evitar el fraccionamiento.

Se detallan en el cuadro No. 1 los procedimientos de contratación realizados durante el 2020 por la Proveduría en el ámbito de sus competencias. Aunque muchas se adjudicaron en otras monedas, el dato se incluye en colones, tomando como referencia, el tipo de cambio de la fecha de adjudicación de cada uno de los procedimientos.

<b>CUADRO N° 1</b>			
<b>Procedimientos de contratación tramitados</b>			
<b>Tipo de procedimiento</b>	<b>Proced. iniciados</b>	<b>Proced. adjudicados</b>	<b>Montos adjudicados en colones</b>
Contratación Directa	95	86	2.251.370.855
Licitación Abreviada	22	11	650.080.152
Licitación Pública Nacional	4	3	565.195.063
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>3.466.646.071</b>

Fuente: Sistema Integrado de la actividad contractual.

El 78.5% de los procedimientos de contratación administrativa corresponden a materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación, lo cual se debe a dos factores: el primero que los montos de conformidad con el estrato en el que se ubica el ICT, se han elevado, por tanto la mayoría de estas contrataciones por su cuantía, se categorizan como contrataciones directas; el segundo es que se adquieren tiquetes aéreos, contrataciones de excepciones no concursadas, artículos 142 (Bienes o servicios a contratarse en el extranjero) y 139 (oferentes únicos, servicios artísticos o intelectuales, patrocinios), ello debido a la naturaleza de la Institución, ya que se trata en su mayoría de campañas cooperativas, pagos de espacios en ferias internacionales, construcción y decoración de stands en ferias internacionales. No obstante, estos deben llevar su tramitología y se deben aplicar

normas de control para establecer su procedencia y su continuación.

De los 121 procedimientos de contratación, se adjudicaron 100 (83%), 17 se declararon infructuosos o desiertos (14%) y 4 se dejaron sin efecto (3%), por las siguientes razones: interés público, como consecuencia del recorte presupuestario debido a la pandemia, incumplimiento de requisitos o porque no se recibieron ofertas.

Aun cuando el porcentaje de procedimientos declarados infructuosos o desiertos disminuyó, debido a las revisiones y controles que se han implementado, es importante continuar realizando esfuerzos en las estimaciones presupuestarias y estudios de mercado, que garanticen que existan en el mercado proveedores de los bienes y/o servicios a adquirir.

Surgen, además, las necesidades imprevistas que ameritan la aplicación de los artículos 208 y 209 Del Reglamento a

la Ley de Contratación Administrativa, (Modificación unilateral del contrato y contrato adicional respectivamente).

En el cuadro No. 2 se señalan otros procedimientos tramitados durante el 2020.

<b>CUADRO N°2</b>	
<b>Continuaciones, prórrogas, modificaciones, suspensiones y rescisiones de contrato</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Continuaciones y prórrogas	190
Aplicación Artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	16
Aplicación Art. 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	9
Modificación de otras cláusulas	3
Suspensión de contratos	8
Rescisión de contratos	3

Siendo que los recursos de objeción, apelación y revocatoria constituyen las figuras legales establecidas en la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento mediante los cuales las personas legitimadas dentro de un proceso, impugnan ante la administración los procedimientos de contratación al considerar que existen obstáculos injustificados o arbitrarios para la libre

participación o bien que se violenta el principio de igualdad, se desprende del cuadro No. 3, donde sólo uno fue declarado con lugar y tres en forma parcial, esto como resultado de las mejoras de los procesos internos de revisión y control implementados en diferentes fases en los procedimientos de contratación que realiza este departamento.

CUADRO Nº 3						
RECURSOS RECIBIDOS						
Tipo	Cantidad	Sin lugar	Parcialmente con lugar	Con lugar	Rechazado de plano	En proceso
Revocatoria	7	5	1	0	1	0
Apelación	3	1	0	0	1	1
Objeción	7	4	2	1	0	0
Total	17	10	3	1	2	1

### Otras actividades

- Registro oportuno de todos los activos que se adquirieron durante el 2020.
- Se procedió a realizar inventarios de existencias en todos los almacenes de bienes de la institución, asimismo se desecharon todos los productos y materiales obsoletos y/o en mal estado, así como a registrar los ajustes en el sistema. En noviembre del 2020 se implementó al sistema PEPS, en cumplimiento con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP).
- Se implementó un plan de capacitación virtual a los administradores de contratos de cada una de las Direcciones. Las mismas fueron evaluadas por el Departamento de Recursos Humanos, obteniéndose resultados muy positivos en cuanto al dominio del tema, contenidos, actualización de conocimientos, puntualidad.
- Se elaboraron o modificaron los siguientes documentos:
  - Reglamento de Bienes (falta la aprobación por parte de la Junta Directiva)
  - Reglamento alternativo para la compra de tiquetes aéreos (en revisión)
  - Lineamientos para administradores de contrato
  - Resolución de oferente único
  - Resolución declaratoria desierta o infructuosa de un concurso
  - Razonabilidad de precio

### Reorganización parcial por cambio de nomenclatura.

Mediante oficio MIDEPLAN-DM-OF-666-2020 del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), se aprobó la reorganización parcial del Instituto Costarricense de Turismo por cambio de nomenclatura del Departamento de Recursos Humanos, para que en adelante se denomine Departamento de Gestión del Talento Humano. Lo anterior, con base en el acuerdo de

aprobación de la Junta Directiva del ICT dado mediante oficio SJD-132-2020, así como las recomendaciones técnicas emitidas en los oficios PL-048-2020, DRH-217-2020 y DRH- 220-2020. La propuesta se presenta después de un estudio de la evolución de la gestión del Departamento que se sustentan técnicamente en una nueva concepción sobre la Gestión del Talento Humano, que se fundamenta en cuatro pilares: la estrategia, el desarrollo, el potencial y la flexibilidad.

### Manuales Instituciones de Cargos y Clases con Competencias

En agosto del 2020 la Junta Directiva mediante oficio SJD-315-2020 autorizó los Manuales Institucionales de Cargos, que incluían según cada cargo la asignación del grado por cada competencia asociada a éste según el Modelo de Gestión por Competencias del ICT. En septiembre de este mismo año dichos Manuales son autorizados por la Secretaria Técnica de la Autoridad mediante oficio STAP-2017-2020, en donde se indicó:

*...”Del análisis realizado a lo expuesto por la entidad en los documentos de actualización de los manuales de clases y cargos remitidos, esta Secretaría Técnica considera que los mismos están acordes con lo*

*estipulado en los artículos 44, 45 y 46 de las Directrices Generales de Política Presupuestaria, Salarial, Empleo, Inversión y Endeudamiento vigentes, por cuanto estarían guardando consistencia entre la estructura organizacional, ocupacional y salarial, se formularon atendiendo la normativa de MIDEPLAN en cuanto a la aprobación de las modificaciones parciales a la conformación de la estructura organizativa, además, como entidad homologada los cambios propuestos no se están apartando del Sistema de Clasificación y Valoración del Régimen de Servicio Civil vigente.*

## Subprocesos del Departamento de Gestión del Talento Humano

### Subproceso de Compensación:

A continuación, se detalla la distribución de las 317 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria de conformidad

con el presupuesto institucional al cierre del 2020

### Cuadro Nº 1

#### Distribución de plazas en el 2020

Plazas	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	285	90%
Vacantes	27	2%
Vacante Temporal	5	8%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

Dichas plazas han sido monitoreadas en los últimos cinco años por los siguientes indicadores de rotación:

- la rotación de funcionarios por salidas (renuncias y despidos) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 1%, cerrando en el 2020 con una rotación acumulada del 0.05%.
- la rotación de funcionarios por todos los tipos de salidas (renuncias, despidos, jubilaciones, fallecimientos, entre otros) estableciendo temporalmente

para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 2%, cerrando en el 2020 con una rotación acumulada del 0.24%.

Este subproceso de trabajo, estuvo sujeto a un estudio de la Auditoría Interna en cual consistió en verificar de la exactitud de los datos y los cálculos de las planillas salariales. Mediante oficio AI-877-2020, se concluyó que los controles establecidos garantizan razonablemente la exactitud de los datos y cálculos de las planillas.

### Subproceso de Relaciones Laborales:

En el 2020 se realizó la actualización de los procesos y procedimientos del Departamento de Gestión del Talento Humano de conformidad con la Guía Metodológica para el Levantamiento de

Procesos y Elaboración de Procedimientos, resultando este Departamento con 85 procedimientos distribuidos entre los seis subprocesos de

trabajo (Oficios DGTH-0540-2020, PL-153-2020 y G-2725-2020).

En relación con los datos resultantes de la gestión anual correspondiente a la Evaluación del Desempeño 2019-2020, se indica que el resultado más alto es del 100% y el más bajo de 72.10%; con una nota promedio institucional de 97.90%; adicionalmente, el nivel de desempeño de los evaluados se distribuye en 236 funcionarios Excelentes (con nota de 95 a 100); 37 con calificación Muy Bueno (con

nota de 85 a 94,99); 1 con calificación de Bueno (con nota de 75 a 84,9) y 1 con calificación Regular (60 a 74,9). Como resultado de la Evaluación del Desempeño se continuo por cuarto año, con la implementación de los Compromisos Laborales, asociados a uno o varios factores del desempeño que la jefatura considera que los funcionarios requieren desarrollar, en total se firmaron y elaboraron 1048 compromisos laborales, con un promedio de 4 compromisos por funcionario.

### **Subproceso de Desarrollo:**

Se desarrolló una capacitación sobre herramientas de comunicación virtual para reuniones, se capacitaron a más de 100 funcionarios en las herramientas Zoom, Microsoft Teams y Google Meet,

para un total de 2000 horas capacitación, durante esta pandemia, estas herramientas se han convertido en las aplicaciones más utilizadas para atender reuniones gracias a su facilidad de uso

### **Subproceso Organización del Trabajo:**

Una de las actividades sustantivas de este subproceso lo constituye el Reclutamiento y Selección, para este año 2020 la Gerencia General autorizó la Política Institucional de Reclutamiento, Selección y Movimientos de Personal del Instituto Costarricense; la cual, consiste en establecer e integrar los aspectos normativos concernientes a los procesos de reclutamiento, selección y movimiento de personal del Instituto Costarricense de Turismo, mediante mecanismos basados en pruebas que demuestren la idoneidad de los potenciales candidatos.

Este subproceso tuvo a cargo la aplicación de pruebas PDA mediante un Plan Piloto en la Dirección Administrativo Financiera (Gestión del Talento Humano, Proveeduría, Administrativo, Financiero e Ingresos); el PDA es una herramienta que a través de una metodología simple, precisa y científica describe y analiza el perfil conductual; es decir, los comportamientos (observables) de las personas. La experiencia fue positiva y con resultados satisfactorios para hacerlo extensivo a todos los funcionarios del ICT.

## Subproceso de Empleo:

Producto de la situación nacional por el Covid-19 en el 2020, este subproceso desarrolló el Manual para aplicar a la modalidad de Teletrabajo en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), conforme lo establece la Ley N° 9738 y el Decreto Ejecutivo N° 42086-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Reglamento para regular el Teletrabajo. A partir del mes de marzo del 2020, se dio la opción de teletrabajo a los funcionarios del ICT; mediante un programa de trabajo semanal, se llevó el control de los funcionarios que se encontraban en modalidad de teletrabajo, presencial, vacaciones y entre otros, presentándose los días lunes un informe a la Gerencia

General y al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Asimismo, se crearon las siguientes directrices: “*Directriz para la reposición de tiempo laborado en días de descanso y feriados*” y la “*Directriz para el disfrute de vacaciones de los funcionarios del ICT*”, comunicados mediante los oficios G-1564-2020 y G-1586-2020, respectivamente.

La ejecución de los diferentes Programas y el logro de las Metas por parte de los Subprocesos de Trabajo, dio como resultado el cumplimiento del 98.52% del PAO.

## Directriz Presidencial N°102-MP del 6 de abril de 2018

- a. Con respecto al Artículo 8, inciso c) de la citada Directriz, que a letra dice:

*“...La política de remuneraciones aplicada a los miembros del órgano de dirección y alta gerencia. Esto incluye señalar si la misma está relacionada o no con su desempeño o con los resultados de la empresa a corto o largo plazo, así como la indicación de cualquier beneficio adicional a la remuneración, tales como compensaciones, reembolsos, bonificaciones y otros, financieros o no financieros, consecuencia*

*del cargo. Deberá indicarse la fuente legal que rige para cada uno de estos aspectos...”*

Se indica que para los miembros de la alta gerencia del ICT; a saber, Presidente Ejecutivo, Gerente General y Sub Gerente de Mercadeo, su pago salarial se rige por los acuerdos que para tales efectos emite la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria. Cabe indicar que estos puestos forman parte de la Serie Gerencial de las Entidades Públicas, las cuales son remuneradas con salario único y no sujetos a remuneración adicionales.

- b. Con respecto al Artículo 8, inciso g) de la citada Directriz, que a letra dice:

*“...Indicación sobre si existen o no planes de sucesión que aseguren la continuidad en el manejo y administración de la entidad...”*

En el 2020 mediante el oficio G-1516-2020, la Gerencia General dispuso: *“En atención al estudio técnico DRH-E TE-006-2020 sobre el Plan de*

*Sucesión Institucional, esta Gerencia recomienda continuar con el escenario #2 “Cambio Generacional” indicado en dicho estudio, dado que es el más apropiado de acuerdo a las condiciones actuales de la institución; consecuentemente, los puestos vacantes se podrán ocupar según lo indicado en el Artículo 32 de la Política Institucional de Reclutamiento, Selección y Movimientos de Personal del Instituto Costarricense de Turismo”...*

El Departamento de Ingresos de la Dirección Administrativa Financiera, en su condición de Administración Tributaria, con 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., así como responsable de gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

### 1. Recaudación tributaria

- 1.1. La recaudación del periodo 2020 se vio obviamente afectada por la crisis producto de la situación sanitaria por la pandemia del COVID 19. Esto se reflejó en un déficit de recaudación de un 64.2% respecto a la presupuestación original.

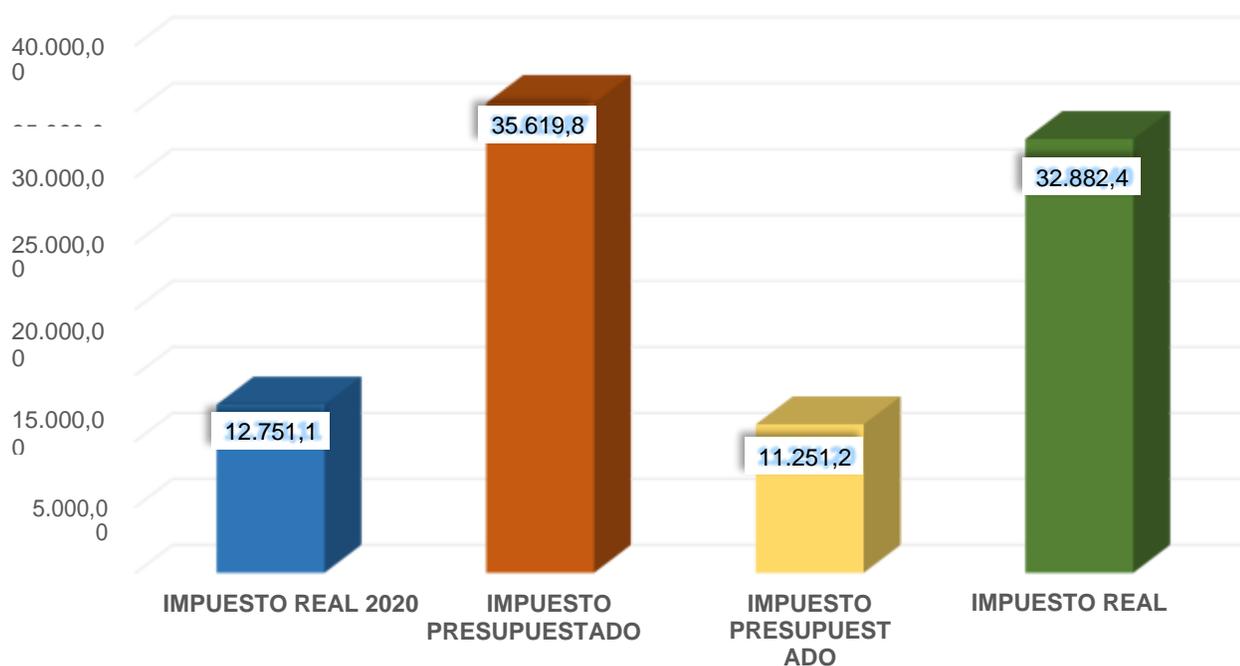
La recaudación de los impuestos \$15.00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o "NW", 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o "CR" y 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales u "OU"; generaron ingresos tributarios por la suma de ¢12.751.10 millones, lo que representó un déficit respecto a las estimaciones de ¢22.868.80

millones y respecto a la recaudación del año 2019 por ¢20.131.30 millones.

Asimismo, para el mes de setiembre 2020, la Contraloría General de la República aprobó de forma parcial el presupuesto extraordinario N° 1-2020 del Instituto Costarricense de Turismo, mediante el cual se ajusta el presupuesto vigente con una reducción de sus ingresos corrientes y su correspondiente aplicación por objeto del gasto; una vez ajustado el presupuesto de ingresos, al mes de diciembre del 2020 se determina una desviación positiva por la suma de ¢1.499.00 millones, equivalente a un 13.3% con relación al ingreso efectivamente percibido.

**Cuadro N° 1**  
**Recaudación Total**  
**Impuestos \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)**  
**Impuesto Real y**  
**Presupuestado (Millones de**  
**colones)**

<b>ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO TRIBUTARIO</b>	
<b>PERIODO 2020</b>	
IMPUESTO REAL 2020	12.751,1
	1
IMPUESTO PRESUPUESTADO 2020	35.619,8
	7
DIFERENCIA NOMINAL	(22.868,76
	)
DIFERENCIA RELATIVA	-64%
<b>PERIODO AJUSTADO</b>	
IMPUESTO REAL 2020	12.751,1
	1
IMPUESTO PRESUPUESTADO AJUSTADO	11.251,2
	0
DIFERENCIA NOMINAL	1.499,9
	1
DIFERENCIA RELATIVA	13%
<b>PERIODO 2019</b>	
IMPUESTO REAL 2019	32.882,4
	0



- 1.2.** La Junta Directiva del ICT, mediante los acuerdos *SJD-092-2020 “Propuesta para moratoria y otras medidas en atención al COVID-19”* y *SJD-291-2020 “Actualización de los alcances de la moratoria establecida el día 30 de marzo 2020”*, con fundamento en los criterios emitidos por la Asesoría Legal y el Departamento de Ingresos, y como parte de las acciones de apoyo al sector turístico afectado de manera sustancial por la crisis sanitaria, aprobó una moratoria tributaria con el objetivo de aplazar el pago de impuestos, para las empresas que declaran y cancelan tributos a favor del ICT.

Por consiguiente, un total de 24 empresas entre líneas aéreas y agencias de viajes, se vieron beneficiadas con la aplicación de la citada moratoria autorizada por la Junta Directiva, registrándose un total por cobrar de ¢950 millones de colones. Al 31 de diciembre esta Administración Tributaria cobró el 96.2% de la suma indicada.

- 1.3.** Como parte de la programación realizada para el periodo 2020, el Departamento de Ingresos, como unidad técnica de la Administración Tributaria, decidió reorganizar y planificar su gestión en dos áreas sustantivas: el Proceso de Recaudación y el Proceso de Fiscalización, consignándose así en el Plan Anual Operativo al inicio del

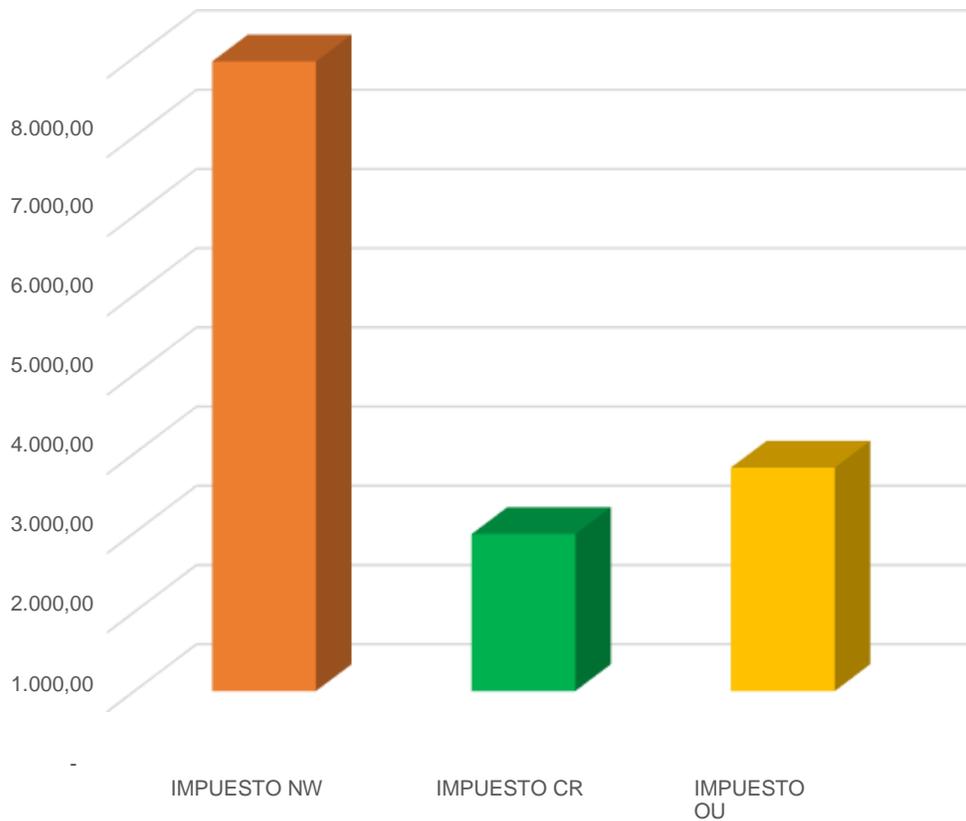
periodo. Asimismo, a mitad de periodo, se realizó la valoración de la gestión del departamento no por la recaudación recibida, muy afectada por la situación de pandemia, sino por la gestión efectuada en la atención de trámites y actividades realizadas en función de los procesos de recaudación y fiscalización tributaria. Estas dos funciones macro no tuvieron menoscabo ya que la gestión se continuo realizando a pesar de la merma en los ingresos, esto por cuanto los administrados mantenían otras obligaciones tributarias accesorias, como la presentación de las declaraciones juradas y su procesamiento en los sistemas, o el estudio y confección de las resoluciones para la autorización de moratoria concedida por la Junta Directiva, así como otras actividades de control tributario, entre ellas las resoluciones por reintegros de impuestos donde se emitieron más de 35 resoluciones, o el trámite de 1.187 trámites de exoneraciones adicionales a las que se realizaron para pasaportes diplomáticos. Tanto en Fiscalización como en Recaudación se logró un 100% de las actividades programadas.

- 1.4.** El impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el año 2020 ¢7.948.28 millones de colones, el impuesto del 5% a) “CR” ¢1.982.41 millones de colones y el impuesto del 5% b) “OU” produjo ¢2.820.44 millones de colones,

según se muestra en el siguiente cuadro

**Cuadro Nº 2**  
**Recaudación 2020**  
**Impuestos \$15.00 (NW), 5% (OU) Y 5% (CR)**  
**(Millones de colones)**

<b>IMPUESTOS RECAUDADOS</b>	<b>REAL 2020</b>	<b>%</b>
IMPUESTO TOTAL	12,751.13	100 %
IMPUESTO NW	7,948.28	62%
IMPUESTO CR	1,982.41	16%
IMPUESTO OU	2,820.44	22%



## 2. Recaudación ingresos no tributarios

La recaudación sobre los ingresos no tributarios para el periodo 2020 es de ¢4.692.483.524.38 y lo conforman principalmente como mayor fuente de ingresos la operación del Centro de Convenciones, que representa el 40% del total de ingresos no tributarios, el cual generó una recaudación al 31 de

diciembre que asciende a ¢1.849.072.926.00 a pesar de que esta también tuvo afectación por la crisis pandémica; otros ingresos se producen por concepto de entradas al Paradero Turístico Doña Ana, ferias internacionales, muelle turístico, alquileres, entre otros.

## 3. Otros logros del año 2020:

- 3.1.** Respecto a la autorización de moratoria en las obligaciones tributarias aprobada por Junta Directiva, este departamento debía realizar una gestión ardua de control y seguimiento para lo cual se emitieron más de 22 resoluciones en cada uno de los dos periodos autorizados. El control administrativo conllevaba el estudio de cumplimiento de requisitos, la recepción y procesamiento de las declaraciones juradas y el seguimiento de las deudas contraídas por los administrados, así como verificar su cumplimiento y cancelación. Se realizó una efectiva gestión de cobro previo al vencimiento de la moratoria, mediante correos, llamadas, oficios de confirmación de saldos, entre otros.
- 3.2.** Con relación al proyecto de automatización tecnológica SIT-ICT y la implementación de la Declaración vía Web para facilitar la gestión de los obligados

tributarios, se concluyó con la fase de pruebas. El día 18 de noviembre del 2020 TI presentó al departamento, el Proyecto SIT aplicando la Metodología de Desarrollo de Proyectos basada en “SCRUM”, y el 18 de diciembre del 2020 el Cronograma de Trabajo del Proyecto, a partir de esa fecha se ha trabajado conjuntamente para cumplir con lo planificado.

- 3.3.** Se finalizó con el estudio de las leyes que aplican la dispensa tributaria del impuesto 5%, lo que originó mejoras en el proceso de trámite de exoneraciones por parte de los administrados.
- 3.4.** Se avanzó en la gestión de actualización de los Reglamentos Tributarios para los tres impuestos, se continuarán con las gestiones de revisión y aprobación con la Instituciones involucradas, durante el año 2021.
- 3.5.** Se realizan gestiones para cambiar la nomenclatura en el

nombre del departamento como Administración Tributaria del ICT, de manera que se vea fortalecida su gestión no solo a nivel interno sino también bajo la óptica de los contribuyentes.

A mitad de periodo se replantearon los riesgos del departamento incorporados en el sistema SEVRI para análisis de riesgos, considerando todas las repercusiones

ocasionadas por la pandemia de Covid-19. Esto permitió generar alertas y previsiones, para mitigar y controlar la caída en la recaudación de impuestos, e informar oportunamente a la Administración, con el fin de que se realizaran los ajustes presupuestarios correspondientes

## DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURISTICO

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

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

Durante este 2020, debido a la situación de la pandemia y la reducción presupuestaria de la institución, algunos programas de la Dirección tuvieron que ser replanteados, reformulados e incluso algunos debieron cerrarse momentáneamente para esperar la reactivación futura de la actividad turística, sobre todo aquellos que tenían como norma la presencialidad. Sin embargo, la Dirección no ha dejado de atender los programas fundamentales de apoyo al sector turístico ni aquellos que están directamente sustentado en alguna ley o reglamento, garantizando con ellos la continuidad de las funciones de cara a las necesidades del público externo. El

detalle será visto en cada uno de los apartados que se presentan en el siguiente apartado.

Aparte de esto, la Dirección de Planeamiento y Desarrollo trabajó activamente en el marco de la **“Hoja de Ruta para la Recuperación del Turismo”** que el ICT planteó como estrategia conjunta con el sector privado desde mayo del 2020, para apoyar a todo el sector con programas y acciones que ayudaran a paliar la grave crisis de corto y mediano plazo que originó la pandemia y sus efectos negativos. De los nueve temas estratégico-planteados en esta hoja de ruta, esta Dirección se encargó de coordinar específicamente dos mesas de trabajo con representación del sector privado: (1) Producto Turístico y (2) Capacitación y empleo turístico.

En el tema de producto se plantearon estrategias para: (i) Gestión del Destinos; (1) Gestión de atractivos; (ii) Gestión de Producto para turismo nacional; (iv) Gestión de producto para turismo internacional. Distribuidas en estas cuatro estrategias se plantearon y atendieron 32 acciones específicas logrando un avance de ejecución del 91,2%. Dentro de este resultado se concretaron 14 acciones y 17 quedaron en la condición de atendidas desde el punto de vista técnico (cuyo resultado final no dependía del ICT ni de los actores del sector privado) y 3 quedaron finalmente eliminadas (imposibilidad técnica o legal para su implementación)

En el tema de Capacitación y empleo se plantearon estrategias para (i) Capacitación; y (ii) Bolsa de empleo. Para ambas estrategias se plantearon 16 programas o acciones específicas que se lograron ejecutar en un 100%. Como resultados finales se logró el diseño y puesta en operación de una nueva plataforma de capacitación en línea para

suplir las necesidades del sector en diferentes campos. El detalle de este tema se presenta en el apartado correspondiente al Departamento de Desarrollo que fue la unidad encargada de desarrollar con mucho éxito este tema.



Atardecer en Tamarindo

A pesar de la situación que estamos afrontando con la Pandemia, tuvimos que asumir grandes retos en la función pública, principalmente en la atención de los temas de planificación del espacio turístico a nivel costero, en cumplimiento a la Ley de la Zona marítimo terrestre.

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

Atención a solicitudes de Municipalidades en rectificar y ajustar planes reguladores vigentes:

Golfito con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Zancudo.

Carrillo con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador Integral Playa Hermosa-El Coco-Bahía Azul y el Plan que corresponde al restante frente costero del Cantón Carrillo, exceptuando el Proyecto Golfo de Papagayo.

Nandayure con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Isleta.

Pococí con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Tortuguero.

Puntarenas con la revisión del Plan Regulador de Isla Chira.

Cóbano con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Tambor

En estos procesos iniciados en el año 2019 y continuados en el año 2020, la Institución ha mantenido y seguirá brindado el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades.

En cumplimiento a la Meta Institucional de elaborar propuestas de planes reguladores integrales, indicamos que:

Se realizó el diseño de las dos propuestas de Planes Reguladores Integrales para los Corredores de Estadia de Zancudo-Punta Banco en Golfito y Santa Teresa-Malpaís en el Concejo Municipal de Distrito de Cóbano. Ambas propuestas se trabajaron con los funcionarios de las respectivas municipalidades. Se hace la observación de que la Municipalidad de Golfito ha sido poca activa en el proceso ya que posterior al cambio de Administración, el personal asignado como contraparte fue asignado a otras funciones que impidieron que se avanzara con mayor agilidad. El trabajo realizado ha sido satisfactorio a pesar de los inconvenientes generados por la situación de la Pandemia, en este sentido, se externa el agradecimiento al personal técnico de la Dirección por haber asumido el reto en una nueva modalidad de trabajo, logrando cumplir con el ovejito trazado en la Meta. Ambas propuestas cuentan con el documento y la cartografía base para los temas de discusión en la

etapa subsiguiente. Cabe indicar, que la Institución mantendrá el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades. En cuanto al seguimiento de las Propuesta de los planes reguladores de

Isla Tortuga

Playa Órganos (conocida como Playa Paquera), ambos bajo la administración del Concejo Municipal del Distrito de Paquera

Las propuestas fueron entregadas a al Concejo Municipal del Distrito de Paquera para su análisis e inicio de un proceso de discusión para orientarlos en la preparación del Taller Informativo que por protocolo deben realizar el Concejo Municipal.

Se participó y acompañó en el proceso bajo el programa de Gestión Integral de Destinos, que incluyó la atención de los Centros de Desarrollo establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, producto de

la Pandemia, se establece por la Institución una serie de proyectos en una Hoja de Ruta que incluyó el trabajo en los siguientes Centros:

Se trabajó en el diagnóstico y análisis dos centros de desarrollo turístico en el Pacífico Sur a saber Puerto Jiménez y Golfito. El análisis y la consideración de contexto permitió realizar una propuesta de trabajo tipo "nodo" que incluyera no solamente estos dos centros costeros sino también el espacio geográfico ampliado que involucra a los cantones urbanos y montañosos de Corredores y Coto Brus aledaños. La propuesta fue revisada integralmente y fue presentada como mecanismo alternativo de trabajo para el abordaje como aporte al Programa de Gestión de Destinos. Adicionalmente, se trabajó en primera etapa de conceptualización de talleres para el nuevo plan estratégico de la Federación de Municipalidades del Occidente (FEDOMA).

Se realizó un proceso de capacitación a funcionarios de las Oficinas Regionales en temas de zona marítimo terrestre, en cumplimiento a las Recomendaciones de la Auditoría Institucional.

## UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El 2020 tuvo repercusiones a todo nivel y las cifras e información turística no son la excepción, aun así, la Unidad mantuvo la generación y cálculo de los principales indicadores y buscó formas alternativas e innovadoras de contar con información veraz y oportuna.

La temporada cero en turismo y la reducción en los presupuestos asignados para el desarrollo de las actividades habituales de la Unidad, requirió suspender las encuestas que el ICT ha venido realizando desde los años 80's y suspender algunas contrataciones de suministro electrónico de información. Esto obligó a buscar soluciones alternas temporales para completar la información de algunos indicadores para el 2020 y generar el menor impacto posible en las series históricas de datos.

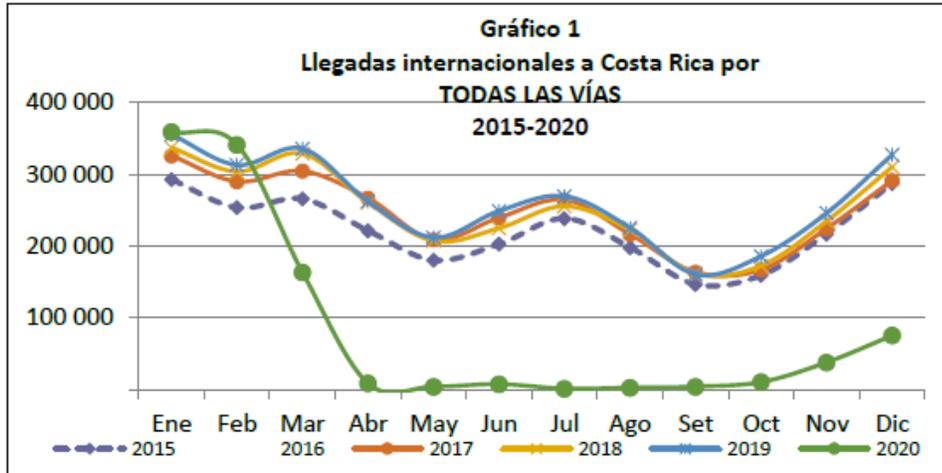
El indicador de llegadas internacionales es uno de los que se pudo calcular y mantener actualizado mensualmente, dado que la información proviene de los registros de la Dirección General de Migración y Extranjería. Es precisamente este indicador que permite la comparación entre países, el que muestra con detalle el efecto de la pandemia por Covid-19 en nuestro destino. Se cierra el año 2020 con 1 011 912 llegadas internacionales por todas las vías, casi una tercera parte de lo registrado un año antes. El cuadro 1, muestra las cifras durante los meses de cierre de ingreso de extranjeros por las fronteras terrestres y los aeropuertos; adicionalmente el gráfico 1 muestra la comparación de este indicador durante el 2020 y los cinco años previos y la recuperación iniciada con la apertura del ingreso de no residentes por la vía aérea a partir de agosto.

### Cuadro Nº 1

Llegadas internacionales a Costa Rica por TODAS LAS VÍAS  
2015-2020

Mes	Año						Variaciones												
	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2017-2018		2018-2019		2019-2020		
	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	Absoluta	%	
Ene - Dic	2 660	257	2 925	128	2 959	869	3 016	667	3 139	008	1 011	912	56 798	1,9	122 341	4,1	-2 127	096	-67,8
Enero	292 555		326 227		325 712		336 894		355 321		358 665		11 182	3,4	18 427	5,5	3 344		0,9
Febrero	253 329		287 090		289 723		303 606		312 774		341 008		13 883	4,8	9 168	3,0	28 234		9,0
Marzo	265 495		306 307		304 196		328 688		335 558		162 994		24 492	8,1	6 870	2,1	- 172	564	-51,4
Abril	221 141		233 402		266 671		260 366		262 016		8 342		- 6 305	-2,4	1 650	0,6	- 253	674	-96,8
Mayo	180 102		204 565		208 584		206 930		211 598		3 803		- 1 654	-0,8	4 668	2,3	- 207	795	-98,2
Junio	202 424		231 305		239 251		224 661		248 696		7 210		- 14 590	-6,1	24 035	10,7	- 241	486	-97,1
Julio	238 170		277 332		264 152		255 215		269 376		1 022		- 8 937	-3,4	14 161	5,5	- 268		-99,6

Fuente: ICT con datos de la DGME.



Fuente: ICT con datos de la DGME.

El sitio web del ICT en la sección de estadísticas mantiene la información actualizada hasta el 2019. Siendo el 2020 un año completamente atípico, se están realizando grandes esfuerzos para conocer la situación de las variables principales del desarrollo turístico y del perfil de los turistas en Costa Rica.

Durante todos estos meses, se dio seguimiento a las principales variables en el destino, de forma semanal se elaboró

un monitoreo para los jercas y recientemente para el sector, con el resumen e interpretación de estos indicadores.

Esta Dirección en conjunto con la Dirección de Mercadeo, elabora y dispone para los usuarios, el denominado “Monitoreo Turístico Quincenal”.

Está disponible en el sitio web [www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr) en la sección de estadística



En situación pandémica, esta publicación brinda datos de capacidad aérea en términos de la cantidad de asientos programados para viajar hacia Costa Rica, la percepción de seguridad en el

destino, precios de los boletos aéreos y las menciones en redes sociales sobre turismo y la relación con el Covid-19.

En este punto particular, el Índice de Percepción de Seguridad (Psi), ha

resultado un indicador indirecto para monitoreo, que permite observar cómo en medio de la pandemia, los turistas residentes y no residentes, perciben seguro el viajar por el país. Las medidas

implementadas por los protocolos del sector turístico, de una u otra forma, se ven reflejadas en los niveles altos registrados durante el 2020.

### Cuadro Nº 2

**Índice de percepción de seguridad (PSI) por trimestre y año 2018 - 2020**

Trimestre	2018	2019	2020
I trimestre	91,93	92,83	90,65
II trimestre	92,59	92,29	79,04
III trimestre	90,50	91,30	85,79
IV trimestre	89,52	90,82	
Enero - Diciembre	91,30	91,90	

FUENTE: ICT, Planeamiento y Desarrollo con datos de Mabrian, 30/09/2020.

Como parte de las metodologías alternativas desarrolladas, también en conjunto con la Dirección de Mercadeo, se encuentran las consultas realizadas por medio de encuestas a usuarios de

Facebook, herramienta utilizada por primera vez para la recolección de datos, para poblaciones específicas de turistas a lo interno del país.

## UNIDAD DE INSPECCIÓN ZONA MARITIMO TERRESTRE (ZMT)

Durante el 2020 se atendieron las siguientes acciones relacionadas a los procedimientos establecidos en el marco de la Superior y General Vigilancia de la zona marítimo terrestre la Ley 6043:

**1. La Ley 6043 y normativa conexas.** La Ley 6043 y su reglamento se mantuvo sin cambios adicionales. Continuamos a la espera de la aprobación por parte del Poder Ejecutivo, de las modificaciones propuestas por el I.C.T. desde hace ya varios años.



**2. Solicitudes de Procedencia de Excepciones de la Ley 6043, (Procedimiento MPD-ZMT-03).** Se atendieron 2 solicitudes presentadas ante la Dirección.

**3. Revisión de Planos de Construcción (Procedimiento MPD-ZMT-04).** Se recibieron vía notificación del Sistema Administrador de Trámites de Construcción APC, 12 proyectos. De estos, se tramitaron para visado 4 proyectos correspondientes a edificaciones de explotación turística. Los restantes 8, corresponden a viviendas que no requieren del aval institucional, según la ley 6043.

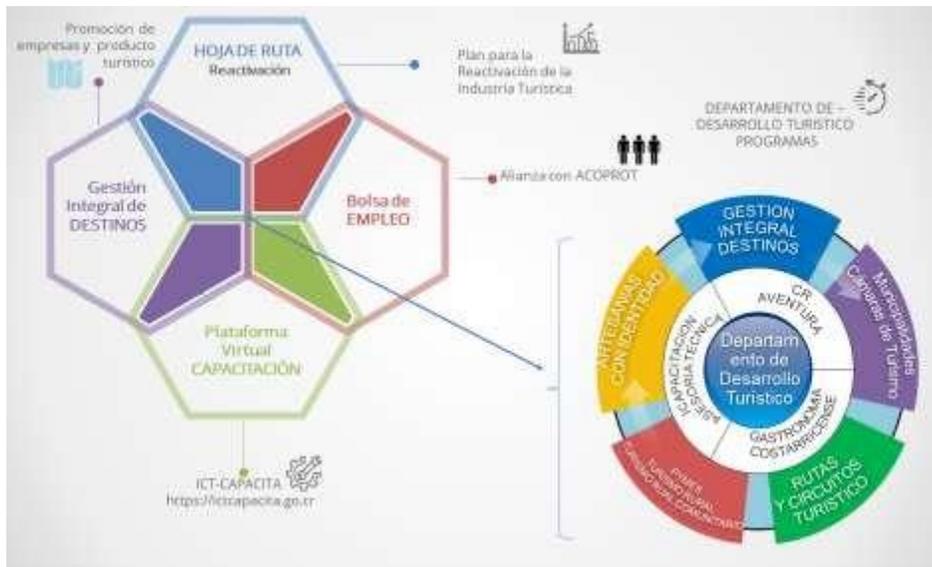
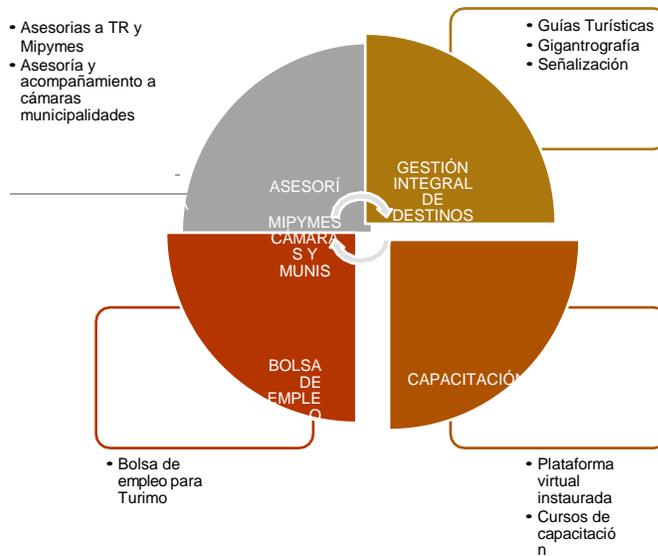
**4. Procedimiento de Revisión Técnica expedientes de Concesiones (Procedimiento código MPD-ZMT-05).** Se recibieron por parte de las Municipalidades respectivas, 153 expedientes y se efectuaron 167 acciones de trámites relacionados con gestiones de solicitudes nuevas, prórrogas, cesiones parciales o totales, aval de garantía ante el Sistema Bancario Nacional, atendándose el 100% de las mismas.



## DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURISTICO

En el marco de la ejecución de la hoja de ruta y la implementación del Plan Nacional de Desarrollo Turístico, el Departamento de Desarrollo Turístico

ejecuto durante el 2020, una serie de programas y acciones, orientados a apoyar la recuperación del sector a raíz de la Pandemia de Covid-19 que enfrentamos



Los programas y acciones desarrollados por el equipo del departamento de Desarrollo en el 2020 se enfocaron a apoyar el desarrollo de acciones de las

Comisiones de Capacitación y empleo, la Comisión de Producto y la de apoyo a empresas turísticas. A continuación, se describen las acciones realizadas.

## COMISIÓN DE CAPACITACIÓN, EMPLEO y EMPRESAS TURÍSTICAS:

Las acciones vinculadas a estas comisiones fueron:

### 1. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN:

Este programa es estratégico para el ICT y para el sector turístico, ya que la capacitación permite a las empresas del sector turístico, contar con personal altamente preparado para ofrecer servicios de calidad, lo cual repercute en un incremento de la competitividad de los diferentes destinos turísticos del país y como consecuencia en una mayor atracción de turistas nacionales e internacionales.

El programa de capacitación implementado por el departamento de

Desarrollo, incluye acciones de capacitación virtual (en la plataforma ICT CAPACITA.GO.CR), acciones presenciales y mixtas (presenciales y virtuales); las cuales se desglosan a continuación:

-Presentación de la plataforma ICT Capacita.



### 1.1 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA VIRTUAL PARA CAPACITACIÓN:

El año 2020, por razones del Covid-19, se recurrió a una herramienta de carácter virtual para continuar con la labor que el ICT venía realizando para capacitar al sector turismo. En un tiempo récord se logró estructurar la plataforma virtual ICT CAPACITA.GO.CR. Esta plataforma es

gratuita y está orientada a capacitar virtualmente al sector turístico.

Dicha plataforma permitió capacitar a 13.058 personas del sector turístico de todo el territorio nacional, migrar a la virtualidad, hacer más accesible los cursos a personas de todo el país, flexibilizar horarios (la plataforma funciona

los 365 días del año las 24 horas del día) y democratizar el acceso a herramientas y conocimientos para mejorar la atención de los turistas en tiempos de Covid-19 y la operación de las empresas.

La plataforma en seis meses de operación permitió generar un menú de más de 209 acciones diferentes de acciones para capacitarse, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro Nº 1**  
**Capacitación plataforma ICT Capacita**

<b>RESUMEN DE ACCIONES 2020</b>	
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>
Cursos	<b>40</b>
Charlas	<b>41</b>
Otras ( Sello, Guías)	<b>7</b>
WEBINAR canal Youtube ICT	<b>121</b>
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>

**Cuadro Nº 2**  
**Capacitaciones presenciales y mixtas (PLATAFORMA ICT capacita.go.cr)**  
**y de forma presencia**

<b>Curso</b>	<b>Lugar</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Población Total</b>
Servicio al Cliente con enfoque Turístico	Guanacaste, La Cruz	Febrero	Presencial	40
Servicio al Cliente con enfoque Turístico	San Vito	12-2-2020	Presencial	39
Relaciones Humanas y Manejo de Conflictos 2002	San Vito	13-2-2020	Presencial	36
Primeros Auxilios y RCP	Plataforma	02,03,04	Mixta	206
	San Isidro	Set		<b>(virtual)</b>
	Heredia	08,09,10		150
	Guanacaste	Set		<b>(presencial)</b>
	San Carlos			
<b>TOTAL</b>				<b>471</b>

También la plataforma da la posibilidad generar de manera automática certificados de participación de los cursos, a las personas que así lo requieran y aprueben los exámenes que existen en la

plataforma de los cursos que realicen. En este sentido, 5.244 personas lograron obtener certificados de participación una vez desarrollado los mismo y aprobada las pruebas que aplicaron.



Respecto a la capacitación presencial y mixta, durante el año 2020 se realizaron las siguientes acciones:

### EJE I: ACTIVIDADES DE CARÁCTER PRESENCIAL

Durante el 2020, se desarrollaron capacitaciones de diferentes Unidades de Planeamiento del país, los cuales se efectuaron de manera

presencial o mixta (presencial y virtual) tal es el caso del de Primeros Auxilios. Los cursos realizados se presentan a continuación:





### CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN:

Una vez ejecutada la parte virtual y teórica, la superación de los test de comprobación de conocimientos adquiridos, la parte presencial para la ejecución práctica, en cumplimiento de los estándares de educación y protocolos establecidos al efecto, tanto a nivel nacional como internacional, y habiéndose impartido el curso por un

profesional debidamente acreditado en la materia, con atestados, calidades y cualidades requeridas, se procedió a la emisión de certificados de cumplimiento físicos, con constancia de participación de 8 horas (conocedores que la actividad fue mayor a 10 horas por los tiempos de práctica extendida).



### Programa de Artesanías con Identidad

En el Programa de Artesanías con Identidad, se propone mejorar la calidad de los productos, y generar capacidades organizacionales y empresariales en quienes participen en el mismo. El programa promueve que los artesanos construyan su propia línea de diseño, al incorporar a la técnica que trabaja, elementos de su identidad personal y

local como sello diferenciador, creando artículos utilitarios y decorativos con rostro humano, que expresan innovación, historia, identidad y calidad usando materiales locales.

Dicho proceso impacta positivamente en la generación de productos novedosos, de alta calidad, que contribuyen a mejorar

aspectos organizativos de los colectivos artesanales, los ingresos de las artesanas y fortalece su autoestima al comercializar y posicionar sus productos.

Esta iniciativa pretende ofrecer a los turistas nacionales e internacionales, la posibilidad de llevarse un pedacito del alma costarricense, forjado por las manos de nuestras artesanas, dándole un valor agregado a su experiencia de viaje.

Actualmente el programa de artesanías con identidad cuenta con 14 colectivos artesanales, distribuidos a través de todo el país de la siguiente manera,

### Sello Costa Rica Artesanal

Es una certificación de artesanía costarricense que garantiza la calidad, buenas prácticas ambientales, y autenticidad al comprar. Fue desarrollado a través de un trabajo interinstitucional entre el MEIC, el Ministerio de Cultura, el ICT y el INA.

Y es que el lanzamiento de este sello, en el año 2020, viene a ayudar a cientos de artesanos que se han visto impactados por el aumento de imitaciones extranjeras de artesanías costarricenses. Este distintivo garantiza la autenticidad de la pieza y, además, incorpora valor agregado a los productos artesanales del país.

Asimismo, se busca estimular el consumo nacional e internacional, ya que esta certificación representa una ventaja competitiva en la exportación de artesanías.

De igual manera, el sello cuenta con el apoyo del ICT a través de capacitaciones

Encontraste - San José, Arroz con Mango – Alajuela, La Garúa – Cartago, Calzada Dulce – Turrialba y Jiménez, Limón Dulce – Limón, Norte– Upala, guatuso – los chiles y Bosque Mágico – Monteverde La Huaca – Liberia, La Choreja – Santa Cruz, Puerto Puerto – Puntarenas, Cardumen – Quepos, La Zona – Golfito, La Granea – Zona de Los Santos y Siempre Verde – Sarapiquí

Las acciones desarrolladas para apoyar el desarrollo del programa en el 2020 fueron:

para artesanos, así como esfuerzos de sensibilización a la población costarricense sobre el consumo local de artesanías

Cada vez más al turista le interesa la autenticidad y particularidad propia de cada lugar. Por eso se debe promocionar los productos que tienen historia, que evocan emociones y sentimientos, y que reflejan la idiosincrasia y cultura del costarricense,

El ICT que 15 artesanos del programa Artesanías con Identidad, obtuvieron el sello dentro de la etapa inicial del lanzamiento Los artesanos fueron: Milton Álvarez, Flor Vega, Iris Alicia Delgado, Kembly Montenegro, Marielos Cabezas, Rosario Ramírez, Sonia Fernández, Olga Benavides, Shirley Delgado, Soledad Borel. Sonia Ramírez, Elena Hernández, Luz Amparo Rodríguez, Blanca Padilla, Rosa Elena Valverde, Elpidio Chavarría Chavarría, Maribel Sánchez Grijalba, Miguel Ángel Leal Leiva y Nury Marchena Grijalba



### Asesorías y capacitaciones para artesanos

En la era del Covid-19, el ICT les brinda asesoría y capacitación virtual a los artesanos. Con el fin de dotarlos de conocimientos, habilidades y destrezas en mercadeo, innovación, finanzas, idioma inglés con énfasis en gestión de venta, transformación digital para negocios culturales y creativos. Además, formación y mentoría básica para la especialización y entrega de productos y servicios artísticos y culturales. Así como, de herramientas digitales, programas creativos, modelos de negocios, innovación, “desing thinking”, marca personal, ventas, comunicación, Excel,

Word, propiedad intelectual, fotografía, registro de marca, emprendimiento en tiempos de Covid-19, comportamiento del cliente, pintura, en total 59 temas, con el propósito de fortalecer los conocimientos administrativos y de comercialización.

Las herramientas utilizadas en las capacitaciones gratuitas fueron Webinar (plataforma ICT-Capacita y otras plataformas de universidades y otros entes estatales), talleres y cursos de otras organizaciones gubernamentales y privada

### Capacitaciones para artesanos del Programa Artesanías con Identidad

Las capacitaciones se brindaron en un inicio de forma presencial y con la entrada de la pandemia se coordinaron por medios virtuales con las universidades de Costa Rica y la Universidad Latina, un

acompañamiento académico por medio de los programas de TCU con estudiantes de las carreras de Dirección de Empresas, Administración de Negocios,

Contaduría y de Ciencias de la Comunicación Colectiva.



**Cuadro N°3**  
**Actividades de capacitación de forma virtual**

Nombre de la capacitación	Fecha de ejecución	Dirigido a:	Lugar	Hombres	Mujeres	Total
<b>Finanzas</b> 1. Formas de medir un negocio 2. Propuesta de Valor-Método <b>CaRya</b> 3. Estrategia Comercial 4. Establecimiento del Precio 5. Estados Financieros 6. Margen o <b>MarkUp</b> 7. Punto de Equilibrio	Enero-Febrero	Colectivos de Limón, Sarapiquí, Cartago, Quepos, Puntarenas y San José	Limón, Sarapiquí, Cartago, Quepos, Puntarenas y San José	3	21	23
Proyecto TC-114 3 módulos de Capacitación: <b>Marketing</b> 1. Conocer y determinar al público meta. 2. Identidad de marca 3. Promociones y estrategias para establecer precios 4. Crear un <b>buyer</b> persona ideal 5. Estrategias de comunicación útiles y alcanzables 6. Diseño de <b>posts</b> con <b>CaRya</b> 7. Perfil comercial en Facebook, Instagram y WhatsApp 8. Métricas de Facebook, e Instagram. <b>Innovación</b> 1. <b>Design Thinking</b> 2. <b>Design Sprint</b> 3. <b>Lean Startup</b> 4. Herramientas para identificar oportunidades 5. Estrategias de la Comunicación 6. Alianzas estratégicas 7. <b>The Innovation Wheel</b> <b>Finanzas</b> 1. Estados Financieros. 2. Punto de Equilibrio. 3. Modelo de Altman. 4. Financiamiento. 5. Catálogo <b>CaRya</b>	Septiembre, octubre, noviembre y diciembre	Colectivos de Limón, Sarapiquí, Turrialba y Monteverde.	Limón, Sarapiquí, Turrialba y Monteverde.	3	23	26
"De crisis a oportunidad, cambio de mentalidad para generar turismo transformacional"		Colectivos de Limón, Sarapiquí, Puntarenas, Quepos, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela, Golfito y Los Santos	Limón, Sarapiquí, Puntarenas, Quepos, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela,	52	252	304

### Cuadro No.3

#### Actividades de capacitación de forma virtual(cont)

			Golfo y Los Santos			
Inglés básico con énfasis en gestión de venta	Setiembre y octubre	Colectivos de Limón, Sarapiquí, Puntarenas, Quepos, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela, Golfo y Los Santos	Limón, Sarapiquí, Puntarenas, Quepos, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela, Golfo y Los Santos	5	58	63
Administración de redes sociales, Emprendedurismo y Diferenciación en la comercialización.		Colectivos de Limón, Sarapiquí, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela, Golfo y Los Santos	Limón, Sarapiquí, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela, Golfo y Los Santos	1	13	14
Transformación Digital para Negocios Culturales y Creativos. Objetivo: formación y mentoría básica para la especialización y entrega de productos y servicios artísticos y culturales.		Sarapiquí, Monteverde, Guanacaste, Limón, San José	Sarapiquí, Monteverde, Guanacaste, Limón, San José		8	8
Capacitaciones compartidas  Como parte de la capacitación virtual y con el propósito de fortalecer los conocimientos administrativos y de comercialización, se compartió con los artesanos los comunicados de becas, webinar, talleres y cursos de otros entes gubernamentales en materia de herramientas digitales, programas creativos, modelos de negocios, innovación, Design Thinking, marca personal, ventas, comunicación, Excel, Word, propiedad intelectual, fotografía, registro de marca, emprendimiento en tiempos de Covid, comportamiento del cliente, pintura, en total 59 temas,	Marzo, abril, mayo, junio, Julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre	Colectivos de Limón, Sarapiquí, Puntarenas, Quepos, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela, Golfo y Los Santos	Limón, Sarapiquí, Puntarenas, Quepos, Monteverde, San José, Cartago, Guanacaste, Upala, Los Chiles, Guatuso, Turrialba, Alajuela, Golfo y Los Santos	52	252	304

## Visita de Revista CondeNast Traveler- octubre 2020

Por medio del Departamento de Mercadeo del ICT, los artesanos de los Colectivos de Guanacaste (La Huaca y La Choreja), Monteverde (Bosque Mágico), San José (Encontraste), Cartago (La Garúa) y Turrialba (Calzada Dulce) tuvieron la oportunidad de mostrar los

productos artesanales, las historias y procesos de producción de los productos del Programa Artesanías con Identidad, a miembros de la revista CondeNast Traveler y el artesano español Javier S. Medina, quienes se mostraron admirados de los productos del programa



**Visita a San José**



**Visita a Guanacaste**

## Actualización de Catálogos del PAI

Se trabajó en la actualización de los diseños y fotografías para los catálogos de los colectivos artesanales: La Garúa – La Huaca, La Choreja - Encontraste - Bosque Mágico - Siempre Verde - La

Granea – Calzada Dulce - Huaca- La Zona y se inicia el de Norte. Se generaron y subieron a la web institucional en formato PDF y Flipbook.



## Nuevas artesanías de los artesanos del Programa

Gestión de evaluación de nuevas propuestas de producto de 18

artesanos en el mes de febrero y de 22 en el mes de noviembre.

## Nuevos artesanos 2020

Se trabajó en la búsqueda y selección de nuevos artesanos para fortalecer los colectivos de Encontraste, Arroz con Mango, Calzada Dulce, La Garúa, Limón Dulce, La Zona, Puerto – Puerto y La Huaca.

Se han integrado los siguientes artesanos de diferentes lugares del país:

Lucia Sánchez, Ivannia Romero al colectivo La Garúa

Mónica Gamboa y Carmen Fuentes al colectivo Calzada Dulce.

Cynthia Soto, Emel Hernández y Luis Gerardo Madrigal al colectivo Arroz con Mango.

Saray Leandro al colectivo Limón Dulce.

Aarón Araya Solano, Ivannia Carrillo Castillo, Cristino Jiménez Castillo, Rey López Ugalde, Rosa María Fernández Martínez, Claudia Elizondo Fernández, Jorhanny Quesada Miranda, Rosa Elvira Batista Contreras, Rebeca Ruiz Fernández y Jorge Ramón Guzmán Alfaro al Colectivo La Zona.

Ana María Mora Espinoza y Andrea Morales Araya al Colectivo La Huaca.

María Carballo y Eda Tapia al Colectivo Puerto – Puerto.

En total: 15 mujeres y 6 hombre

## 1.2 Bolsa de empleo

La bolsa de empleo es una iniciativa desarrollada en alianza ACOPROT y el ICT, cuyo objetivo es tener una plataforma gratuita en el sitio [www.acoprot.org/bolsa-empleo/](http://www.acoprot.org/bolsa-empleo/), para registrar a las empresas que requieren contratar personal y los trabajadores que buscan empleo, como un mecanismo para acercar oferta y

demanda de empleo a nivel de turismo. La plataforma opera desde el 9 de setiembre del 2020 y a diciembre contaba con 101 empresas demandantes de puestos y tenía registrados 4.535 currículos de currículos de personas que buscan trabajo.



Empresas e instituciones:



Organiza:



Patrocina:



Más información:

Teléfono: 4180-6300  
Correo: asociados@acoprot.org

### 1.3 PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE DESTINOS(GID)

En el marco del programa de Gestión integral de destinos se desarrollarán las siguientes acciones:

#### 1.3.1 Guías Turísticas y Culturales:

En el marco de GID, y en apoyo a la promoción de empresas y a la Comisión de Producto de la Hoja de ruta; el equipo del Departamento de Desarrollo Turístico, con el apoyo de las cámaras de turismo, municipalidades, Ministerio de Cultura, universidades y sector empresarial, desarrolla 6 guías turísticas y Culturales.

#### Guías turísticas y culturales interactivas

Guías turísticas y culturales interactivas, esa es la nueva apuesta del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para acercar a turistas nacionales y extranjeros a nueve diferentes destinos y contribuir a la reactivación económica. Las guías digitales pueden ser descargadas en dispositivos móviles como celulares, tablets o computadoras de escritorio,

contienen toda la información relevante de cada zona

Estos libros electrónicos, conocidos como flipbooks, permiten que los usuarios “pasen de página” con solo deslizar su dedo sobre la pantalla. Además, a lo largo de estas guías aparecen enlaces de apoyo que complementan la información posible.

Se trata de seis guías digitales que agrupan a nueve destinos: Sarapiquí, Los Santos, Turrialba, Monteverde, Golfito-Puerto Jiménez y Santa Cruz-Tamarindo-Nicoya.

Los sitios incluidos en el proyecto son parte del Programa de Gestión Integral de Destinos en Centros de Desarrollo Turístico. Este programa ha sido diseñado para fortalecer el proceso de gestión local del turismo para incentivar la actividad turística en el corto y medio plazo, y el

desarrollo de una ruta de acción para implementar estrategias y acciones que fortalezcan y hagan más competitivo el destino.

En las guías se registran actividades culturales, de aventura, y tours, áreas protegidas, un listado de empresas turísticas de la zona, un mapa de cada destino, podrán encontrar consejos para el viajero; el legado histórico de la región; la agenda cultural y recreativa a lo largo del año; las rutas de acceso; un apartado con detalles de la artesanía; y una guía gastronómica de cada región. Así como recomendaciones, entre las que destacan un “top 10 de actividades obligatorias” en cada zona, entre otras informaciones.

Cada documento cuenta con enlaces que conducen a productos audiovisuales,

## Reactivación

Las guías son producto de un trabajo de unos dos años, iniciado durante la gestión de la exministra de Turismo María Amalia Revelo, y llegan en un momento en el que el país persigue la reactivación económica con el sector turismo como uno de los motores principales.

## GUIAS TURISTICO CULTURALES

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/guias-turistico-culturales.html>

<https://www.vamosaturistear.com/GuiasTuristicasCulturales/>

redes sociales, sitios web y otros recursos. Uno de los objetivos de las guías es poner en valor y promover el patrimonio cultural tangible e intangible de cada zona, trabajo a cargo del Ministerio de Cultura.

Las guías buscan no solamente incentivar un viaje, sino una experiencia turística en cada uno de los destinos. La elaboración de las guías y su diseño fue liderada por el equipo de Desarrollo Turístico del ICT y la participación en la generación de información por instituciones como el Ministerio de Cultura y Juventud, las universidades públicas o el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC), las cámaras de turismo locales, la municipalidades y actores locales.

En principio las guías estarán disponibles solamente en español, pues tienen como objetivo principal al turista nacional. Muy pronto los folletos estarán disponibles en otros idiomas para abarcar también el turismo extranjero.

Los documentos se encuentran en:

<https://www.viajaporcostarica.com/#>

<https://www.vamosaturistear.com/GuiasTuristicasCulturales>



### Actualización de Infogramas de los Nodos de la Ruta Nacional de Observación de Aves

Como resultado de la producción de las Guías Turísticas Culturales, se realizó una actualización, revisión e incorporación de vínculos (listado de aves, vídeos y sitios de interés) de los infogramas de Aves correspondientes a cada destino de las guías, dentro del marco de la Ruta Nacional de Observación de aves., en las localidades de Sarapiquí, Los Santos (San Gerardo), Turrialba, Monteverde, Golfito-Puerto

Jiménez y Palo Verde (Santa Cruz-Tamarindo-Nicoya). Se coordinó con la empresa privada, Cámaras de Turismo, organizaciones de Guías Turísticos, ONG's, SINAC, entre otras, para la elaboración de contenido de estos infogramas que fueron incluidos en las Guías Turísticas Culturales. Dichas propuestas gráficas fueron validadas por las comunidades en el año 2020

## Infogramas Ruta Nacional de Observación de Aves



### 1.3.2 Implementación del Programa de Gestión Integral de Destinos:

El programa de Gestión integral de los destinos, se desarrolla en Centros de Desarrollo Turístico (CDT) destacados en las diferentes regiones del país, y promueve una incursión integral basada en un acompañamiento institucional de los procesos y una articulación por parte de los diferentes actores vinculados directa e indirectamente a la actividad turística. Su objetivo es promover un mejoramiento de la competitividad, la generación de capital social, las condiciones para el desarrollo del turismo, la organización, la ejecución y el monitoreo de las acciones en función de los retos que enfrentan cada uno de los destinos para competir y responder adecuadamente a las necesidades de los turistas.

Los destinos señalados por el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021, que se han identificado como Centros de Desarrollo Turístico (CDT), distribuidos a lo largo y ancho del territorio nacional, ascienden a 32. Estos CDT tienen una connotación de “destinos locales” y se definen como las porciones del espacio turístico donde existe una concentración de atractivos, una planta, un equipamiento turístico y servicios

generales que, permiten atraer, de modo más o menos constante, un flujo de turistas que pernoctan al menos una noche.

Atendiendo a la satisfacción del desarrollo integral antes mencionada y la definición del espacio turístico, desde la Dirección de Planeamiento y Desarrollo y con el liderazgo del Departamento de Desarrollo Turístico, el ICT diseñó un programa denominado Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT) cuyo objetivo principal se define como el impulso de una gestión integral de destinos turísticos para generar condiciones que mejoren la competitividad del destino.

Adicionalmente a su objetivo primordial, el programa persigue otros objetivos específicos como: generar un cambio en la gestión institucional a partir de una incursión integral en los destinos turísticos en el país; determinar la situación actual de los destinos, la visión de futuro y los retos fundamentales que los mismos actores locales determinen; promover una incursión integral y una articulación de los diferentes actores para mejorar la competitividad del destino; promover la generación de capital social y

empoderamiento local, tanto de municipalidades como de cámaras y otras organizaciones que participen y lideren el proceso de gestión local.

Todos los objetivos están dirigidos a lograr un mejoramiento de la competitividad de los destinos, generar un crecimiento de las fuentes de empleo y mejores condiciones de vida de sus pobladores, impulsar el fortalecimiento de organizaciones locales y que el impulso del turismo siga generando un impacto positivo como se ha demostrado de acuerdo con la medición del Índice de Progreso Social en cada uno de los CDT país.

En la primera experiencia de implementación del PGIDT, se seleccionaron tres destinos, Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba, y contando con la participación del Ministerio Cultura y Juventud como un aliado fundamental de todo el proceso, se convocó a los actores locales, entidades y organizaciones del

ámbito público y privado, tales como, municipalidades, instituciones públicas regionales, cámaras de turismo, organizaciones locales, empresarios, entre otros, para que se integraran y trabajaran en conjunto en el cumplimiento de la metodología del programa y con ello lograr su objetivo primordial enfocado al mejoramiento de las condiciones del destino y el bienestar de las comunidades receptoras.

La alianza estratégica con el Ministerio de Cultura y Juventud resulta ser un elemento clave de su ejecución debido a que los productos y servicios culturales fortalecen la actividad turística, enriqueciendo la oferta existente, diferenciando lo que se ofrece en cada zona y nutriendo el capital social de la comunidad. Por otro lado, la actividad turística genera ingresos y condiciones para fomentar la sostenibilidad y la rentabilidad de las actividades culturales y creativas.

### **Metodología aplicable en el PGIDT:**

El propósito de implementar el PGIDT en los diferentes CDT se dirige a fortalecer el proceso de gestión local del turismo, mediante el cual, directamente y a través de la dotación de servicios profesionales del ICT y contratados, permita brindar un acompañamiento institucional a las entidades y organizaciones del desarrollo local, para que por sí mismas y con una supervisión técnica, puedan liderar sus propios procesos, generar las articulaciones necesarias en torno al fortalecimiento de la actividad turística en el corto y mediano plazo, así como desarrollar una ruta de acción para implementar estrategias y acciones que

vengan a fortalecer y hacer del CDT un destino más competitivo.

La metodología aplicada a partir de la implementación del PGIDT implica un proceso complejo, que exige un compromiso y una construcción participativa de los diferentes actores locales vinculados con la industria turística y de los actores públicos, con el propósito de definir la situación actualizada del CDT, la orientación a futuro que pretenden para el destino, las potencialidades, las limitaciones, las estrategias y las acciones a ejecutar en

función de la potencialidad y fortalecimiento del CDT.

Tanto en Sarapiquí, como en Tamarindo y en Turrialba, la puesta en marcha del programa contó con la inmediata aceptación de los actores locales, que concentraron sus fuerzas con la representación de las cámaras empresariales de turismo y comercio, en algunos casos, organizaciones locales como asociaciones de desarrollo integral

y específico, en otros, instituciones del estado y gobiernos municipales.

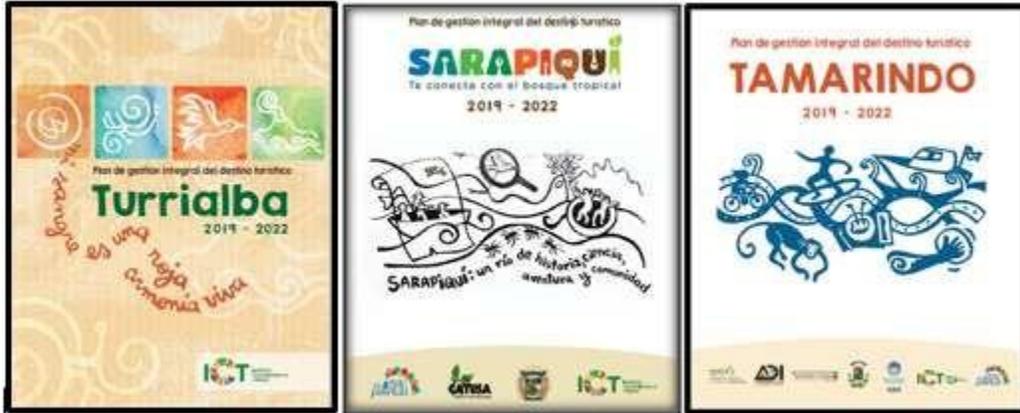
Los actores locales se involucraron en el desarrollo de una serie de fases y etapas que establece la metodología aplicada que en el caso de los CDT mencionados ya se encuentran cumplidas en su totalidad.

En la siguiente gráfica se detallan las etapas que involucra la metodología del programa:



El Plan de Gestión fue entregado formalmente por la exministra María Amalia Revelo Raventós a los representantes de los actores locales en cada caso y a partir de ese momento se

definió un marco lógico o matriz para el seguimiento de las acciones a desarrollar, así como la creación de comisiones que respaldaron el desarrollo y ejecución de los proyectos.



Los proyectos que se determinaron como prioritarios fueron los que se definieron en el Plan de Gestión de

Destino Turístico y fueron los siguientes, según cada destino:



Hacemos referencia a los proyectos prioritarios de los destinos por ser proyectos que dependen de la gestión a 4 años de los actores locales y del apoyo interinstitucional para su desarrollo, ya que debido a la pandemia COVI-19 y la declaración de emergencia del sector, los esfuerzos interinstitucionales que se venían desarrollando para su ejecución se vieron truncados por el recorte presupuestario.

Una vez iniciada la implementación del programa, se llegó a la conclusión de que el ICT requería la contratación de servicios profesionales para cumplir con el objetivo de brindar asesoría, capacitación, acompañamiento y seguimiento constante, directo y permanente, por al menos un periodo de un año, en el que la institución continuaría involucrada en su labor de supervisión. Fue así como después de la ejecución de un proceso de contratación

administrativa, se concretó una relación contractual con la Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT) para que, a través de la contratación del personal estrictamente necesario, ejerciera la prestación de los servicios profesionales requeridos. A partir de entonces, ACOT designó una responsabilidad general en cabeza de su presidencia ejecutiva y una coordinación general en la dirección ejecutiva, sumando a ello la contratación de un asistente general.

Para la implementación y seguimiento del Plan de Gestión se contrataron profesionales destacados y con experiencia en el ramo, para trabajar directamente con los actores locales, las comisiones, ejercer el rol de enlace entre locales y el ICT, así como emprender las tareas de seguimiento, acompañamiento, asesoría y capacitación que se daría desde el ámbito institucional y de otras como las que fueron impartidas a través de contrataciones.

Los gestores locales tuvieron a cargo el seguimiento del plan de acción de cada destino, el impulso y la coordinación de acciones entre las comisiones y el enlace directo para la ejecución de proyectos que se ejecutaron con el presupuesto de la contratación de ACOT y rindieron informes mensuales de sus tareas, así como un informe final en cada caso.

Se aplicó la contratación de consultorías en materia de producto turístico, por una parte, con definición y diagnóstico del producto turístico actual o consolidado, así como del potencial y emergente; por otra parte, de la promoción y comercialización de estos. Esa consultoría se impartió en tres etapas que se dividieron en fases de diagnóstico, propuestas y capacitación y para ello se cuenta con la respectiva documentación de consulta, tanto a nivel institucional como en poder de los mismos actores locales.



Cada destino definió componentes orientados al cumplimiento de sus fines y objetivos:



**COMPONENTE 1**  
Mejoramiento del y desarrollo e impacto del destino

Incentivar la formulación de las empresas turísticas o iniciativas.  
Incidencia y seguimiento en la aprobación del plan regulador.  
Mejoramiento de la seguridad.  
Mejorar la infraestructura turística.

**COMPONENTE 2**  
Mejoramiento de la infraestructura productiva y comercialización del producto turístico

Capacitación, asesoría e intervención de experiencias.  
Mayor sustitución de oferta.  
Información y comercialización entre los actores / aliados para promocionar el producto turístico.  
Beneficios de formar parte de CATUSA y Consejo de Sostenibilidad.  
Estrategia ambiental, con organizaciones y sector empresarial.  
Asesoría en promoción y comercialización (identificar el valor identitario diferenciador).

**COMPONENTE 3**  
Promoción y Comercialización

Diversificación de segmentos a nivel internacional y nacional.  
Promoción y la comercialización en mercado nacional e internacional/productos del destino.  
Explorar y abrir otros canales de comercialización.  
Divulgación y promoción del proceso de certificación de destino y el uso del logo.



**COMPONENTE 1**  
Mejoramiento de la planificación

Plan regulador.  
Demanda construcciones.  
Incrementar presencia policial.  
Inspección e intervención.

**COMPONENTE 2**  
Mejora de infraestructura y servicios

Plan para regular el tránsito.  
Intervención de Ministerio de Salud.  
Plan regulación de residuos o Plan de regulación de aguas negras.  
Facilidades con servicio de transporte

**COMPONENTE 3**  
Mejora de producto turístico

Desarrollar productos de cultural local para diversificar oferta en la zona.  
Crear un plan de capacitación en conjunto con el INA.  
Aumentar la presencia policial e involucrar a la comunidad.  
Establecer un centro de denuncias en Tamarindo Old y Policía Turística.



**COMPONENTE 1**  
Mejoramiento del producto turístico y de la imagen del destino

Inventario Turístico  
Inventario Cultural  
Guía digital  
Diseño de Rutas de Turrialba  
City Tour  
Promoción y comercialización  
Infograma de Aves  
RRPP y Fam Trips  
Artesanías con identidad

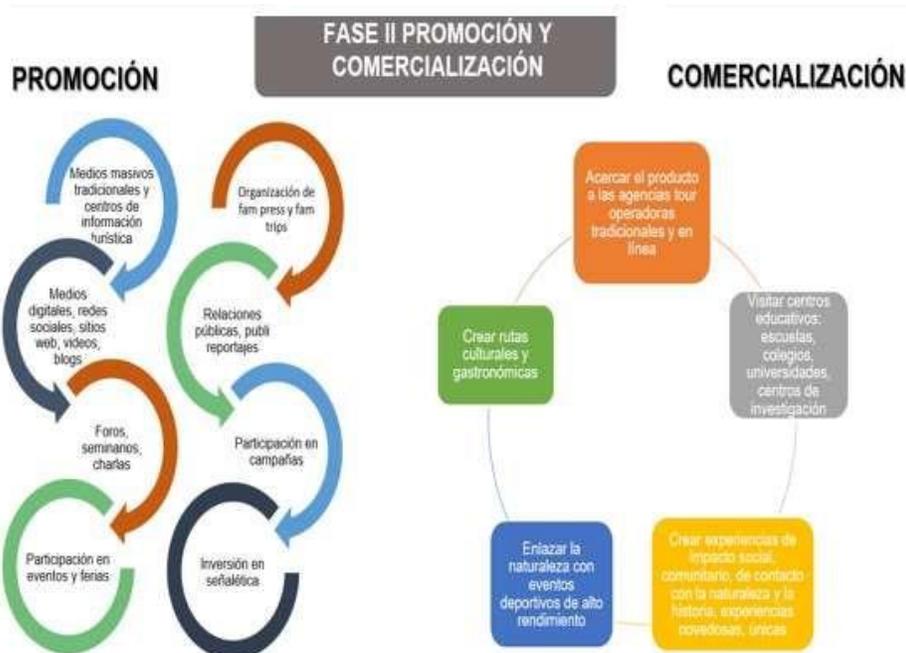
**COMPONENTE 2**  
Mejoramiento de las condiciones de la oferta y equipamiento Turístico

Financiamiento  
Formalización de empresas  
Declaratoria Turística  
Bandera Azul Ecológica  
Código de Conducta  
Certificado de CST  
Capacitación y asesoría  
Plan Regulador Urbano  
Vías de acceso cantonal  
Notulación y señalización turística  
Geografía Turística  
Seguridad turística  
Plan de atención sanitaria

**COMPONENTE 3**  
Gestión del Destino

OGI  
Certificación de Sostenibilidad del Destino  
Programa de Cultura Turística Escolar  
Conservación de Atractivos Naturales y Culturales

Los informes de cada una de las etapas ejecutadas se pueden graficar de la siguiente manera:



La misma consultoría presentó propuestas en materia de capacitación que incluyeron talleres de sensibilización con el objetivo principal concientizar a los actores locales de la importancia del Programa Gestión Integral de Destino,

como aplicación de una herramienta para el desarrollo turístico y económico del destino y presentar los resultados finales de las fases de diagnóstico y propuestas de los consultores.

**FASE III: CAPACITACIÓN**

**TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN**



**TALLERES DE CAPACITACIÓN**



Durante la implementación del Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos y de acuerdo con las necesidades de cada Centro de Desarrollo Turístico, se

generaron proyectos complementarios de conformidad con los lineamientos trazados por ICT, que le aportaron grandes beneficios a cada Destino

P. COMPLEMENTARIOS TURRIALBA		P. COMPLEMENTARIOS SARAPIQUÍ		P. COMPLEMENTARIOS TAMARINDO	
Formalización de Empresas	Arbitraje	Guía Informativa	Inventario Cultural	Inventario Cultural	
Declaración Turística	Producto Artístico Cultural	Infografía	Guía Turística	Guía Turística	
Sustentabilidad Turística	Talleres Contra el COVID	Gigantografía	Delegación Policial	Delegación Policial	
Capacitación y Asesoría Técnica	Seguridad y Prevención Turística	Community manager	Inventario Cultural	Libro de Marca	
Comunicación y Divulgación	Gestión Yaj	Proyecto de ley Salvaguarda Río SRP	Sistematización de la visita turística	Gigantografía	
Plan Regulado y Casero	Marca Destino	Capacitación DT	Páginaweb	Rotulación Turística	
	Patrimonio y cultura	Páginaweb	Sitio Web	Sitio Web	
	Promoción y Comercialización				
	Guía Digital				

- Ejecución de proyectos generales para los destinos
  - Marcas destino para los CDT

Para la promoción, el posicionamiento y el fortalecimiento de la actividad turística de cada Centro de Desarrollo, se consideró importante contar con una identidad visual de la marca que

los represente como destino turístico para el mercado interno y que sirviera de base a otros proyectos complementarios como base de otros proyectos mercadológicos y complementarios que se ejecutarían en los mismos destinos.



Aunque Sarapiquí ya contaba con un libro de marca y registro de esta, se trabajó con la generación de las faltantes y su

inscripción correspondiente en favor de los actores locales de cada destino.

### Gigantografías o letras corpóreas de los destinos:

Las marcas elaboradas sirvieron de base para la construcción de letras corpóreas o lo que comúnmente se llama gigantografía como un elemento escultórico y promocional que resume la identidad cultural propia de cada destino,

reflejada en la marca y a través de su diseño, tipología, colores y motivos en lo gráfico, pero termina siendo una expresión de sentimientos e identidad locales. Así se crearon las propuestas de la gigantografía para los tres destinos

:



**Rotulación Turística:**

Además de la gigantografía, la presencia de marca destino, se incorporó a una señalización turística que en los destinos de Sarapiquí y Turrialba abarcó desde comunidades hasta sitios de interés histórico, natural, cultural y/o turístico, y en Tamarindo sirvió para señalar todos los accesos peatonales que la zona pública y playas de Tamarindo y Langosta tienen desde la vialidad vehicular. Los rótulos de acceso peatonal cuentan

además con un código QR que remite al visitante a las guías turístico-culturales que se abordarán en otro apartado pero que, como aspecto informativo, constituyen una guía virtual de los intereses y atractivos turístico-culturales de cada destino.

La rotulación abarcó un total de 35 rótulos en los tres CDT:



## Sitios web de cada destino:

Bajo las denominaciones de [visitesarapiqui.cr](http://visitesarapiqui.cr), [visitetamarindo.cr](http://visitetamarindo.cr) y [visiteturrialba.cr](http://visiteturrialba.cr), en consonancia con la metodología del PGIDT al propiciar una participación permanente de los actores locales promoviendo un empoderamiento



y desarrollo de habilidades y destrezas, para la generación de acciones o proyectos viables y sostenibles en el tiempo, se crearon los sitios web autoadministrables



En cuanto a la estructura, se componen de diferentes páginas como: “inicio”, con una reseña del destino en la que se transmite su esencia y la experiencia que el turista puede vivir en él; “conózcenos”, que corresponde a la información institucional del destino; “¿Qué hacer?”, donde se refiere a las categorías de turismo que ofrece el destino; “¿Dónde ir?”, concerniente al directorio de todas las empresas presentes en el sitio web;

“planifique su visita” en esta página se mencionan todas las recomendaciones de viaje para los visitantes según las actividades a realizar; el “blog” que es el apartado que se refiere a la interacción para cualquier tema relevante en el interés de los visitantes o usuarios y finalmente, “contáctenos” que contempla todos los datos de contacto por medio de los cuales el administrador del sitio puede ser contactado.

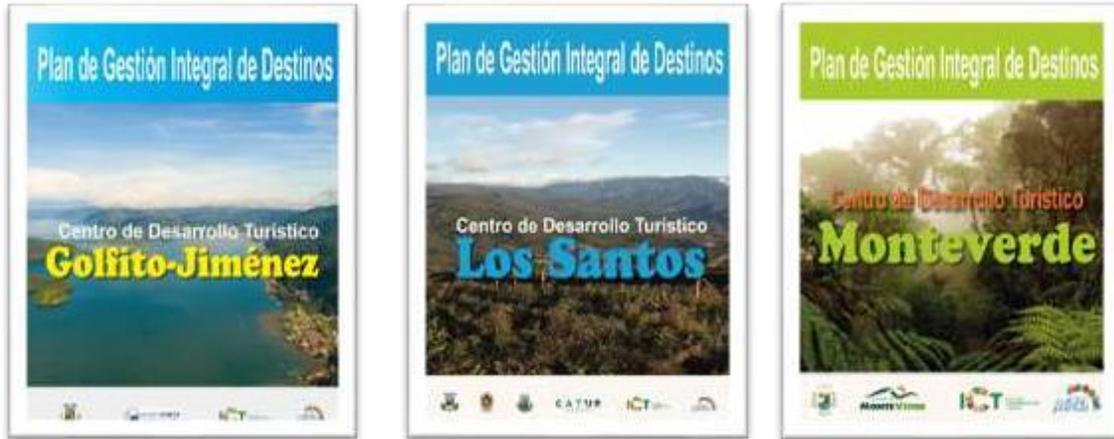


### Otros destinos objeto del PGIDT:

Antes de concluir la implementación del programa en los tres primeros destinos, se dispuso a implementar la metodología en otros tres destinos a saber, Monteverde, Golfito – Jiménez y Los Santos con el interés de dar un efecto continuo al ejercicio. Con estos destinos se alcanzó la implementación de las primeras etapas hasta culminar con la elaboración de los planes integrales de cada uno de ellos. No obstante, la aparición de la pandemia del Covid-19 y la imposición de la política pública de recorte al gasto público impidió prorrogar la contratación de servicios profesionales

como los que se impartieron en los primeros tres de ellos. El seguimiento a la implementación del programa se realizará en el 2021 a través de los recursos humanos y materiales disponibles.

Siempre bajo el mismo interés de continuar con la aplicación de la metodología en los nuevos destinos y dotarlos de más y mejores herramientas para alcanzar la consolidación de la competitividad pretendida, se realizaron las guías digitales de los mismos destinos en cuestión.



### 1.5 Cámaras de turismo y municipalidades

Dentro del departamento de Desarrollo Turístico del I.C.T. se cuenta con la atención de apoyo a las Cámaras de Turismo y Municipalidades del I.C.T.

Durante el año 2020, se ha dado un acompañamiento en capacitaciones a las Cámaras y Municipalidades, sobre

diferentes temas entre ellos: Protocolos por Covid - 19, para todos los tipos de empresas turísticas existentes en el país, redes sociales, ventas y servicios, entre otros, para mejora de su empresa después de la reactivación económica en medio de la pandemia, brindadas a través de la Plataforma: <https://ictcapacita.go.cr/>



Se trabajó en asesorías con grupos de empresarios de las diferentes Unidad de Planeamiento para la conformación de nuevas Cámaras de Turismo y acompañamiento para solventar las necesidades particulares de cada organización.

Dentro del Programa del Plan de Gestión Integral de Destinos, las Cámaras de turismo en especial de los 6 destinos ejecutados durante el 2019 y 2020 (Sarapiquí, Turrialba, Tamarindo, Golfito-Jiménez, Monteverde y Los Santos) han permitido generar una mayor activación de la línea de trabajo para cada una de las

zonas involucradas, donde cada actor, líder u organización, entidades gubernamentales, generen

conjuntamente los proyectos establecidos para un bien común y necesidades de cada zona.

### Municipalidades

Las municipalidades de los 6 destinos participaron en el Plan de Gestión y de ahí nos dieron un acompañamiento en cada uno de los rollos en los que como Gobierno Local aportaron información valiosa.

1. Participación en las capacitaciones realizadas por medio de la plataforma.
2. Se apoyó con algunas consultas de parte de ellos y sus respectivos gestores de turismo en el desarrollo de los proyectos establecidos dentro del plan.

### 1.6 Programa de Empresas Turísticas Micro, pequeñas Medianas Turismo Rural y TRC.

Desde Programa Mi pyme Turísticas, se atendió organizaciones desde nivel de formalización, su opción por Declaratoria Turística en la mejora integral de sus servicios a producto turístico.

Se procede a brindar Asesoría individualizada, Orientación y Asistencia Técnica en el trámite de Declaratoria Turística.

#### Cuadro Nº 4

#### Actividades de asesoría y asistencia técnica en el trámite de Declaratoria Turística

Mes	Localidad	Organizaciones	Hombre	Mujeres	Total personas
Febrero	Los Santos	13	10	6	16
Marzo	Turrialba	16	11	7	18
Marzo	Sarapiquí	12	6	10	16
Octubre	Turrialba	18	15	9	24
Noviembre	Occidente	21	14	16	30
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>56</b>	<b>48</b>	<b>104</b>

## EXPOTUR BOLSA DE TURISMO VIRTUAL

Participación de 78 Emprendimientos de Turismo Rural y Mi pyme en EXPOTUR Virtual, del 16 al 21 de noviembre.

**EXPOTUR:** es la alternativa con mayor viabilidad que la Asociación Costarricense

De Profesionales En Turismo ha optado para apoyar al empresario nacional e internacional a reactivar su economía por medio de un ambiente B2B entre empresarios nacionales e internacionales.



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

Esta Dirección, como pilar estratégico en el quehacer institucional, orienta sus esfuerzos y recursos a mercadear y dar a conocer a Costa Rica como destino sostenible diferenciado, en los principales mercados de interés.

A inicios del 2020 era imposible imaginar los retos y la incertidumbre que en este año nos íbamos a enfrentar, generados por la Pandemia de la COVID-19. En el mes de marzo 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró emergencia por la pandemia por COVID 19. Esto llevó a los países a tomar medidas estrictas de distanciamiento social, protocolos, cierres y posteriormente aperturas de fronteras, como fue el caso de Costa Rica y el de los países emisores de turistas, entre otros. Aunado a lo anterior, en Mercadeo tuvimos una contracción de los recursos presupuestarios para este año.

La emergencia sanitaria nos planteó nuevos retos y por ende nos fuimos adaptando a una realidad diferente y cambiante.

En la Dirección de Mercadeo, continuamos trabajando arduamente. Nos dimos a la tarea de maximizar el uso de los recursos, innovar y adaptar

estrategias de comunicación de manera que mantuviéramos presencia y relevancia del destino ante las diferentes audiencias en los mercados de interés.

Se construyeron propuestas, a través de las mesas de trabajo, internas en el ICT y con el sector privado. Se definió una ruta, una estrategia integral con iniciativas y acciones de mercadeo para el mercado nacional como para el internacional. Se dispuso de información relevante para toma de decisiones resultantes del monitoreo con diferentes plataformas y otros datos, complementado por información y análisis de las agencias de comunicación, mercadeo y relaciones públicas.

Para el mercado nacional se realizó la revisión y ajuste de la estrategia de mercadeo para el turismo interno, conteniendo componentes de relaciones públicas y publicidad. Se ajustó el concepto de campaña de publicidad a “*Turisteá por Costa Rica*”, se implementó ofertas para fines de semana largo y fechas especiales y las ofertas de último minuto “Escapaditas”, se desarrollaron acciones para generación de contenido contando con apoyo y coordinación con cámaras regionales, se impulsó articulaciones con el sector empresarial y otros socios estratégicos generándose alianzas mediante la suscripción de acuerdo con ABC (Asociación Bancaria Costarricense), Cámara de Bancos y Afines, CONCASOL (Confederación Costarricense de Asociaciones

Solidaritas), CANATUR (Cámara Nacional de Turismo), ACAV (Asociación Costarricense de Agencias de Viajes).

Se impulsaron y se realizaron tácticas novedosas de relaciones públicas y de publicidad. Se adaptó la campaña Vamos a Turistear (VAT). La Campaña y la pauta se cumplió conforme lo previsto. Se logró la generación de contenidos con periodistas e influenciadores en redes sociales. El ICT lideró la agenda noticiosa en materia turística desde el inicio de la pandemia posicionando mensajes estratégicos sobre la reactivación económica del sector. Se apoyó la plataforma virtual de capacitación "ICT CAPACITA", la difusión y promoción de la misma. Entre otras.

Para el mercado internacional se realizó la revisión y ajuste de la estrategia de mercadeo por motivo de ocio y vacaciones. Se generaron alianzas estratégicas con líneas aéreas para impulsar el restablecimiento de las principales rutas desde los mercados prioritarios, lográndose el seguimiento, aprobación y/o ejecución de campañas cooperativas, así como publicaciones en medios relevantes de los principales mercados de interés sobre reapertura de fronteras de Costa Rica.

Como parte de las iniciativas e innovación se llevó a cabo el proyecto PANEUROPEO y se dio el lanzamiento de Costa Rica como Santuario Turístico en los principales 4 mercados Europeos: España, Francia, Reino Unido y Alemania.

Se desarrollaron acciones como parte del impulso a la comercialización y venta del producto turístico de Costa Rica, tales

como viajes de familiarización dirigidos a la cadena de distribución de los principales mercados emisores y acciones B2B con tour operadores y asociaciones con agentes de viajes, en el mercado europeo. En este año, se implementó un nuevo formulario digital para inscripción de empresas en las ferias y se dio la reforma integral a las Regulaciones Generales para la participación de la empresa privada en ferias internacionales que fue publicada en el Diario La Gaceta, el 25 de setiembre, también se participó en ferias internacionales en la medida y formato en que las mismas se realizaron frente a los retos que la pandemia presentaba en el momento de su realización.

Se impulsó la formación y educación para la cadena de distribución en los principales mercados de interés mediante la generación de contenidos adicionales para la Universidad de la Pura Vida en los mercados europeos, así como los Programas de Especialistas de Destino, webinars, entre otros.

Es importante resaltar la comunicación innovadora que se llevó a cabo en los diferentes mercados y para los diferentes públicos, a fin de mantener presencia, fortalecer el posicionamiento del destino y mantener su relevancia ante estos públicos. Todo lo anterior mediante acciones de relaciones públicas, alianzas con marcas de las principales casas editoriales y marcas comerciales, acciones publicitarias, viajes de prensa, entre otras.

En este año, en cuanto a turismo de reuniones, se dispuso de un plan de acción estratégico "MICE" (Meetings,

Incentives, Conventions & Events) con acciones como publicidad enfocada al segmento, y acciones conjuntas con el buró de convenciones principalmente.

El año 2020 ha terminado y nos ha dejado muchos aprendizajes, experiencias y logros, así como retos para el año 2021.

La implementación del conjunto de acciones de mercadeo en los diferentes

mercados de interés, así como los logros alcanzados, es gracias al compromiso y la gestión destacada de nuestros colaboradores, así como al apoyo por parte del sector privado a diferentes actividades.

Nos complace presentar la Memoria Anual 2020 de la Dirección de Mercadeo con la satisfacción del deber cumplido y de los logros alcanzado

## DEPARTAMENTO DE PROMOCION

El Departamento de Promoción tiene a cargo las acciones de comunicación, mercadeo y relaciones públicas en los mercados internacionales y nacionales. Esto por medio de la gestión de la participación institucional y del sector privado en las ferias internacionales. Asimismo, es el encargado de desarrollar las relaciones con los profesionales de turismo (Tour Operadores, Líneas Aéreas, agentes de viajes), por medio diversas acciones: alianzas con medios trade, acciones B2B o B2C con los principales tour operadores, acciones de formación, así como por medio de campañas cooperativas. Desde este

### *Ferias y eventos internacionales*

La ejecución de las ferias del período 2020 se vio marcada por la pandemia generada por el virus SARS COV 2. En el mes de enero 2020, coincidiendo con la fecha de realización de FITUR, fueron dictadas las primeras medidas de cuarentena obligatoria en la región de Wuhan, China y en menos de un mes ya se presentaban los primeros casos en Europa y un brote importante en la región norte de Italia.

La rápida expansión del virus en Europa y EE.UU. además de las

Departamento, se gestiona también la coordinación y atención de los fam trips y press trips. A nivel nacional se maneja la imagen institucional y se busca liderar la comunicación sobre los temas que atañen al sector turismo, por medios de la estrategia de relaciones públicas. De cara al consumidor se busca mantener la relevancia e importancia del destino, así como generar en este público el interés y estimular la acción de compra.

Dentro de las principales acciones realizadas y logros alcanzados podemos citar:

restricciones de viaje y cierres de fronteras, derivaron en la cancelación de las ferias internacionales ITB, Sea Trade, American Birding Expo, Bird Fair, Travel Mart Latin America, International Tourism and Travel Show, IMEX Frankfurt y IMEX América, WTM Latinoamérica, EIBTM y TOP RESA. Las ferias WTM, FIEXPO, USTOA y Expotur fueron realizadas bajo un formato virtual.

Este año se participó en las siguientes ferias o eventos, según mercado:

**Cuadro Nº 1**  
**Participación en Ferias o Eventos**  
**2020**

Mercado	Feria – Evento
Estados Unidos- Canadá:	New York Times Travel Show, USTOA
Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés:	Vakantiebeurs, FITUR, FESPO, FIO España, WTM y Expotur
Segmento de reuniones y congresos:	FIEXPO

Entre los principales resultados obtenidos están:

- Se realizó la inscripción en ferias del período 2020- 2021 de forma digital a través de un formulario en la página web [www.ict.go.cr](http://www.ict.go.cr), con el fin de disminuir los riesgos asociados a la pandemia y facilitar a los empresarios del sector privado el proceso. En total 35 empresas del sector presentaron los documentos de inscripción para participar en ferias internacionales.
- En las ferias FITUR, WTM y USTOA se sostuvo un total de 71 reuniones con socios mayoristas, como seguimiento y apoyo a la cadena de comercialización. Se ejecutó durante el 2020 la campaña con Nuba Expediciones de España. Desde el área de campañas integrales y apoyos cooperativos se da seguimiento y estudio a otras propuestas y solicitudes presentadas por los socios mayoristas.
- Se obtuvo el premio al mejor stand durante la feria FITUR 2020.
- La gestión realizada por la agencia de relaciones públicas en España durante la feria FITUR, tuvo como resultado 108 publicaciones en medios escritos y páginas web, con un valor publicitario estimado de €175.261,00.
- Durante las ferias FITUR, FESPO y Vakantiebeurs se realizó una activación ligada a la campaña del MINAE “Stop Animal Selfies”, para concientizar al público general de los riesgos asociados a esta práctica tanto para la fauna silvestre como para las personas.
- Se participó en la feria especializada en ornitología FIO en España.

Seguidamente se presentan algunas imágenes de los stands del ICT en estas ferias:



## Campañas cooperativas

Las campañas integrales y apoyos cooperativos tienen como fin primordial lograr una mayor participación del sector privado nacional e internacional en los esfuerzos promocionales de Costa Rica, que permitan maximizar la utilización de los recursos presupuestarios para la inversión en promoción del país como destino turístico. Asimismo, este programa incentiva la venta de producto turístico de Costa Rica en los mercados de interés por parte de las empresas, fomenta el ingreso de viajeros de los segmentos de interés para Costa Rica, apoya las acciones estratégicas a favor de la apertura y mantenimiento de las rutas de acceso aéreo a Costa Rica, propicia buenas relaciones comerciales con empresas mayoristas, entre otros. Es a través del esfuerzo de campañas integrales y apoyos cooperativos del ICT

con las líneas aéreas y agencias mayoristas, que se logra incrementar la exposición de Costa Rica ante los clientes potenciales, realizando acciones de mercadeo conjuntas con imagen de país y oferta de producto.

En el 2020 se le dio seguimiento a 19 campañas integrales o apoyos cooperativos. El 42,1% de estas alianzas (8) correspondieron a acuerdos con compañías aéreas o socios que generaron una mayor y mejor conectividad aérea a nuestro país, en tanto que el 57,9% restante (11 campañas) se ejecutaron en conjunto con socios mayoristas en los diferentes mercados de interés para el destino.

Campañas con líneas aéreas	Campañas con empresas mayoristas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adenda British Airways, Reino Unido.</li> <li>• Lufthansa, Alemania (suspendida por situación económica ocasionada por la pandemia)</li> <li>• Condor Flugdienst, Alemania (suspendida por situación económica ocasionada por la pandemia y porque el socio dejó de volar a Costa Rica por la misma razón)</li> <li>• Iberia, España.</li> <li>• Edelweiss Air, Suiza.</li> <li>• Latam, Latinoamérica.</li> <li>• Sunwing Vacations, Canadá.</li> <li>• KLM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pe-Tra Operadora de Turismo, México.</li> <li>• Adenda DER-Touristik, Alemania.</li> <li>• Nuba Expediciones, España.</li> <li>• TUI, España.</li> <li>• TUI, Francia.</li> <li>• Dorado Latin Tours, Suiza.</li> <li>• C&amp;C Travel, Dinamarca.</li> <li>• Avanti Destinations, EEUU.</li> <li>• Apple Leisure Group, EEUU.</li> <li>• Viajes CATAI, España.</li> <li>• The Travel Corporation, EEUU.</li> </ul>

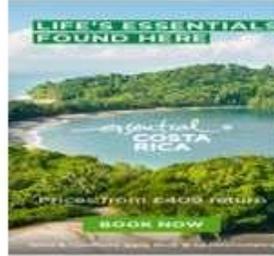
Seguidamente se muestran algunos ejemplos de las acciones y ejecuciones de dichos acuerdos:



Campaña con C&C Travel-Dinamarca: Programa de CR promocionado en ferias al consumidor



Apoyo cooperativo Nuba Expediciones-España /Presentaciones de CR



Adenda British Airways, Reino Unido, banners para la promoción September Sale



TUI Spain: anuncio en la revista Telva, dirigida al segmento de novios



TUI France: inclusión de un banner promocional en el e newsletter para consumidores



KLM: Arte del anuncio que se colocará en lo buses de la aerolínea que hacen transfer al aeropuerto



Iberia: anuncio en marquesinas de Centro Comerciales

## Trade Norteamérica:

**33 Sesiones uno a uno:** realizadas todas en el mes de julio con agentes de viajes de diversas ciudades de Estados Unidos y a través de Myriad, quienes tuvieron una llamada telefónica con cada agente para conocer sus necesidades específicas en cuanto a capacitación, materiales, entre otros temas.

**Envío de 5 boletines trade:** al 15 de diciembre se han creado, aprobado y distribuido los siguientes boletines para trade: 20 de julio, 26 de agosto, 30 de setiembre, 30 de octubre, 3 de diciembre. Los boletines se envían a más de 1.200 profesionales y también a través de la plataforma Connect en EEUU y Canadá, todas las ediciones han demostrado ser exitosas a través de las métricas proporcionadas por la agencia Myriad.

**US Destination Specialist Program y Canadian Destination Specialist Program (DSP):** al 15 de diciembre, se reporta que tanto el DSP de Canadá como el de Estados Unidos se encuentran debidamente publicados en las plataformas correspondientes, para uso de los agentes de ambos mercados. A la fecha, se registra la participación de 119 agentes en los dos programas, 86 en el programa en inglés y 33 en el programa en francés.

**Webinars con las marcas Merit y Red Tag de Canadá:** se realizaron el 15 de setiembre. Webinar con la empresa mayorista Punta del Este (México): a mediados de noviembre. Webinar para el mercado canadiense: se realizaron los

siguientes, todos con participación del sector privado: Costa Rica 101 en inglés (30 de setiembre), Costa Rica 101 en francés (7 de octubre), Webinar enfocado

en aventura (29 de octubre), Webinar de cultura y gastronomía (26 de noviembre). A la fecha, se registra la participación de 2035 agentes en los 4 eventos.

## Relaciones Públicas en Estados Unidos-Canadá

En este año 2020 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá a través de la agencia de comunicaciones Nancy J. Friedman (NJF), tácticas que tienen relación directa con los medios de comunicación, se trabajó una alianza estratégica, comunicados de prensa y monitoreo de temas sensibles, entre otros.

Para enfrentar los nuevos retos de la pandemia se plantearon varias fases: **Wait:** durante esta fase se procuró mostrarles a los diferentes públicos que Costa Rica estaba pensando en ellos y trató de ser un apoyo para ciertas actividades que se estaban iniciando con la pandemia, por ejemplo, el tener niños en casa. **Ready:** para esta fase, con mejor entendimiento de la situación de la pandemia en los mercados de EE.UU y

Canadá, se desarrollaron una serie de acciones para mantener a CR en el top of mind de los públicos de interés. Se ofreció información sobre acciones que se podían “hacer” en Costa Rica desde la virtualidad y se empezaron a ajustar la participación en algunos eventos. **Set:** en este momento se ejecutaron una serie de acciones virtuales y se empezaron a valorar opciones para los meses venideros. **Go:** esta es la fase en la que se trabaja actualmente en donde se continúan realizando acciones para que los públicos tengan “presente” a Costa Rica como su mejor opción de destino y que además se fortalezca el impulso de las ventas.

Seguidamente, se presenta un resumen con los principales logros obtenidos de las acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos-Canadá:

- **312 Artículos generados en los diferentes nichos:** Bienestar, Aventura, Culinario, Sostenibilidad y Turismo General.
- **19 Pitchings:** EcoTravel, Detox, Accesibilidad, Post Covid CR Travel, Pura Vida, Virtual Volcano Experience, Food, CR After Dark, Music to work at home, CR Reopening

CND, Afrocaribbean culture, Extended Vacations in CR, CR Pandemic Baby Animals, CR Down to Earth, Fashion in CR, International Sloth Day, Recetas de Navidad.

- **Manejo de crisis:** La agencia ha estado constantemente apoyando al ICT en la crisis mundial del Coronavirus.

## Artículos detallados

Se procuraron artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, como por ejemplo: Forbes, Reader's Digest, Travel Pulse, Travel Courier, MSN, Fox 5 NY, Matador Network, Profession Voyages, Fodor's, Drift Travel, HGTV, LA Times, Lonely Planet, Fodor's, MSN, Yahoo!, Outside,

Essence, Elle Quebec, Profession Voyages, The Points Guy, AFAR, Nuvo, The Washington Post, AAA Talks, Smarter Travel, CNN Travel, Travel + Leisure, MSN Canada, The Points Guys, Recommend, INSIDER, TravelPulse Quebec, CNBC, NY Times, Condé Nast Travel, entre otros.

## Proyectos especiales y apoyo a otras áreas:

1. **TravMedia:** El evento consistió en tener reuniones uno a uno con periodistas y editores de viajes, este año el tema era sostenibilidad, por lo tanto, se llevó a un experto en esa

área. Además, se patrocinó la sala de prensa. Se lograron 47 reuniones uno a uno, y más de 100 periodistas/influenciadores estuvieron en la sala de prensa.



2. **New York Times Travel Show:** se patrocinó el booth de bienvenida durante el día del trade, además se tuvo expuesta una bici-carreta en el stand, así mismo se

llevó a un grupo de baile típico. Se tuvo participación en un panel, una mesa redonda y un "Meet the expert".



### 3. Outdoor Adventure Show Toronto y Vancouver.

Se tuvo un stand en la feria especializada en Aventura en Toronto y Vancouver, se tuvo la participación de un experto y se realizaron dos presentaciones sobre la oferta de aventura de Costa Rica al público asistente en ambas ciudades. Se atendieron en el stand más de 2.000

personas en ambas ciudades. Ambos eventos tuvieron un gran total de 43.600 visitas (26.300 en Toronto y 17.300 en Vancouver). Además, en las cuatro charlas hubo participación de más de 200 personas



### 4. SxSW:

Aunque el evento fue cancelado, ya se tenían coordinadas algunas cosas, entre ellas una escultura de plástico diseñada y creada por un artista costarricense y las flores que estaban encargadas fueron

enviadas a los organizadores, representantes de la ciudad de Austin y otros patrocinadores.

## 5. Cycling Media Event:

Se realizó una clase de ciclismo para periodistas, editores e influenciadores en la ciudad de Nueva York, en donde además de realizar la clase, se les entregó información sobre opciones de

ciclismo MTB en Costa Rica e información sobre el nicho de Bienestar. 12 periodistas y/o influenciadores.



## 6. Redes Sociales

A la agencia se le tiene contratado un proyecto especial de redes sociales con

posteos y monitoreos mensuales. (Permanente)



### Overall Performance

204,370 Impressions

223,957 Reach

2,301 Engagement

### Overall Performance

15,732 Impressions

557 Engagement

\$94.39 Ad Value

## 7. Proyecto Trade:

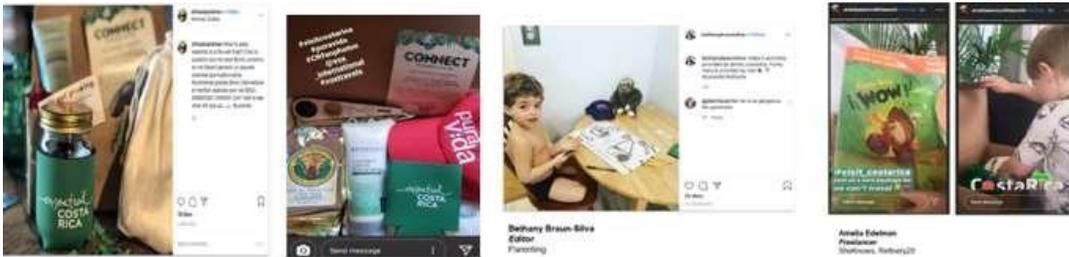
Se trabaja por medio de la ejecución del contrato con un proyecto especial, que da apoyo a Campañas Cooperativas, para acciones directas con empresarios

turísticos en Estados Unidos y Canadá. (Permanente).

## 8 Toolkit:

Son cajas de regalo para periodistas e influenciadores. Se hicieron dos diferentes: una con material enfocado a Wellness que incluía una botella reutilizable, productos para exfoliaciones, una toalla pequeña para ejercicios; la otra

era para periodistas enfocados en familia que incluían peluches de animales costarricense y libros para colorear (estos productos son costarricenses), se entregaron un total de 67 cajas.



## 9. CAMP:

Se patrocinó una semana de Costa Rica en el IG de CAMP con un libro de actividades virtual, trivia, guía para dibujar una tortuga y un perezoso y una actividad

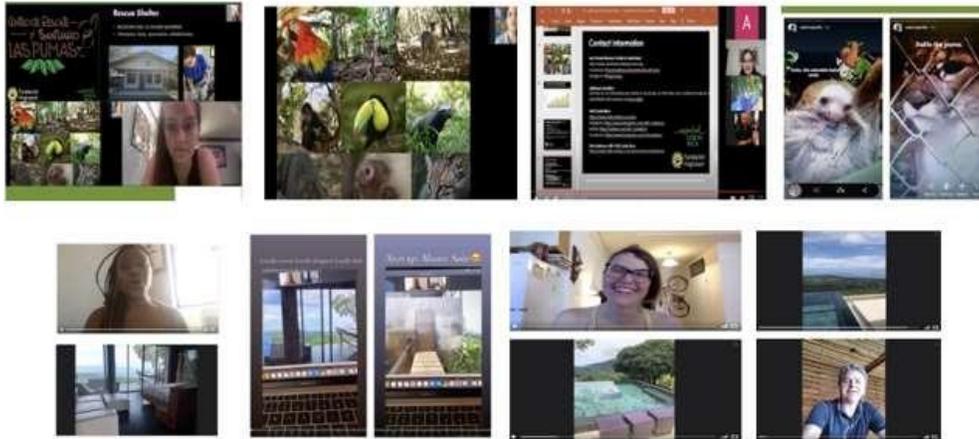
virtual por Zoom donde se tuvieron más de 190 participaciones.



## 10. Virtual Tour:

Se realizaron dos tours virtuales en Las Pumas, uno para Buzz Feed y para Buzz Feed Canadá y en hotel Kurá se hizo uno

para Essence Magazine y para la freelancer Casandra Brooklyn.



## 11. Virtual Tour:

Se realizó un tour virtual con periodistas en Canadá en el Doka Coffe Tour. 5 periodistas de Canadá participaron.



## 12. Mailing Canada:

En el marco de la celebración del International Coffee Day se distribuyeron 11 cajas de regalos a periodistas en influenciadores con productos muestras de café, un chorreador, chocolate con

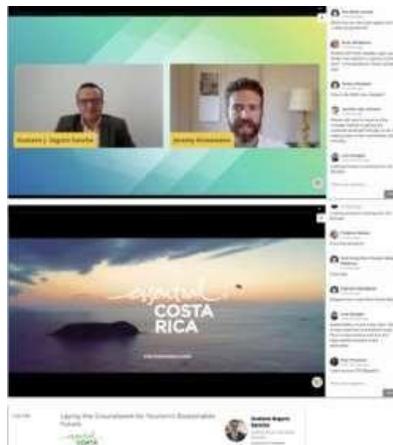
café, una taza pintada por un artesano costarricense, todos los productos costarricenses y una hoja con información sobre la importancia del café en el país.



### 13. Skift:

Se tuvo un stand virtual, se coordinó una sesión de 20 minutos con la participación del señor Ministro de Turismo y se tuvo

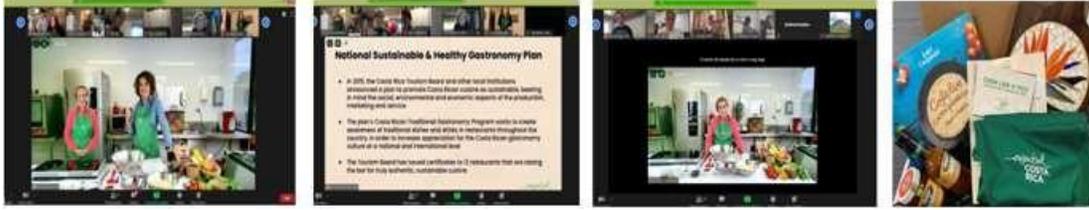
presencia de marca en el evento que fue virtual.



### 14. Cook like a tico:

Se realizó una clase de cocina con la Chef Isabel Campabadal para 20 medios de USA/CAN, fue una transmisión en vivo y los participantes recibieron los ingredientes para hacer las recetas. Además, de una caja con regalos de Costa Rica: un libro de recetas bilingüe de la chef autografiado por la señora

Campabadal, una tabla para picar de artesanas costarricenses, un delantal con la marca Esencial Costa Rica, y productos Del Salto (salsa Tamarindo y jalea de maracuyá). 1 publicación en Matador Network, add value de \$100.000, 47 posteos en redes sociales para un total de 189.485 impresiones.



**15. Media Tours Canada:**

Se realizó un media tour para 11 periodistas y 21 representantes de la industria canadiense con la participación del Sr. Ministro de Turismo, el Presidente

de CCH y representantes de la Asociación de Aventura con el objetivo de informarles sobre los protocolos de apertura en Costa Rica.



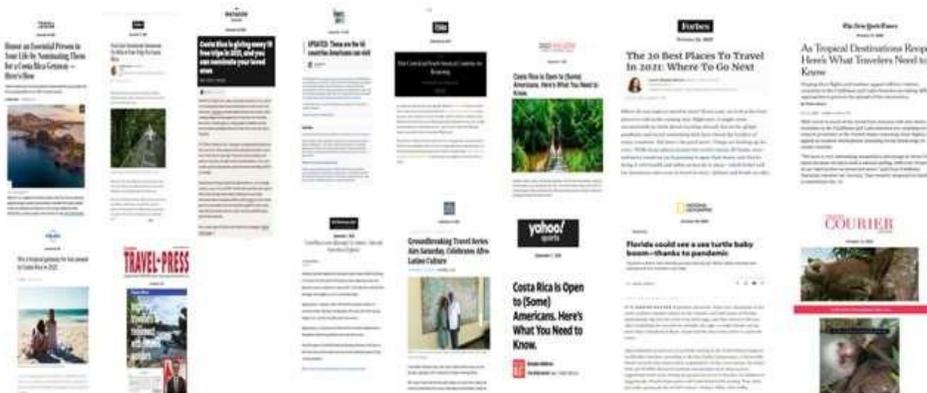
**16. Who's Essential for you:**

El 26 de noviembre se realizó el lanzamiento de un concurso que premiará a 15 personas con un viaje completamente pagado a Costa Rica, en colaboración con el sector privado. Redes

Sociales: durante todo el año se tuvo un proyecto especial para manejo de redes sociales para medios de comunicación. Al 04 de enero del 2021 se contaba con 3.216 nominaciones.



El total de publicidad estimado de enero a diciembre 2020 fue de: \$33.769.25.



## **Relaciones Públicas, Comunicación y Mercadeo en Europa**

En el año 2020 se continuó con la promoción del país en los 6 principales mercados de mayor interés para Costa Rica: Alemania, España, Francia, Holanda, Suiza y Reino Unido. La estrategia de comunicación se fue ajustando según la evolución de la pandemia en los mercados de interés. Es así que definieron dos fases; confinamiento y recuperación. Se mantuvo un enfoque de apoyo e inspiración para el consumidor y formación para los profesionales de turismo, así como acciones de impulso a las ventas en la etapa de recuperación.

Debido al impacto ocasionado por el Covid19 Costa Rica se mantuvo mostrando empatía por la situación global, pero a la misma vez compartiendo lo mejor de Costa Rica, mediante contenido e historias inspiradoras en redes sociales, medios de comunicación dirigidos al consumidor y a los profesionales del turismo (trade), de manera que Costa Rica se mantuviera presente en la mente de nuestras principales audiencias.

Las acciones de formación para los profesionales del turismo, permitieron

compartir importantes herramientas de ventas del Destino. Se realizaron en total 32 webinaros con información relevante sobre el destino, que permitió la capacitación de 7,136 agentes; 6 e-learning en cada uno de los países de interés con módulos con información general sobre Costa Rica, atractivos turísticos, actividades e información diversa sobre la oferta turística que pueden encontrar en el país y ofrecerla a sus clientes. Estos módulos permitieron la formación de 13,854 agentes de viajes, que se convirtieron en especialistas en el destino. Además, se mantuvo comunicación continua con estos profesionales mediante 73 newsletters o boletines digitales con diversas temáticas de Costa Rica, logrando mantener comunicación continua con 432,000 contactos.

Se realizaron acciones diversas para brindar apoyo a la industria turística como por ejemplo participación en eventos virtuales, conversatorios y mesas redondas, entrevistas con medios de comunicación turísticos, entre otros con los que se logró alcanzar alrededor de 256,000 personas.

Asimismo, se realizaron en total 76 proyectos especiales con marcas comerciales, casas editoriales y tour operadores europeos con el fin de colocar a Costa Rica en la mira de todas las audiencias de interés. Entre los proyectos más relevantes que se realizaron en Europa, podemos mencionar los siguientes:

Proyecto Paneuropeo Costa Rica Santuario Turístico que se realizó en Alemania, España, Francia y Reino Unido. El proyecto contó con la participación de personalidades y celebridades de cada uno de estos países. Entre los que podemos mencionar Ursula Karven, Daniel Roesner, Hannes Jaenicke de Alemania



Rafael Amargo, Sylvia Schwartz y Manu Guix de España.



Yann Arthus-Bertrand activista medioambientalista y divulgados científico, Jérémy Banster director y actor, Arthur Guérin-Boëri campeón mundial de

apnea dinámica, Eric Serra compositor francés de música para cine, entre otras personalidades de Francia.



Julia Bradbury presentadora irlandesa, especializada en documentales de BBC y ITV de Reino Unido.



Activación inmersiva en la estación de Waterloo: En la estación ferroviaria más importantes de Londres Waterloo, entre las líneas Jubilee y Northern, se desarrolló esta acción que le permitió al transeúnte de la estación observar imágenes del país y escuchar los sonidos característicos de nuestros bosques, además de tener la oportunidad de recibir en sus teléfonos

inteligentes promociones de paquetes para vacacionar en Costa Rica. La pasarela móvil tenía una duración de 3 minutos y se colocaron dieciséis gigantografías con imágenes en las paredes, además de incluir un llamado a la acción con socios turoperadores que ofrecen el destino Costa Rica entre sus productos.



[https://www.instagram.com/p/CE\\_7TztHqUj/](https://www.instagram.com/p/CE_7TztHqUj/)

**The Pura Vida Pledge:** el “Compromiso del Pura Vida” este proyecto tuvo como objetivo educar a los visitantes sobre el significado real del turismo responsable y las acciones que, como viajeros al destino, pueden realizar. Costa Rica está invitando a los visitantes a tomar una de las cuatro acciones para garantizar que sus vacaciones sean lo más responsables posible: 1. Realizar su reservación con un

operador turístico que tenga CST o trabaje con empresas CST en Costa Rica. 2. Compensación de la huella de carbono. 3. Hacer voluntariado y apoye a las comunidades locales, para contribuir al bienestar de los lugareños y visitar más lugares fuera de lo común para propagar el turismo en todo el país. 4. Respetar el medio ambiente.



Costa Rica Premios Pura Vida en España: el país realizó la primera edición de los premios pura vida en conjunto con Zinet Media Global un grupo de comunicación dedicado a la creación de contenidos de calidad con marcas únicas como: Marie Claire, Muy Interesante, Muy Negocios y Economía, Mia, Dlooks y Beef!, entre otras. Con este proyecto se decidió premiar a quienes con su trabajo y compromiso desean y sueñan con un mundo más sostenible. La I Edición de los

Premios Pura Vida otorga ocho galardones a personalidades u organizaciones comprometidas con la sostenibilidad, basándose en la trayectoria y la excelencia profesionales en la defensa, el compromiso, la investigación y la conservación del medioambiente, la biodiversidad, y en la difusión de los valores medioambientales.



### Prensa Internacional:

Como parte de la promoción de Costa Rica en el exterior, se atrae a Costa Rica y se moviliza por distintas regiones a grupos de prensa internacional que realizan publicaciones sobre el país. 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 a nivel internacional.

Las campañas generadas por las agencias de Relaciones Públicas Internacionales, donde se realizan concursos en asocio con marcas comerciales o editoriales (que poseen valores afines a la marca Costa Rica), generan divulgación y afinidad con las audiencias seguidoras de esos medios y

marcas. También se atienden a los ganadores de estos concursos, los cuales pueden considerarse influenciadores del destino.

Como parte de las acciones de promoción turística del país se coordinan viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución, incluyendo agentes de viajes y/o mayoristas, mediante los cuales se logra capacitar y actualizar sobre nuestro destino, los atractivos del país, los proveedores de

servicios, la 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, así como mejora la interacción de los agentes de ventas con los clientes finales, una vez que hayan vivido la experiencia.

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

**34 Periodistas:** 14 blog, 5 periódicos, 1 radio, 10 revistas, 4 televisoras. estimado

de publicidad \$6.657.536 de enero a diciembre 2020.



**168 Agentes:**



AERTiCKET Austria GmbH -Austria, BIVESTOUR SA -España, ENJOY TOURING -Rumanía, Puravidatour -Alemania, Young Travel Company -Holanda, The Travel Club Sandra Hijgemann -Holanda, Travel2C -Holanda, LA VIAJERA VIAJES A MEDIDA -España, Reiseagentur Soliarenas e.K.-Alemania,

DIAMIR Erlebnisreisen -Alemania, Argentum Reisen -Alemania, Parfums du Monde -Francia, TRAVEL VOYAGE LTD -Inglaterra, PLANEIA VIAJES SUCURSAL DE MULA (PLANEIA MXM S.L) - España, INDOMITUM VIAJES -España, Travel Counsellors -Inglaterra, TOT TRAVEL - España, Rejsebixen -Dinamarca,

PLANEA VIAJES SUCURSAL DE  
 ARCHENA (PLANEA MXM S.L) -España,  
 Face2Face Travel, -Holanda, Gaysliving -  
 España, Miller Reisen -Alemania, Hajo  
 Siewer Jet-Touirs GmbH -Alemania,  
 Viajes La Ruta de la Seda -España, Travel  
 Voyages Ltd -Inglaterra, Wigwam Tours -  
 Alemania, Puravidatour -Alemania,  
 Hauser Exkursionen GmbH -Austria,  
 Rondreisopmaat.nl (CoCreation Travel) -  
 Holanda, Australia Plus Reisen GmbH -  
 Alemania, Ander Licht Reizen -Holanda,  
 FABULICIOUS TRAVELS -Inglaterra,  
 Viktors Farmor World-wide Expedition -  
 Dinamarca, Ikarus Services -Alemania,  
 Globalia -República Dominicana, Bear  
 Travel -España, Reisen Pur -Alemania,  
 PARALELA 45 TOURISM -Rumanía,  
 Travelgirls.nl -Alemania, Cream Events  
 and Travel -Alemania, Ruppert -Brasil,  
 Jet Tours -Alemania, Tamarind Travel  
 agency -Ucrania, NEWCO TRAVEL  
 CORP SL -España, Face2Face Travel -  
 Holanda, CHILDREN FRIENDLY -  
 España, VIAJES BAYO -España,  
 BELAMORA BY 3 TIMES -España,  
 Viatges Bussney -España, Labrys Reizen-  
 Holanda, GRAND CRU TRAVELERS -  
 España, JORFE VIATGES S.L.  
 (1001VIATGES) -España, Instyletours /  
 LateinAmerica Instyle -Alemania, Latin  
 America Tours AG -Suiza, Santana Travel  
 -Alemania, PARALELA 45 TOURISM -  
 Rumanía, FUN TRAVEL AGENCY -  
 Rumanía, DOMINIO SKI-TRAVEL -  
 España, CELIAPOLIS -España, One Way  
 Viajes -España, One Way Viajes -España,  
 PARALELA45 TOURISM -Rumanía,  
 BADATRAVEL -España, Verkehrsbuero-  
 Ruefa Reisen GmbH -Alemania, VIP Tour  
 x Travel -Alemania, 7 kontynentów -  
 Polonia, Travel Solution Club -Italia, Bid  
 Travel -España, VIAJES MI MUNDO -  
 España, Naturamerica Reisen -Alemania,

avenTOURa GmbH -Alemania,  
 Vivamundo Reisen -Alemania, touristik  
 aktuell (medio trade) -Alemania,  
 Dreamtime Travel AG -Alemania,  
 Reallatino Tours -Alemania, AZUL  
 MARINO VIAJES -España, PANGEA  
 TRAVEL STORE -España, DE VIAJE -  
 España, PRESSTOUR -España,  
 HALCÓN VIAJES -España, SOUTHERN  
 CROSS -España, BLUEROOM -España,  
 La Française des Circuits -Francia, Tierra  
 Latina -Francia, Alma Latina -Francia,  
 Parfums du Monde -Francia, Worldia -  
 Francia, ALPHTRAVEL SERVICE -  
 Estados Unidos, ALPHA TRAVEL  
 SERVICE -Estados Unidos,  
 www.ctcadventures.com -Estados  
 Unidos, Autoeurope -Estados Unidos,  
 ASTA -Estados Unidos, SMOOTH AS  
 SILK TRAVEL LLC -Estados Unidos,  
 KlassiC Travel an affiliate of Nexion -  
 Estados Unidos, KlassiC Travel an  
 affiliate of Nexion -Estados Unidos,  
 Cruise Planners -Estados Unidos,  
 CustomTravel  
 LLC -Estados Unidos, Celina Travel -  
 Estados Unidos, Cruise Planners - ATX  
 World Travel -Estados Unidos, Terra  
 Travel/ Signature Travel Network -  
 Estados Unidos, Terra Travel/ Signature  
 Travel Network -Estados Unidos,  
 TravelAbundance -Estados Unidos,  
 TravelAbundance -Estados Unidos,  
 www.bookanothertrip.com -Estados  
 Unidos, Mary Krueger Travel LLC -  
 Estados Unidos, CRUISE  
 PLANNERS/CAREFREECRUISES AND  
 MORE -Estados Unidos, Cruise Planners  
 -Estados Unidos, silver foxes Travel co -  
 Estados Unidos, Maselunas Travel -  
 Estados Unidos, To the Moon and Back  
 Travel, LLC -Estados Unidos, To the  
 Moon and Back Travel, LLC -Estados  
 Unidos, Travel Agency -Estados Unidos,  
 Travel Agency -Estados Unidos, Time 2

Go Travel -Estados Unidos, SST Travel - Estados Unidos, Dazzling Destinations - Estados Unidos, Remember When Travel -Estados Unidos, Remember When Travel -Estados Unidos, Seddelmeyer Travel Concepts -Estados Unidos, Directional Strategies Travel -Estados Unidos, Directional Strategies Travel - Estados Unidos, ASTALATINOAMERICA -Estados Unidos, ASTA LATINOAMERICA -Estados Unidos, Cámara Costarricense de Hoteles CR, AAA Travel Long Beach -Estados Unidos, Paradise Travel -Estados Unidos, Best Travel for All -Estados Unidos, Frosch - Estados Unidos, CRUISE PLANNERS - Estados Unidos, Coastline Travel - Estados Unidos, AskAboutTravel.com an independent affiliate of FROSCHE TRAVEL -Estados Unidos, Cruise Planners - Estados Unidos, Cruise Planners - Estados Unidos, Bon Voyage Travel - Estados Unidos, Travel Experts -Estados Unidos, McB Travel -Estados Unidos, Pioneer Travel -Estados Unidos, Now Boarding Travel -Estados Unidos, Travel Planners International/Margaret's Travel - Estados Unidos, Travel Leaders -Estados Unidos, Ordinary Couple Travels -Estados Unidos, World Travel Destinations and Cruises, LLC. -Estados Unidos, Vacations by Gretchen -Estados Unidos, Host

Agency: Jus Adventures : My agency name: Totally Trippin -Estados Unidos, Travel Leaders Vacation Center -Estados Unidos, Second Star Wishes -Estados Unidos, A Premier Travel Agency, Inc - Estados Unidos, American Express - Estados Unidos, Time For Travel, Ltd. - Estados Unidos, Miramar Travel -Estados Unidos, Travel Syndication Technology - Estados Unidos, Travspire LLC (under Travelex International) -Estados Unidos, SoJern Travel -Estados Unidos, Four Seasons Travel -Estados Unidos, Jen's Journeys an Independent Affiliate of Largay Travel -Estados Unidos, Cruise Planners -Estados Unidos, The Trip Trotter at Tzell Travel Group -Estados Unidos, Vagabond Travel-an Affiliate of Valerie Wilson Travel -Estados Unidos, Unique Romance Travel -Estados Unidos, Intentional Itineraries and host agent for Sanders Travel Centre, a Virtuoso member -Estados Unidos, AAA -Estados Unidos, World Travel / Coastline Travel Advisors -Estados Unidos, Live Longitude Travel -Estados Unidos, All Seasons Travel -Estados Unidos, Just Cruises & Vacations -Estados Unidos, Michele Travels (IC) -Estados Unidos, Travel Leaders Executive -Estados Unidos, Chubit Travel -Estados Unidos, Myriad Marketing -Estados Unidos

### Zonas Visitadas

Cariber sur, Alajuela, Monteverde, Guanacaste, Punta Islita, Los Santos, Pérez Zeledón, Las Pumas Rescue Center & Sanctuary, Santa Juana Lodge, Pacífico central, Pacífico medio, Herradura y Jacó Caño Blanco, Turrialba, San Gerardo de Dota, Tarrazú, Quepos, Caribe sur, Marino Ballena, Dominical, Pacuare, La Fortuna, Tortugüero, Rio Celeste, Rincón de la Vieja, San Jose,

Poas, Osa, Drake y La Palma Puerto Jiménez, Providencia de Dota, Aquirares de Turrialba, Talamanca, Puerto Viejo, Sarapiquí, Guayabo, Pacuare, Corcovado, Alajuela, Caño negro, Occidente, comunidades indígenas de Bribri y de Cabecar, Puntarenas, Islas, Cartago, Orosi.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de publicaciones

:



### Relaciones públicas nacionales y giras de prensa nacional.

Sin duda el año 2020 será recordado como uno de los años más retadores para el turismo mundial y Costa Rica. Si bien el año inició con cifras históricas, los primeros dos meses del año, a partir del mes de marzo del período marcó un antes y un después con la confirmación de los primeros casos de COVID-19 en nuestro país, unido a la histórica decisión sanitaria del cierre de fronteras aéreas, situación que provocó una llamada “temporada cero”. Esta inédita situación empieza a cambiar levemente a partir del mes de agosto cuando se vuelven a recibir vuelos internacionales con turistas de algunos países, hasta la decisión de abrir nuevamente las fronteras aéreas a todas las nacionalidades a inicios de noviembre, situación que generó al cierre del período, un incremento gradual de vuelos al país, principalmente de Estados Unidos, Canadá, México y algunos países europeos que reanudaron operaciones lentamente.

Dicho contexto afectó directamente el usual accionar y seguimiento en el área de Relaciones Públicas Nacionales, pero

a pesar de lo ocurrido y los cambios inesperados se logró con el cumplimiento de los objetivos institucionales y particularmente se reforzó la imagen del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y sus permanentes esfuerzos por contribuir con la reactivación de la economía, el empleo turístico y su liderazgo para el estudio constante de las medidas sanitarias que de una u otra manera afectaron los encadenamientos del sector turístico en medio de una pandemia, siempre tomando como base la Hoja de Ruta que se planteó en conjunto con el sector privado.

Durante el año 2020 se realizaron más de 95 comunicados de prensa sobre temas de interés varios de ferias internacionales como *Vakantierbeurs* y en el marco de la feria Fitur 2020 se comunicó la campaña en exteriores en la Gran Vía en Madrid, unido a la firma de un acuerdo con Iberia, la obtención del premio al mejor stand del mundo y la participación del Grupo Folclórico Guipipía. Posteriormente se emitieron otras informaciones como las cifras turísticas 2019, unido a la

conformación del Consejo de competitividad turístico, el avance en el programa de gestión de destinos turísticos en Monteverde, la alta ejecución de gastos del ICT como las más alta de la década, el proyecto para que Playa Hermosa sea la primera playa 100% accesible, los resultados del Índice de Progreso Social aplicado al turismo, la presencia del ICT en la feria de aviturismo FIO, el Hackathon Turístico, el anuncio de la tercera frecuencia de la línea aérea alemana Lufthansa y el desarrollo del Tope de Toros en Liberia.

Cabe citar que las informaciones positivas usuales difundidas los primeros dos meses y primeros días del mes de marzo sufren un abrupto cambio a partir del segundo trimestre enfocándose casi por completo al tema de la llegada y las afectaciones al turismo ocasionadas por el Coronavirus Covid-19 que marca un antes y un después como se citó inicialmente.

El enfoque de comunicación en medio de una crisis provocada por una pandemia mundial requiere un giro total, sin embargo, se desarrolló una estrategia dinámica para informar sobre las acciones de la Hoja de Ruta de reactivación del turismo, historias solidarias de superación y la presencia de Costa Rica en el mundo, siempre buscando un enfoque positivo de esperanza y solidaridad en medio de afectación de turismo en época de pandemia. En este nuevo contexto se han emitido comunicados varios sobre la confirmación del primer caso, el cierre de los miradores y paraderos del ICT, la declaración de emergencia total y estado de calamidad por parte de la Junta

Directiva, las estrepitosa caída de las cifras de visitación turística del mes de marzo, la positiva cuarentena de una familia inglesa, el banco solidario de alimentos del Caribe Sur, los avances en la hoja de ruta, las capacitaciones a las empresas de hospedaje, el advenimiento de 16 protocolos sobre actividades turísticas, el lanzamiento de la plataforma ICT Capacita, así como un convenio de la Cámara de Turismo de Sarapiquí con un supermercado local, los “Cultivos de Esperanza” de las huertas comunitaria de la Cámara de Turismo Rural de Chirripó, la semana de capacitaciones de turismo de bienestar, la posición del ICT en apoyo a los transportistas turísticos, el agrado institucional con la aprobación del proyecto de ley para movilizar los feriados a fin de semana y el refrescamiento del sitio web [visitcostarica.com](http://visitcostarica.com) para no perder contacto con los turistas internacionales y la presencia de Costa Rica de forma positiva en medios internacionales.

A finales de julio e inicios del mes de agosto inicia otra etapa de comunicación con la llegada del nuevo Ministro Gustavo Segura y la apertura de fronteras aéreas, así como una serie de aperturas graduales del sector turismo por los se comunicó la llegada del nuevo jerarca, la apertura de los primeros vuelos de Europa, la cobertura de la llegada del primer vuelo de Iberia posterior a la reapertura de fronteras, el anuncio del bono para las *mypimes* turísticas, la ampliación a pólizas internacionales como parte de los requisitos a los turistas, la amplitud de países habilitados para el ingreso al país, la experiencia de una pareja suiza que decidió vivir en Costa Rica en época de pandemia, la

habilitación de estados de USA para el recibimiento de vuelos y turistas, el permiso otorgado por las autoridades de salud para la operación al 100% de hoteles, eventos con capacidad limitada para turismo de reuniones, reapertura de playas, actividades de aventura entre otros, vuelo inaugural luego de apertura de fronteras al aeropuerto de Liberia, incremento de vuelos procedentes de USA, automatización en línea de revisión de requisitos de seguros internacionales y State ID.

En el último trimestre del año se compartieron nuevas informaciones de interés sobre la reactivación gradual como la reapertura de casinos en los hoteles, la ampliación de los horarios de playas, la apertura de vuelos de Centroamérica, el mejoramiento de la recomendación de viaje por parte del Gobierno de USA, el logro de conexiones históricas desde la Costa Oeste de USA vía United, la reapertura total de fronteras aéreas del 01 de noviembre, la reactivación de vuelos de Aeroméxico, los esfuerzos del ICT para la reactivación económica, el aumento a 150 en el aforo en los eventos del segmento MICE, el aumento del interés de las líneas aéreas, el significativo aumento de empresas con el sello Safe Travels y cómo al mes de noviembre se cuadruplicó la visitación de turistas de Estados Unidos. Finalmente, el año cierre con el anuncio del proyecto de las guías interactivas de distintos destinos turísticos, la presentación de la bandera del turismo en Jacó (considerada la más grande de Costa Rica) la cobertura noticiosa de los vuelos inaugurales de la línea aérea JefBlue a ambos aeropuertos y la apertura del Hotel Hilton Garden Inn en Santa Ana.

De manera paralela se continuaron comunicando informaciones positivas de interés más allá del eje central relacionado con la pandemia con proyectos e informaciones como Planet Orosi, el seguimiento de la campaña “Vamos a Turistear” con los lanzamientos de sus fases de campaña y ofertas de último minuto fin de semana largo. Asimismo, se anunció el listado de 135 playas con Bandera Azul Ecológica, la campaña promocional generada por la Zona de los Santos, la celebración del Día del Afrodescendiente, la acción publicitaria de la serie de vídeos #MadeinCostaRica para el mercado de USA, el Banco de Recursos Audiovisuales del INA sobre los protocolos del ICT, la Bolsa de empleo ICT-ACOPROT. También se mostraron acciones promocionales y promocionales desarrolladas por Mercadeo del ICT como la presencia de marca y experiencia sensorial en la estación de Waterloo en Londres, el estreno de los documentales dedicados a la cultura afrocostarricense “Afro-Latino Travels”, el proyecto “Cultura Natural” en el Teatro Real de Madrid y la celebración del Día Mundial del Turismo en OSA con la inauguración del proyecto “De Puerto a Puerto” y el “Paseo Histórico del Embarcadero”.

Se suman a las informaciones proactivas compartidas en comunicados, la realización de una campaña promocional en Turrialba y la reapertura a turistas para visitar el volcán, el nuevo posicionamiento de Los Chiles como destino turístico, el lanzamiento del proyecto Sarchí Virtual, la develación de la bandera del turismo en Jacó, así como proyectos especiales en los principales mercados de interés en los

que Costa Rica se promueve como un santuario en Europa, el reconocimiento de la revista Lonely Planet Holanda, como mejor destino del mes de octubre, el lanzamiento del convenio ICT-FONAFIFO para compensar la huella de carbono en los viajes de los turistas internacionales, la iniciativa "Cook like a Tico" y la campaña para nominar a las personas esenciales para el mercado de USA y Canadá, el intercambio cultural con el artesano español Javier Sánchez, la entrega de premios "Pura Vida" con la revista española "Muy Interesante", la participación en WTM Londres Virtual y la realización de primera edición de EXPOTUR Virtual, la obtención del premio al mejor destino accesible por la editorial Lonely Planet, la presentación oficial del programa "Cocina Segura", el lanzamiento de las Guías Turísticas de Destino, la llegada de vuelos inaugurales en diciembre, entre otros.

A mediados de agosto inicia como parte de la estrategia la táctica de comunicaciones puntuales de curiosidades relacionadas con novedades del producto turístico *Sabías Que*, mismo que se mantuvo hasta final del período, con la historia de la orquídea más pequeña del mundo en Monteverde, curiosidades físicas de las ballenas, la innovación del MotoTrapiche en Uvita, las tropas de monos tití en Puerto Jiménez, el turismo sostenible de Nacientes Palmichal en Acosta, la migración de rapaces en el Caribe, entre otras. Durante diciembre se comunicó sobre el conteo de aves en Caño Negro y algunas alternativas de disfrute turístico para la familia durante el fin de años en la Zona de los Santos, esto con el propósito de cerrar el año con la misma línea de apoyo

estratégico a algunas zonas turísticas para incentivar la visitación de los costarricenses.

Se han realizado comunicaciones al sector de los principales comunicados de prensa, el traslado de la oficina regional de Guanacaste, un infograma de las cifras turísticas del 2019 y una variada cantidad de *facts* o diseños con información resumen preventivos sobre el Covid-19 sobre Mitos y Realidades. Inclusive se generó una sección especial en el sitio web institucional. Sobre esta misma línea se han enviado las posiciones del ICT sobre transporte turístico, las ampliaciones del cierre de fronteras, la aprobación de la ley sobre el traslado de feriados al fin de semana, así como lineamientos aplicados al turismo, reaperturas graduales de actividades, vuelos y destinos internacionales permitidos, requisitos a los turistas, ampliaciones de moratorias, invitaciones a webinars de la plataforma ICT Capacita, unido a una amplia lista de temas de interés. Con respecto a las gestiones de prensa se han atendido durante este periodo más de 650 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas con un notable incremento desde el inicio de la pandemia.

A partir de los informes de labores de la agencia de Relaciones Públicas Porter Novelli en el período comprendido entre enero a noviembre se extrae que se ha obtenido un valor publicitario a partir de las publicaciones en medios digitales, impresos, radio y televisión de ₡5.687.463.538 (enero a diciembre) con 2495 publicaciones, emitidas en más de 55 medios, de las cuales un 85% ocurrieron en los medios de más alcance

nacional conocidos como Tier1 y Tier2. Se ha realizado acompañamiento permanente de voceros tanto a la Ministra de Turismo, Gerente General, Jefe de Promoción, Jefe de Gestión Turística, Jefa de Desarrollo Turístico entre otros. Sobresale desde finales de julio a diciembre el acompañamiento permanente del nuevo Ministro de Turismo, Gustavo Segura. Además, se realizó un cambio estratégico al boletín “Turismo es Más” para enviar noticias de interés al sector con el boletín breve de “Costa Rica en el Mundo” que evidencia los esfuerzos internacionales de las agencias de Relaciones Públicas en USA, Canadá y Europa. Asimismo, a partir del mes de junio inició la difusión del boletín “Volando Alto Costa Rica” que al mes de diciembre cuenta con 6 ediciones, pensado para informar cómo el país se prepara para la apertura de los aeropuertos, la nueva normalidad en los aeropuertos y va dirigido a los públicos de interés relacionados. Se contabilizan a inicio del mes de diciembre más de 400 comunicaciones al sector entre comunicados, boletines, invitaciones e informaciones varias.

Con respecto al desarrollo de proyectos especiales, con el apoyo de la agencia se han desarrollado acciones propias del cumplimiento de la estrategia con acciones varias que incluyen el Lanzamiento de las Redes Sociales Institucionales en Facebook, Instagram y Youtube que ya superan los 36000 seguidores, precedida por una campaña

### **Giras de prensa nacional.**

En el período anual se acumularon diez giras para generar información a los

de expectativa en el mes de febrero y el desarrollo de su estrategia en los meses posteriores que han incluido contenidos de interés y un total de 17 Facebook Live con más de 8000 personas capacitadas de manera virtual, transmisiones en vivo de interés con expertos relacionados con la situación del Covid-19. En el mes de noviembre sobresalió un Facebook Live con los representantes de los aeropuertos internacionales y el ICT sobre la apertura de fronteras aéreas.

Durante el año se han generados más de 100 infografías resumen sobre temas de interés como una herramienta innovadora de comunicación e inclusive se realizaron infografías animadas sobre requisitos de ingreso de turistas de USA, reapertura total de fronteras aéreas y aumento gradual de visitación de agosto a noviembre.

Se añaden los proyectos de la herramienta de monitoreo de los proyectos de ley relacionados con el turismo de la Asamblea Legislativa, el monitoreo permanente de medios de prensa nacionales tradicionales, audiovisuales y digitales, la generación de la base de una plataforma de turismo *on-line* para mostrar las novedades de oferta turística de las distintas cámaras regionales de turismo, la generación de algunos audiovisuales y contenidos estratégicos en el marco del contexto actual, entre otros.

medios de prensa naciones a partir de una cobertura noticiosa del equipo de

relaciones públicas. Se debe mencionar que, por motivo de la pandemia, los nuevos protocolos y las restricciones la modalidad de giras de prensa varió de las grupales con más de 8 o 10 medios a otras individuales o con un máximo de tres medios. Además, en la mayoría de las ocasiones un equipo de producción del ICT y alguno de sus colaboradores del área de Relaciones Públicas nacionales del ICT o la agencia acompañan en la gira y generaban material desde los lugares, así como los envíos a los medios para potenciar los resultados.

La primera se realizó el 26 de febrero en Monteverde en el marco de la entrega de resultados del programa de Gestión Integral de Destinos Turístico, así como el Tope de Toros del 7 de marzo en Liberia Guanacaste. Como resultado de la gira se realizaron entrevistas y se preparó un kit de prensa digital con audios, vídeos, fotos y comunicado que generó publicaciones en más de 20 medios nacionales como si se tratase de una gira de prensa nacional.

En el mes de mayo se organizó una gira con el medio digital Hola es Lola a la Zona de Poás y Jacó para mostrar la nueva normalidad de los hoteles y parques

nacionales que aplican los nuevos protocolos. Como parte del reenfoque del cumplimiento de los objetivos realizaron de 5 giras individuales o con un máximo de tres medios por motivo de los nuevos protocolos producto del Covid-19 de las cuales se realizaron dos, una con los medios Qué Buen Lugar y La Teja a la Zona de Turrialba, unido a la gira de nueva oferta de turismo bienestar a La Fortuna de San Carlos con los medios EFE y la Revista Giros de Repretel. Sobresale la gira de prensa del lanzamiento del proyecto Fonafifo el 28 de octubre en Sarapiquí con la presencia de Noticias Repretel, Informe 11, la agencia internacional de noticias AFP, The Tico Times y medios regionales. En este caso específico se obtuvo un valor publicitario de ₡41.974.969,72. En dicha gira se lograron "pases en vivo" en los citados noticieros de Repretel y una amplia cobertura nacional e internacional. Se une a lo anterior giras individuales y de producción de contenido a Sarchí, Zona de los Santos, Manuel Antonio, Guanacaste, Bahía Ballena, Golfito y la región de Occidente. El resultado de las gestiones de prensa total está incluido en el valor publicitario total generado.

## DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD E INVESTIGACIÓN.

El año 2020, ante la pandemia del Covid-19 llevo a enormes retos y ajustes en los esfuerzos ejecutados por el Departamento de Publicidad e Investigación a raíz de la definición

conjunta de una ruta estratégica integral que señalo el enfoque o el libreto a seguir en todas las acciones que a continuación ejecutó el Departamento tanto en el ámbito nacional como internacional.

### Investigación de Mercados

Mediante las investigaciones y acciones de inteligencia de mercados se logra la recopilación, interpretación y análisis de datos que permiten la generación de conocimiento a profundidad de los mercados emisores turísticos principales, la conectividad aérea del país y otra información de valor para la toma de decisiones de parte de los jefes del Instituto. Las investigaciones por sí solas no constituyen un elemento valioso si no se les considera dentro de un conjunto de insumos que deberán contemplarse cuando se desarrollan, por ejemplo: una nueva campaña de publicidad, una nueva estrategia de relaciones públicas, un plan de campañas cooperativas, la estrategia

para la atracción de nuevas rutas aéreas, entre otros.

Es importante, anotar que con las limitaciones presupuestarias del 2020 y por factores adversos para un desarrollo adecuado de encuestas “cara a cara” en los aeropuertos y los hogares, la Institución recurrió a investigaciones más pequeñas utilizando métodos de recolección alternativo y el análisis de las bases de datos a las que el ICT tiene una suscripción vigente como SABRE, OAG, FORWARDKEYS.

Logros más relevantes en materia de investigación e inteligencia de mercados para este año fueron:

### Investigaciones de mercado nacional:

Se llevaron a cabo dos, una de corte cualitativo y otra cuantitativa. La cualitativa consistió en el análisis de respuestas de 12 sesiones de grupo conformados por diferentes públicos de interés con el objetivo de conocer las expectativas, temores y deseos de volver a viajar. La investigación reveló cuáles son los grupos que primero viajarían tanto

dentro como fuera del País y consecuentemente reactivarán la actividad turística.

La investigación cuantitativa es muy importante porque por vez primera, se decide recurrir a las redes sociales para recopilar la información de la población de interés. En esta ocasión

## Investigaciones de mercado internacional:

En el ámbito internacional se realizaron tres acciones importantes:

1. A pesar de los obstáculos que representa hacer investigación cuantitativa por métodos tradicionales en tiempos de pandemia, se reactivó el trabajo de campo del estudio denominado “Americans as international travelers 2020”, el cual constituye una radiografía muy completa del principal mercado emisor para Costa Rica: Estados Unidos. De este estudio se obtiene el grupo o segmento denominado “Mejores prospectos para Costa Rica” con sus principales características socio-demográficas, motivaciones para viajar, así como la percepción que tienen del Destino.
2. A solicitud de la Junta Directiva de la Institución, semanalmente se elaboró un reporte de búsquedas de vuelos hacia Costa Rica, precios de los vuelos, índice de percepción de seguridad, asientos y vuelos. Para la elaboración de este informe, el equipo de estadísticos del ICT utiliza diferentes bases de datos a las cuales se está suscrito como son: Mabrian, OAG, ForwardKeys, además de la base migratoria proporcionada por la Dirección General de Migración y Extranjería que permite registrar las llegadas mensuales por nacionalidad y puerto de ingreso al País.
3. Por vez primera, se decidió hacer una encuesta en línea a los pasajeros internacionales que ingresan y salen por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. En tiempos de reinvención, el grupo de analistas de datos del ICT diseñó un instrumento en español e inglés que permitirá tener información de: estado o provincia de residencia en el caso de los turistas estadounidenses y canadienses, estadía, gasto por turista, motivo principal de la visita, nivel de satisfacción respecto a la aplicación de protocolos de seguridad, y probabilidad de recomendar el Destino a sus amigos y familiares. Además de que se está recurriendo a la tecnología para evitar el contacto directo entrevistador-entrevistado, por vez primera se hace un esfuerzo por obtener un correo electrónico real que permitiría al ICT tener una base de datos de los visitantes para futuras investigaciones e incluso envío de información turística.

## Publicidad nacional.

Se realizaron acciones estratégicas con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica, tales como:

- 1- Rotulación espacios Publicitarios Aeropuerto Juan Santamaría.

### Publicidad en el Aeropuerto Juan Santamaría



- 2- Contratación WIFI Aeropuerto Juan Santamaría.
- 3- Producción campaña para el sector COVID "Cuidémonos Juntos".
- 4- Producción Campaña Vamos A Turistear (VAT).
- 5- Colocación en medios masivos y regionales campaña VAT.
- 6- Contenido redes sociales.
- 7- Ofertas de último minuto en el sitio web Vamos a Turistear.
- 8- Producción material alusivo al día del Afro-costarricense.
- 9- Generación de contenido.

Además, en este año se brindó apoyo con patrocinio y/o la publicidad de 3 actividades específicas dirigidas a los costarricenses, a saber:

1. Publicidad APP MIO CIMAR (corrientes de resaca).
2. Pauta de campaña Caribe se hizo en el I trimestre y publicidad en el programa "la sazón que nos une" en SINART.

### **Fase 1** **Foco principal**

Visualizar la forma responsable en la que el ICT y el sector privado han trabajado

3. Publicidad de la campaña VAT (en La Nación, la Extra y La República).
4. Pauta campaña Vamos a Turistear SINART.

El principal objetivo de esta campaña es brindar al turista nacional la información necesaria para que se apropie de los diferentes destinos de su país, y descubra los diferentes atractivos que ofrece Costa Rica. Sin embargo, dentro de la coyuntura actual generada por el COVID 19, se lleva a cabo un refrescamiento de la campaña de turismo interno para generar un sentido de pertenencia y esperanza. Para la campaña, se cuenta con producción que contiene ofertas, descuentos, activaciones, entre otras acciones que motiven a los turistas nacionales y residentes a vacacionar y pasear, utilizadas la cual se presentó en dos fases:

para garantizar un viaje seguro a los turistas nacionales.



**Fase 2**  
**Foco principal**

Motivar al turista nacional a que visite las bellezas que hay en todo el territorio

nacional, respetando los protocolos de salud.



Adicionalmente a nivel de redes sociales se realizaron esfuerzos con el fin de

presentar los diferentes atractivos por regiones del país:



**OFERTAS DE ULTIMO MINUTO:**



**MEDIDAS DE SEGURIDAD:**



## Rediseño del sitio web de la campaña Nacional Vamos a Turistear

Se realizó una actualización no solo a nivel visual del sitio web, llevando a cabo un acomodo diferente de la información, presentando al usuario una variedad de destinos que puede conocer, Donde ir.

En la sección Turisteando mostrando experiencias y tips que pueden implementar en sus viajes.

Uno de los principales objetivos es poder mostrar al costarricense los diversos destinos que existen y que muchas veces no conoce, porque no se desplaza, de ahí que se muestran diferentes destinos como planes, por ejemplo: plan naturaleza, Plan aventura, plan urbano.

Finalmente, pero no menos importante, la interacción del usuario con el sitio es primordial, eso se logra en la sección Inspírate, donde se invita al usuario al utilizar el #vamosaturistear para que invite, para que muestre esos lugares

“escondidos” que tenemos y que muchas veces no conocemos.

No se puede dejar de lado la responsabilidad social que existe y es por esto que en un momento por el que se atravesó, los consejos de salud están presente.



## Sección de Guías turístico culturales

Dicha sección lo que busca es poner al alcance de la mano del usuario guías de varios destinos y los atractivos que podría encontrar en cada zona. Esto fue realizado en conjunto por la Cámaras de

cada región, así como por parte del área de Desarrollo Turístico del ICT.



## Publicidad Campaña Nacional Vamos a Turistar en medios nacionales y regionales

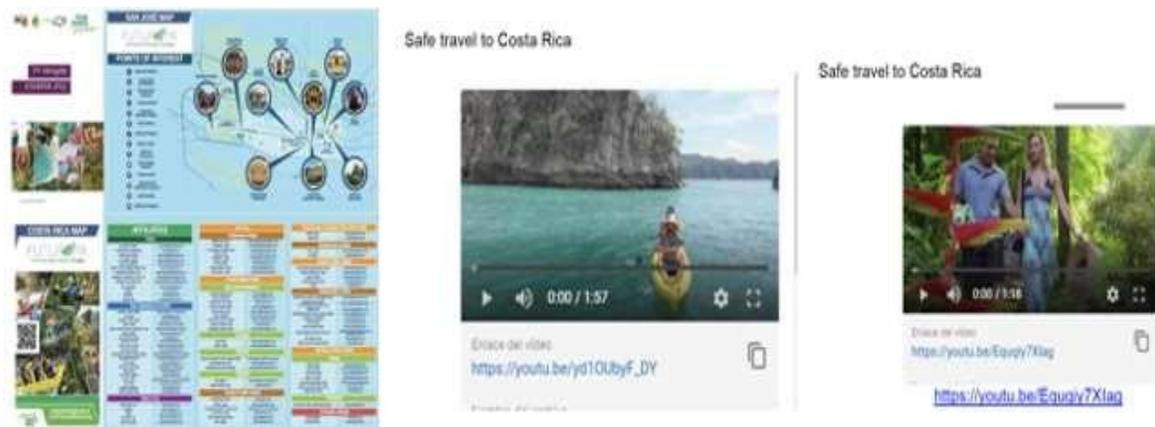
Por otro lado, como parte de la cooperación que se busca con las diferentes cámaras a fin de que se puedan promover diferentes destinos turísticos,

para ello, se llegó a un convenio con la Cámara de Turrialba, así como con la Cámara de Sarapiquí.



## Acciones Publicitarias con Cámaras, Asociaciones

### Publicidad apoyo FUTUROPA



## Publicidad Internacional:

### Mercados USA / CAN

- Durante el año 2020 que ha sido un año atípico, se tuvo que ajustar el plan que se iba a seguir durante el

año a las necesidades de lo que estábamos viviendo actualmente con la situación mundial, razón por

la cual y con forme a las fases en que estuvimos a nivel de cierre de fronteras y apertura; mantuvimos una comunicación constante más aun así con diferentes niveles de intensidad, tanto a nivel de pauta publicitaria en presupuesto como en mensajes.

- Todo el contenido de acciones fue dividido en fases, las cuales actuaban en el ámbito del tiempo y mensajes estratégicos.

**Highlights de campaña:**

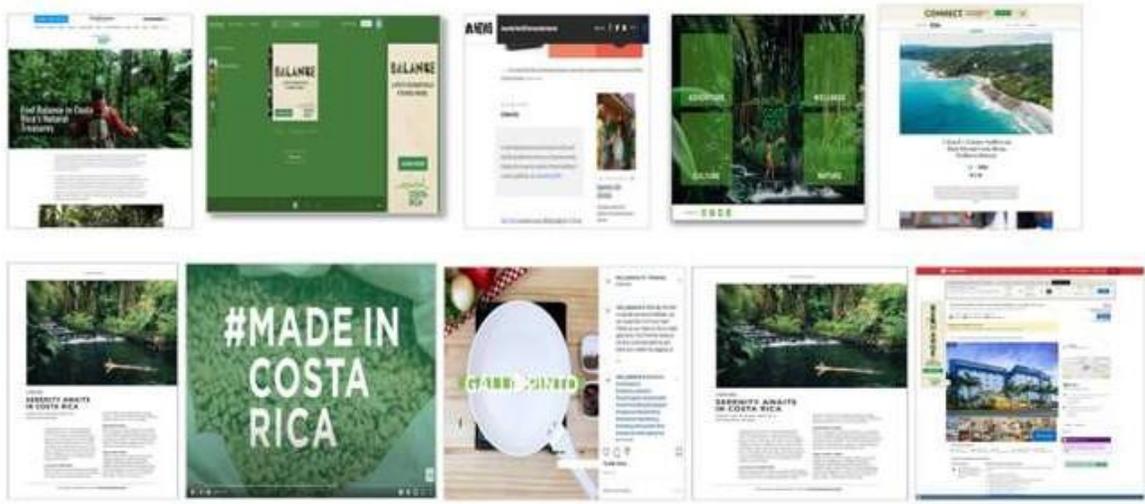
**Enero-octubre 2020.**

**Alcance:** 43,976,990 impresiones entregadas a la audiencia de consumidores objetivo en sitios de alto perfil en los EE. UU. Y Canadá.

**Interacciones:** La campaña generó un total de 318.207 interacciones

**Contenido entregado:** Las líneas de video lograron 2,757,171 visualizaciones completas.

**Medios utilizados en campaña:**



**SOCIAL MEDIA HIGHLIGHTS:**

**POSTEOS:** 1,041 Social Media

Posteos.

**IMPRESIONES:** 253,613,578

**ALCANCE:** 153,738,080

**VISITAS AL WEB:** 285,416 clicks al website.

**INTERACCIONES:** 7,317,237

interacciones con 2.89% de tasa de participación.

**Posteos Pagados de Búsqueda en Navegadores (Search):**

**SECCIONES:** 254,300 total de sesiones.

**IMPRESIONES:** 11,824,000 impresiones generales.

**VISITAS AL WEB:** 293.000 clics en el sitio web.

**Email Marketing Highlights**

**48,057** EMAILS enviados

**4,799\*** clientes potenciales nuevos.

**24%** promedio de apertura

**5%** tasa promedio de click.

\* 13,013 clientes potenciales adicionales están en la base de datos que se recopilaron de la Activación de Nueva York de 2019.



**Essential Offers Campaign**

Con contenido y ofertas tácticas, un programa TravelZoo que inspiraron e impulsaron las reservas a Costa Rica.

**La campaña incluye:**

- Ofertas de Travelzoo de hoteles y operadores turísticos acreditados en Costa Rica
- Correo electrónico y medios de CPC

- Oportunidad de recibir mensajes y vales "Reserve ahora - Viaja más tarde"

### **Influencer Campaign**

Los influencers de la campaña dieron muestra de las bellezas del destino con un enfoque en viajes y sitios localizados por todo el país y actividades únicas que se ajusten a los principales intereses de sus seguidores.

#### **Componentes:**

- 5 influencers enviados a Costa Rica.
- Contenido Hero imágenes en blogs y cada creador con elementos de contenido complementario en Facebook, Instagram y Pinterest.
- Impulso social y compras de anuncios nativos para llegar aún más al público objetivo con experiencias de viaje de primera mano

#### **Ejemplo de acción:**

La primera influencer en venir fue Tiffany Nguyen; famosa bloguera de viajes de Los Ángeles, Estados Unidos y conocida en la red social Instagram como @tiffpenguin, estuvo de visita en Costa Rica y se llevó una grata imagen por las bellezas del país, sus comidas, la aplicación de los protocolos sanitarios, el cuidado del medio ambiente y los animales. Según reveló la fotógrafa a sus 384 mil seguidores en Instagram, entre los que se encuentra el cantante Ricky Martin, este fue su primer viaje internacional desde febrero.

Tiffany tuvo la oportunidad de encontrarse y grabar un ocelote en Manuel Antonio, mientras un oso perezoso le robó el corazón. Durante los próximos días, la bloguera seguirá compartiendo más videos de su experiencia en suelo costarricense por medio de su perfil en Instagram.

Esta publicación forma parte de las gestiones de publicidad y mercadeo de Costa Rica por parte del ICT en Estados Unidos.



## Publicidad en mercados de Europa:

Como parte de los rendimientos de la campaña en Europa más importantes tenemos:

### Highlights de Campaña 2020: Enero-octubre 2020.

**Alcance:** 95,752,826 impresiones entregadas a audiencias europeas objetivo en sitios de alto perfil en

España, Alemania, Francia, Suiza y Reino Unido.

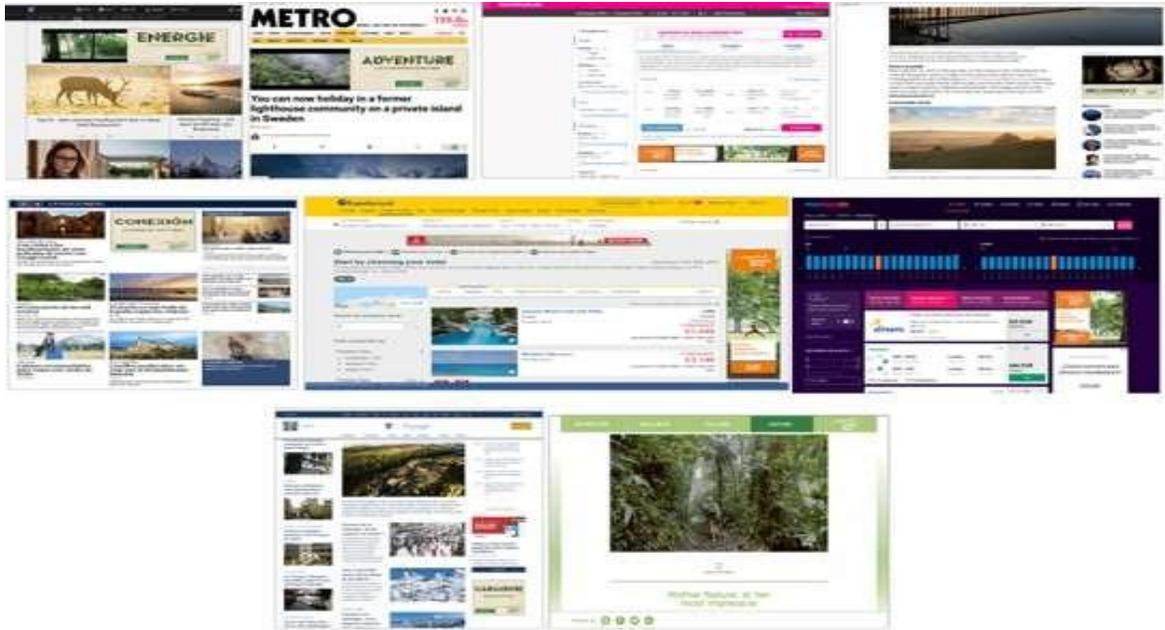
**Dirección:** La campaña generó un total de 974,773 interacciones.

**Contenido Entregado:** Las líneas de video lograron 7.382.536 visualizaciones completas.

**Incremento en sesiones a web:** UK +147.66%, Spain +19.56%, France +19.9%, Germany +68.03%, Switzerland +97.7%.

### Medios de campaña:

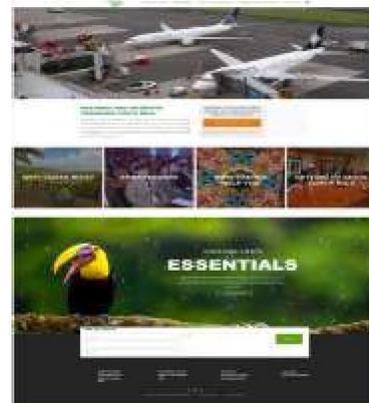




## SITIO WEB

Mercadeo lleva a cabo acciones relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento, del nuevo portal web del ICT (sitio promocional y sitio institucional). En junio del 2017 se puso al aire el nuevo portal Web de la Institución. Un portal completamente renovado, para brindar información estratégica a los públicos meta nacionales e internacionales interesados en viajar al país y contribuir con el posicionamiento de Costa Rica como destino turístico. Dicho portal con los objetivos de poder brindar a los distintos públicos del ICT una herramienta que satisfaga en forma innovadora sus necesidades de información relacionadas con el producto turístico de Costa Rica, además de mantener e incrementar la presencia de Costa Rica en el mercado turístico mundial en Internet, para contribuir con su posicionamiento como destino turístico, con el fin de brindar un servicio eficaz y eficiente a clientes y

usuarios del ICT, internos y externos, actuales y potenciales.



En estos tiempos de tanta tecnología se requiere de un sitio web que funcione como una herramienta de comunicación con sus públicos de interés. Este sitio reviste especial importancia, pues constituye la principal vitrina para la promoción de Costa Rica como destino turístico.



Es un portal multiplataforma, que funciona perfectamente en plataforma web, teléfonos móviles y tabletas, es decir, es “responsive”. También ofrece al usuario, de forma fácil, atractiva, interactiva e integrada, el acceso a la información que requiere para tomar la decisión de visitar Costa Rica. Para ello incluye recursos tecnológicos avanzados que permitan el aprovechamiento de las herramientas disponibles actualmente para el logro de los objetivos citados.



El sitio web institucional incluye toda la información que la institución crea necesario publicar, de carácter informativo e institucional. Está dirigido a periodistas nacionales e internacionales principalmente funcionarios del ICT, sector turístico costarricense que cuente con declaratoria turística y/o certificado de sostenibilidad, agencias de viajes, mayoristas, estudiantes y público en general que requiera información relacionada al Instituto y sus servicios.

Para el segmento de Incentivos y Congresos, se desarrolló un micrositio con información especializada para dicho segmento. Donde se enfatiza en las 8 razones del porque escoger Costa Rica para su próximo congreso, además del programa de embajadores.

Este micro sitio puede ser accedido por medio de la dirección [www.costaricapuremeetings.com](http://www.costaricapuremeetings.com) se encuentra en español e inglés

## Patrocinios con proyección internacional

En este año se apoyaron 3 eventos con publicidad y/o patrocinio para efectos de que fuesen realizadas en Costa Rica con proyección internacional del país, a saber:

### 1. **Patrocinio del Clasificatorio Olímpico Panamericano, Paralímpico**

**Panamericano & Costa Rica Taewondo Open** que se realizó del 10 al 15 de marzo 2020 en el Palacio de los Deportes en Heredia. (Federación Costarricense de Taekwondo).



**2. Patrocinio del Campeonato Mundial de Pesca, Offshore World Championship 2020.** (Bonnier Corporation). Se realizaron acciones de

publicidad en revistas de Bonnier Corporation, con presencia marca país durante el período del 21 de febrero y hasta el 16 de marzo 2020.



**3. Patrocinio del Proyecto Anual para el Bienestar Social y Promoción de la Sostenibilidad en**

**Costa Rica 2020, (CANAECO).** Todas las acciones ejecutadas en este patrocinio fueron virtuales.



### Turismo de Bienestar.

Mediante el contrato con la empresa RLA, se realizaron acciones de capacitación online, reuniones uno a uno con empresarios, reuniones a lo interno del ICT, academia, capacitaciones con trade, se utilizó la plataforma [ictcapacita.go.cr](http://ictcapacita.go.cr), se participa en foros y eventos relacionados (de forma gratuita) con el fin

de seguir promoviendo a CR como un destino de bienestar, en todas las giras de generación de contenidos se realiza material de bienestar, se realiza una gira de medios para hablar del tema wellness en especial de terapias del bosque y aguas termales.

### Turismo de Reuniones.

En el año 2020 se continuó con el desarrollo de acciones relacionadas con el turismo de reuniones de las cuales podemos citar:

- Se tuvo participación en dos eventos nacionales que potencian la industria del Turismo de Reuniones que fueron: 1. Congreso de PAMEC (Pan

American Marine Energy Conference), Del 26 al 29 de enero de 2020, tuvo lugar en San José-Costa Rica. 2. Conferencia Mundial de Jueces de Migración y Refugio, realizada del 17 al 21 de febrero del presente año, apoyo de cena con internacionales y representantes de Gobierno. 3. Se realizó la

contratación de la primera edición de Expotur virtual (bolsa de comercialización nacional), del 16 al 20 de noviembre, 2020.

- Se realizaron acciones de publicidad en eventos internacionales de la industria de reuniones, a saber: 1. Se realizó 1 acción en el marco del evento SMU Internacional New York con compradores especializados del medio Northstar, con el fin de poder atraer potenciales compradores de la industria de reuniones al país. 2. Participación en FIEXPO, evento que se llevó a cabo del 25 al 28 de noviembre de forma virtual desde Uruguay (se contó con la participación del señor Ministro en un video de presentación de Destino y se realizó la compra del paquete publicitario).
- Se ejecutaron acciones conjuntas con el Buró de Convenciones, tales como: Se realizó en conjunto con el CRCVB una capacitación para el sector privado sobre Servicio al cliente con excelencia, el expositor fue el señor Gabriel Ballejos, que se llevó a cabo en el Centro de Convenciones el 11 de marzo. Se dio la Contratación del Bureau de Convenciones de Costa Rica - 28 julio al 10 noviembre de 2020, con las siguientes acciones ejecutadas: \*16 Webinars realizados, especializados en la industria de reuniones dirigido a todos los afiliados y personas de la industria de reuniones. \*Generación de contenido, material impreso y digital especializado de las zonas de San José, Pacífico Central, Pacífico Norte y Arenal. \*Se desarrollaron textos e información sobre cada zona, oferta existente y servicios de los asociados (Hoteles, DMC, OPC's,

atracciones y proveedores afines). Este material va dirigido a compradores de casas de incentivos, asociaciones y profesionales independientes involucrados en el segmento de reuniones y congresos, y asociados. Con el objetivo de educar sobre nuestro destino y dar a conocer la oferta con que contamos. \*Site Inspection Interactivo del país. Con el fin de contar con una cercanía con los compradores internacionales en estos momentos que se enfrenta el COVID-19, esta acción permitió que conozcan por medio interactivo los servicios y ofertas que ofrece Costa Rica. \*Programa de embajadores Virtual: actividades para embajadores nombrados y actividades para inclusión de embajadores potenciales, con el fin de motivar a diferentes profesionales para que se unan a la captación de eventos a nuestro país. Se realizaron 2 presentaciones virtuales de destino y 2 capacitaciones virtuales de cómo realizar una buena presentación.

- Publicidad Turismo de Reuniones USA / LATAM.

Para el mercado de Turismo de reuniones se cambió el tono de la comunicación mientras las fronteras estuvieron cerradas y se disminuyó el presupuesto de la pauta. Los mensajes fueron cambiados a inspiracionales y para que se mantuvieran en la consideración del mercado meta.

Se incluyó el mensaje de Safe Travels y protocolos a la hora de la apertura de fronteras; se realizó una gira a finales de noviembre con el fin de filmar y tomar fotografías para tener material nuevo y renovado de los hoteles, protocolos a seguir e infraestructura en general.

Impresiones: 33.680.772. Interacciones: 99.702. Clicks: 22.774.



Se realizó un webinar en LinkedIn el 8 de diciembre el cual tuvo un gran resultado, tanto en su promoción como el día del

evento. Adicionalmente muchos están viendo el video del webinar post evento

**THE SPEAKERS**

**TOPICS OF DISCUSSION**

**LINKEDIN ADS**

**OVERALL RESULTS**

Post promotion for the LinkedIn Live Webinar included two static and two video ads that ran November 23-December 8, targeting incentive travel professionals and preferred companies within the industry.

**Ad Performance:**

- Spend: \$10k
- Impressions: 279k
- Reach: 20k
- Engagements: 2,982
- Engagement Rate: 3.2%

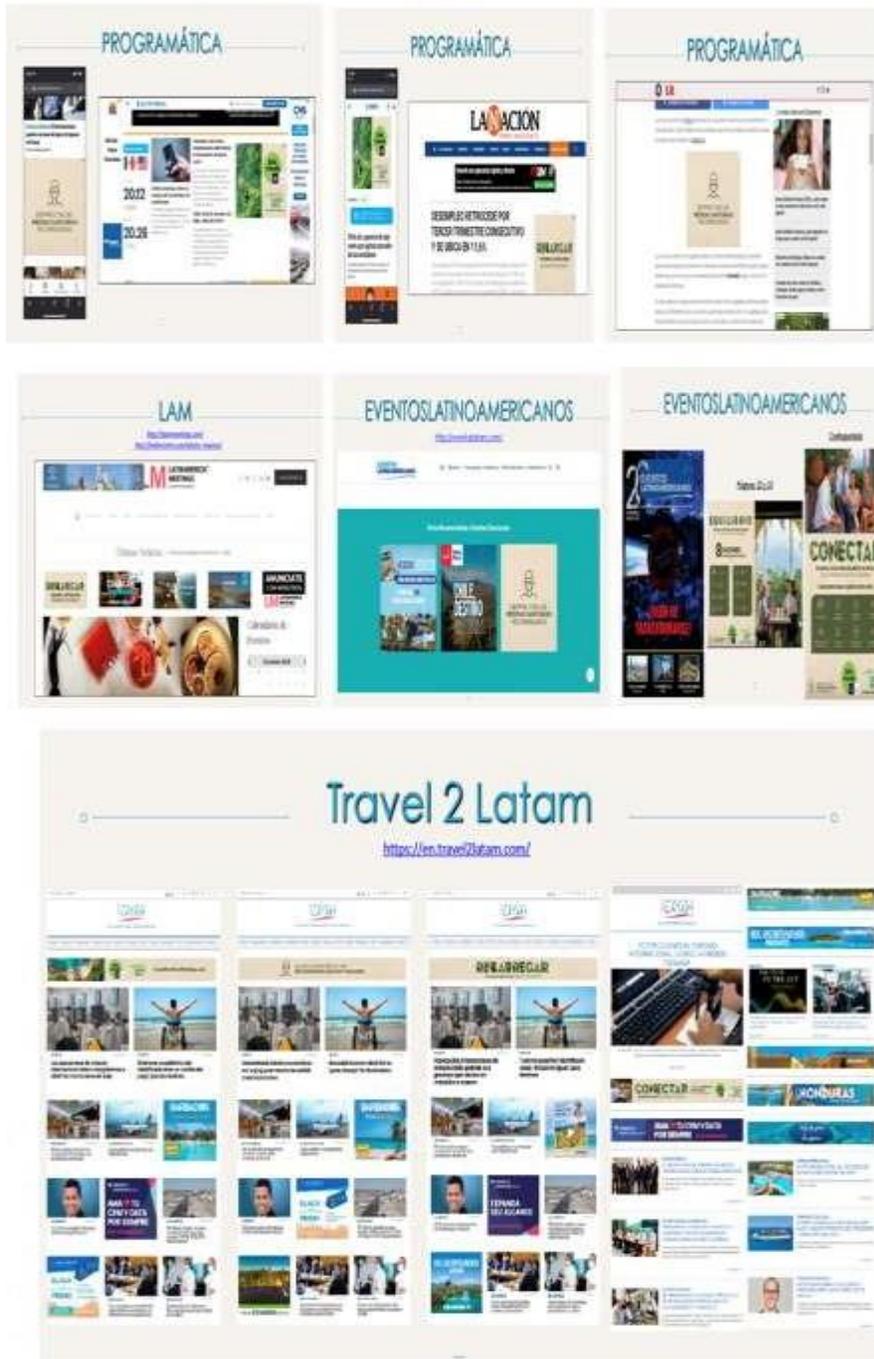
**Webinar Performance:**

- Viewers Signed up: 172
- Unique Webinar Views: 114
  - Unique Webinar Views: 114 (Based on 12/9/2020)
- Engagements on Webinar: 78

**LinkedIn Ads:**

LinkedIn Live ads for the webinar. The ad copy reads: "Join us on December 8 at 11:00 AM EST for a live LinkedIn webinar to hear from an international panel of incentive travel program experts, and of course there are prizes like mystery motivational activities in 2021. Sign up today!"

A nivel de Latinoamérica mantuvimos la exposición, cambio de mensajes e inclusión de protocolos.



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

El año 2020 fue realmente excepcional por las repercusiones causadas ante la emergencia sanitaria del COVID-19, donde la industria turística mundial fue drásticamente golpeada; en Costa Rica el turismo sufrió una seria contracción ante las medidas sanitarias establecidas en protección de la salud pública que hicieron que a partir del mes de marzo del 2020, se registrara una actividad casi nula para el sector, específicamente por el cierre de fronteras y suspensión de vuelos, adicionalmente, las medidas sanitarias inhabilitaron a los costarricenses a visitar por varios meses los diferentes destinos turísticos.

El ICT reaccionó de forma casi inmediata y proactiva, en procura de atenuar los

posibles efectos negativos para el tejido empresarial turístico en Costa Rica, tarea que claramente no fue sencilla y los esfuerzos deben de mantenerse ya que la recuperación de será lenta, sin embargo, la sinergia lograda entre ICT y el sector privado turístico ha sido elemental en el proceso de levantamiento.

Ante esta coyuntura, desde la Dirección nos vimos en la necesidad de adoptar un rol innovador que modificó la estructura tradicional de gestión, cambios que permitieron dar continuidad a los servicios que brindan cada una de las Dependencias a cargo, mediante una modalidad virtual se continuó ofreciendo atención al usuario de forma segura para su salud y la de los colaboradores.

A continuación, se presentan los principales logros, actividades y limitaciones enfrentadas por la Dirección de Gestión Turística durante el año 2020:

## INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA PÚBLICA

### *CONSTRUCCIÓN DELEGACIÓN POLICIAL DE TAMARINDO*

El principal logro en materia de infraestructura turística, fue la finalización de la construcción de las instalaciones de la Delegación Policial en Tamarindo de

Guanacaste, la obra fue diseñada, construida y financiada por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y donada al Ministerio de Seguridad Pública (MSP)

como compromiso del convenio de cooperación suscrito, la obra fue coordinada desde la Dirección de Gestión Turística quien contó con la colaboración

de profesionales de Departamento de Servicio al Turista y del Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR).

## **MATERIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA**

**Metas del PAO-PND:** La Dirección de Gestión Turística tenía programado en su plan de trabajo PAO 2020, el desarrollo de varios proyectos de infraestructura turística, mismos que requirieron ser suspendidos como medida financiera ante la caída en los ingresos del ICT como consecuencia del COVID-19, dicho presupuesto fue priorizado y se redireccionó para el cumplimiento de la “Hoja de Ruta para la Recuperación del Turismo” según acuerdo SJD-171-2020 de la Junta Directiva, además, la cancelación de los proyectos se gestionó debidamente ante MIDEPLAN por las implicaciones al Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2018-2022, siendo autorizado el retiro de los proyectos mediante oficio MIDEPLAN-DM-OF-0752-2020. Los proyectos que se vieron afectados son:

- ✓ Mejoras en el Parque Nacional Manuel Antonio
- ✓ Construcción de un Atracadero en Puerto Viejo, Limón
- ✓ Construcción de Muelle Turístico en Puntarenas
- ✓ Mejoras en Infraestructura del Puerto Hernán Garrón Salazar, Limón

- ✓ Mejorar el Producto Turístico en Parques Nacionales y Centros de Desarrollo
- ✓ Construcción del Proyecto Atracadero en Isla San Lucas

Para este último proyecto, se modificaron los compromisos por parte del ICT quedando como responsable solamente de los diseños constructivos del Atracadero en Isla San Lucas, lo que surgió como un acuerdo por parte de la nueva Junta Directiva del Parque Nacional Isla San Lucas, misma Junta de la que forma parte el ICT. Al respecto, en el IV trimestre del 2020 se trabajó desde la Dirección la definición de aspectos técnicos para la confección del cartel de licitación, trasladándose su licitación y ejecución al año 2021.

**Convenio ICT-ICAP:** Como parte del convenio de cooperación entre el ICT e Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP) se logró avanzar en la confección de los perfiles de los proyectos para su inscripción ante MIDEPLAN, mismos que serán retomados en cuanto mejore la situación financiera Institucional

## **CONTRATOS TURISTICOS**

---

El contrato turístico se fundamenta en la Ley N° 6990 del 15 de julio del año 1985,

denominada “Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico” y su Reglamento.

Los incentivos de la Ley 6990, son en su mayoría un sistema de beneficios basado en exoneraciones tributarias, sea un régimen legal de excepción que beneficia a proyectos específicos de algunos tipos de actividades turísticas del pago de determinados impuestos.

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

### **TRAMITES DE CONTRATO TURÍSTICOS**

Durante el año 2020, la Comisión Reguladora de Turismo aprobó tres nuevos contratos turísticos, estos son: Agencia de Viajes Corazón de Osa, Posada de Turismo Rural Pavones Rural Inn y Hotel Garden Inn San José Airport City Mall.

Importante de aclarar que los dos primeros proyectos son emprendimientos, a los cuales se les brindo acompañamiento, capacitación y asesoramiento para la obtención del Contrato Turístico, lo que demuestra que la Ley 6990 extiende sus beneficios para estos proyectos.

Se tramitaron 19 solicitudes de las empresas que ostentan contrato turístico ante la Comisión Reguladora de Turismo, estas solicitudes corresponden a acreditaciones de cambios de

apoderados, planes de compras, modificaciones de fechas de cronogramas de construcción, fechas de inicio de operaciones, fideicomisos de garantía, entre otros.

Se impartieron charlas sobre la Ley N° 6990, a empresarios, emprendedores, estudiantes, desarrolladores, consultores, como parte del asesoramiento que brinda la Dirección de Gestión, en la formulación de nuevos proyectos o bien para el mejoramiento de la calidad de las empresas existentes.

Se colaboró en con el análisis y emisión de criterio con respecto a algunos proyectos de ley relacionados con la industria turística y que se encuentran en la corriente legislativa, a solicitud de la Secretaria de Servicios Técnicos de la Asamblea Legislativa o la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa.

### **DIRECTRICES GERENCIALES SOBRE CONTRATO TURÍSTICOS, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19.**

La crisis sanitaria generada por la pandemia del COVID-19 provocó fuertes repercusiones económicas, lo que causó gran incertidumbre en el comportamiento del mercado (Demanda y Oferta), dado que es un hecho inédito y que a la fecha

no se ha determinado su duración y profundidad. Las medidas de confinamiento implementadas por las autoridades de salud, impactaron directamente las finanzas de los

establecimientos y prestadores de servicios turísticos.

Ante este panorama, la Gerencia General de la Institución a solicitud de la Comisión Reguladora de Turismo, emitió la resolución G-1408-2020 del 22 de julio de 2020, referente a la medida extraordinaria

de excepción sobre la elaboración del Estudio Económico que deben de preparar y aportar las empresas que optan por el Contrato Turístico, en apego a lo que establece la Ley N° 6990, medida de simplificación de requisitos aprobada por un año.

## ACCIONES DE REACTIVACIÓN

- ✓ Como parte de la mesa de reactivación denominada inversiones, se procedió en conjunto con la Unidad de Atracción de Inversiones, empresarios y CINDE, a la confección de la propuesta de la Ley de Atracción de Inversión de la Industria Turística Sostenible.
- ✓ Se trabajó en la preparación de la propuesta de modificación de los requisitos y normativa para optar por los beneficios que confiere la Ley N° 6990 para el Desarrollo Turístico.

## COORDINACIÓN DE MESAS DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA

Durante el año 2020 fue necesario mantener una comunicación efectiva con el sector privado turístico, para la creación de alianzas estratégicas que permitieran el desarrollo de la Hoja de Ruta de Reactivación Turística en la que se establecieron diferentes Mesas de

Reactivación Turísticas donde se propusieron acciones sustantivas en respuesta empresarial ante la pandemia, al respecto, esta Dirección participó como encargada de las siguientes cinco mesas de negociación:

- ✓ Líneas Aéreas
- ✓ Inversión
- ✓ Cruceros
- ✓ Protocolos
- ✓ Papagayo

*Los resultados de estas mesas, se desarrollan en el apartado de la Unidad de Atracción de Inversión.*

## MESA DE PROTOCOLOS

---

Dada la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional, el Gobierno de la República mediante la Directriz Presidencial N° 082-MP-S del 27 de abril de 2020, se le instruye a los jefes de la Administración Pública Central y se insta a las personas jefes de la Administración Pública Descentralizada, a iniciar un proceso coordinado y participativo con el sector privado para la aplicación de medidas de prevención y mitigación del COVID-19, con el fin de asegurar la reactivación y continuidad de las actividades y los servicios, lo anterior por el comportamiento epidemiológico del virus.

Es así como, desde el ICT se plantea dentro de su hoja de ruta, una mesa de reactivación para la formulación de los protocolos para las actividades turísticas establecidas en el Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR, Reglamento de Empresas y Actividades, así como de otras actividades consideradas competencia de este Instituto.

El trabajo en conjunto se realizó con al menos 70 integrantes tanto del sector privado como representantes del ICT, logrando la realización y publicación de 17 protocolos sectoriales para las actividades turísticas detalladas a continuación:

1. Protocolo para Actividades de Hospedaje.
2. Protocolo para Actividades Recreativas Aéreas.
3. Protocolo para Actividades Recreativas Acuáticas.
4. Protocolo para Actividades de Congresos y Convenciones: Recintos.
5. Protocolo para Actividades de Congresos y Convenciones: Empresas organizadoras de Congresos y Convenciones.
6. Protocolo para Actividades de Congresos y Convenciones: Proveedores.
7. Protocolo para Actividades Temáticas y Turismo Aventura.
8. Protocolo para Actividades de Agencias de Viajes y Tour Operadoras.
9. Protocolo para Actividades de Arrendadoras de Vehículos.
10. Protocolo para Servicios de Alimentación al público.
11. Protocolo para Actividades de Transporte Acuático y Tours.
12. Protocolo para Actividades de Turismo de Bienestar: Balnearios.
13. Protocolo para Actividades de Turismo de Bienestar: Spas.
14. Protocolo para Actividades de Transporte de Turismo.
15. Protocolo de casinos en centro de hospedaje.
16. Protocolo específico para el ingreso a playas.
17. Protocolo para la operación de puertos en el recibimiento de cruceros, pasajeros y tripulantes.
18. Protocolo para cruceros.
19. Protocolo para la operación de balnearios.

A su vez, finalizada la confección de los protocolos, se inició con el proceso de capacitación para conocimiento y divulgación hacia el sector privado de dichos protocolos; capacitando alrededor de 3000 personas mediante la plataforma de capacitación ICT Capacita, mismas que fueron transmitidas por el canal de YouTube del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

Complementariamente a los protocolos, desde la Dirección de Gestión Turística se trabajó en conjunto para lograr diseñar una guía de buenas prácticas para que el turista pueda disfrutar de su viaje de una forma segura e informada.



Ejemplo de infografía que ilustran las guías. Asimismo, como parte de los alcances obtenidos en el 2020, la Dirección de Gestión Turística logró la publicación de folletos informativos o Ibooks, basados en los protocolos sectoriales elaborados, los mismos fueron publicados en nuestra página web junto a todo el material generado de apoyo al sector turismo; y los mismos cuentan con un diseño más versátil, que facilita la lectura y se encuentran emitidos en idioma inglés.

### Private Sector Protocols



Ejemplos de folletos con información de protocolos turísticos.

## SELLO SAFE TRAVELS

Costa Rica se sumó a la lista de destinos seguros ante el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en

inglés), dicho Consejo evaluó los protocolos desarrollados por el ICT en conjunto con el sector privado y le otorgó

al país, el sello de viajes seguros denominado Safe Travels.



“Safe Travels” es el primer sello global en seguridad e higiene para Viajes y Turismo, diseñado por el WTTC en atención al COVID-19 y brotes similares, es una garantía para los turistas nacionales y extranjeros de visitar un destino que cumple las medidas sanitarias para que disfruten de una experiencia segura, operando bajo lineamientos y guías que promuevan la aplicación del distanciamiento físico, uso de mascarillas, el respeto por las burbujas sociales, lavado de manos y otras, todo lo anterior en la lucha contra la pandemia. Este sello es gratuito y no es una certificación.

Al cumplir con los requerimientos estipulados, el WTTC concedió el uso del Sello Safe Travels bajo la categoría de “Autoridades públicas de destino”, a fin de

ser embajadores y poder extenderlo a las empresas de la industria costarricense que, a su vez, cumplan con la implementación de los protocolos desarrollados por la Institución.



Al igual que los protocolos que el ICT desarrolló, los protocolos del WTTC han tomado en cuenta las directrices actuales de la OMS y de los CDC; siendo documentos vivos que irán actualizándose a medida que se obtenga nueva información sobre el COVID-19.

Al cierre del 2020, se registraron 390 empresas turísticas costarricenses, 12 asociaciones y cámaras han solicitado y obtenido el sello Safe Travels del WTTC.

## MESA DE REACTIVACIÓN PAPAGAYO

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo encargó al Director de Gestión Turística, el liderazgo de la mesa de reactivación, con el propósito de que en conjunto con representantes del sector privado se definiera una ruta para la reactivación del Polo.

Como parte del trabajo realizado, se planteó un acompañamiento a las empresas en trámites municipales, se efectuó seguimiento a la propuesta de

modificación a la Ley 6758, se tomaron acuerdos para ampliar los plazos de los cronogramas de los proyectos y la reducción de la garantía de cumplimiento,

se planteó realizar acciones de Mercadeo y otras acciones.

Los Órganos Colegiados aprobaron que la Dirección de Gestión Turística brinde colaboración a la Oficina Ejecutora en la gestión de proyectos de infraestructura de turística pública. Al respecto, durante el

año 2020, los profesionales a cargo por parte de ambas oficinas, realizaron trámites internos para proceder con la licitación del Boardwalk Papagayo y Acceso Público Inclusivo.

## REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

---

El Director de Gestión Turística en cumplimiento de sus funciones participó en varias actividades y reuniones en representación del ICT, dentro de las que se destaca:

- Reuniones con HEROICA, empresa Administradora del Centro de Convenciones.
- Sesiones con la Junta Promotora de Turismo Puntarenas.
- Secretaría de Integración Turística Centroamericana.
- Comisión Interinstitucional de Fideicomiso ICT-INCOP-BNCR.
- Comisiones Casa Presidencial.
- Ministerio de Salud.

- Enlace para la Reactivación Económica de: Región Brunca y Zona Sur.

Además, se participó en las sesiones de Comisión Reguladora de Turismo, sesiones del Consejo Director de Papagayo y se realizaron reuniones con las jefaturas de los Departamentos a cargo y con el equipo de trabajo del CCCR, reuniones con la Dirección Ejecutiva del PTGP sobre proyectos de infraestructura, reuniones con el señor Ministro de Turismo, señor Gerente, Directores de la Institución, entre muchas otras reuniones.

## UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES

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



El 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.

## PARTICIPACIÓN EN EVENTOS INTERNACIONALES

- **Eventos Organización Mundial del Turismo:** Se participó en el Programa de Aceleración de la OMT, el cual es un evento de formación especialmente diseñado para los funcionarios de turismo de los Estados miembros, las asociaciones de viajes, las juntas de turismo, las ODM, con el fin de desarrollar las habilidades de innovación y transformación digital y proporcionar herramientas prácticas para la implementación del proyecto.
- **Participación en Foros:** Se participó en el evento IX Foro de Liderazgo Turístico de Exceltur en representación del ICT, con el lema

RESHAPING TOURISM: COMO CRECER SOSTENIBLEMENTE Y AGILIZAR LA TRANSFORMACION DIGITAL, mediante el cual se trataron temas cómo retos y tendencias del turismo sostenible en 2020, la tour operación ante el futuro: visión de un gran cliente de España, cambio climático: mitos y retos para el transporte y el turismo, la tecnología y el bigdata como centro del modelo de negocio de TUI , turismo responsable, nueva gobernanza para abordar destinos sostenibles, gestionar el turismo urbano con la mejor acogida social y otros temas, potenciando la imagen y la competitividad regional del turismo en España.

## LÍNEAS AÉREA

---

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



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

El éxito de dicha estrategia se ve reflejada en el dinamismo positivo en los aeropuertos dos aeropuertos internacionales (Daniel Oduber, en el Pacífico, y el Juan Santamaría, principal puerta de entrada al país), debido a la implementación de la estrategia país. Logrando atraer al país las principales líneas aéreas, generando múltiples conexiones con Estados Unidos, Canadá, Europa, América Latina.

A febrero 2020, Costa Rica obtuvo una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, y múltiples frecuencias aéreas con dichos destinos, así como una amplia conectividad aérea con los diferentes países de Latinoamérica.

Mediante la implementación del programa de atracción de líneas aéreas con acciones concretas, mediante 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. Permitiendo su llegada de ambos aeropuertos internacionales.



Imagen Nª 2 Datos de Conectividad Aérea.

## ACCIONES PRE-COVID LÍNEAS AÉREAS

- Se participó en la Feria Internacional FITUR, donde se realiza un importante acercamiento con las diferentes líneas aéreas promoviendo la obtención de aumento de frecuencias, aumento de asientos y llegada de nuevas líneas aéreas al país. En el marco de la feria se realiza la firma de un memorándum de entendimiento

para promover el turismo italiano y de Israel.

Durante la participación de Fitur se realizaron reuniones con Iberia, Air Europa, Avoris, LATAM, Air France, KLM, Interjet, Air Canada, Sunwing,

Wamos Air, Charters de Miami y Madrid.

- Se participó en la Feria Routes Americas donde se tuvo reuniones con LATAM, Flair, Southwest, Jetsmart, Frontier, Flycana, Condor, Sun Country, Iberia, Delta, Viva Air, Lufthansa, Sky, GOL, NORWEGIAN, United, Air Canada, BA, Spirit, AA, Tropic Air, Wingo, Jet Blue, BWI, Air Transat, Volaris y reunión de acercamiento con Ministerio de Turismo de Ecuador.
- Se realizan dos misiones de negociación de líneas aéreas a Seattle y Chile, donde se tuvo reuniones con Alaska Airlines, Latam, Jetsmart y Sky, para informar

los resultados obtenidos por las aerolíneas en el país y negociación de nuevos vuelos.

## MESA DE REACTIVACIÓN LÍNEAS AÉREAS

---

Ante la declaración del estado de emergencia por el COVID-19 por parte del Gobierno de Costa Rica, se ordenó el cierre de las fronteras marítimas, terrestres y aéreas del país a partir de las 23:59:59 horas del 18 de marzo de 2020 hasta el 15 de mayo 2020, ampliada posteriormente hasta el día 30 de julio de 2020.

Con miras a la apertura de fronteras aéreas, programada para el 01 de agosto de 2020, el Gobierno de Costa Rica en conjunto con representantes del sector privado, realizaron una ardua labor en la conformación de una comisión de formulación de una hoja de ruta para la reactivación del sector de líneas aéreas, así como la formulación de protocolos que le permitan brindar las condiciones óptimas a las líneas aéreas, pasajeros y colaboradores; con el fin de garantizar una operación aeroportuaria segura, mismo que aplican tanto para el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, así como, para el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós.

Por lo anterior, se conformó dentro de la Hoja de Ruta de Reactivación Turística, una Comisión de Atracción de Inversiones con las siguientes acciones:

**Dialogo con Líneas aéreas:** La Unidad de Atracción de Inversiones, realiza un

informe semanal a los miembros de la Junta Directiva del estatus y desarrollo de la industria de líneas aéreas, así mismo se mantiene actualizada a la comisión de líneas aéreas mediante las reuniones de coordinación, de la situación semanal de la industria.

Desde el cierre de fronteras se realizan reuniones y envío de correos personalizados a cada una de las aerolíneas que se encontraban operando en Costa Rica, así como con las empresas concesionarias de ambos aeropuertos e instituciones gubernamentales involucradas en la operación de las líneas aéreas con el fin de conocer su estatus y posible fecha de inicio de operaciones.

Una vez que se da la apertura de fronteras, gracias al trabajo realizado en tiempo de cierre de negociación y la comunicación constante con las líneas aéreas y la confianza generada por Costa Rica en el manejo de la pandemia, se logra a diciembre 2020 obtener un retorno positivo de las líneas aéreas que volaban al país previo al cierre de fronteras, aumentando gradualmente el incremento de sus frecuencias.

**Acercamiento con Líneas aéreas locales y sus beneficios:** Se llevó a cabo varias reuniones de acercamiento con las líneas aéreas locales, donde se le brindó seguimiento al rebajo del precio del Jetfuel y AV gas.

Asimismo, se analiza la situación de las líneas aéreas locales en relación a la inexistencia de incentivos, por lo que después de los esfuerzos realizados, se logró incorporar en la propuesta de nueva ley de incentivos un artículo en el cual puedan gozar de beneficios.

**Campañas Cooperativas:** La Unidad de Atracción de Inversiones en apoyo a los ejecutivos de campañas cooperativas de Mercadeo se encuentran en constante comunicación y renegociación con las líneas aéreas que cuentan con campañas cooperativas aprobadas para redefinir posibles fechas de reinicio de los planes promocionales, así como negociando nuevas campañas con las diferentes líneas aéreas.

Logrando atreves del regreso de las líneas aéreas, renegociar y hacer nuevas negociaciones para campañas cooperativas con las siguientes líneas aéreas: Lufthansa, Condor, Iberia, Air France, KLM, British Airways, Edelweiss Air, Latam, Volaris, Sunwing Vacations, British Airways.

**Costo del Combustible de Aviones:** Mediante una ardua labor de la Señora Ex Ministra de Turismo María Amalia Revelo, se logra mediante el Decreto Ejecutivo N° 42352-MINAE bajar el precio de combustible de aviones para reactivar el turismo. La iniciativa elimina subsidio afin

de estimular el regreso de líneas aéreas al país una vez se reabran las fronteras.

El Presidente de la República y el ministro de MINAE firmaron decreto ejecutivo que modifica “Política sectorial para los precios de Gas Licuado de Petróleo, Búnker, Asfalto y Emulsión Asfáltica”. La medida busca ser competitivos frente a otros destinos turísticos, en un momento donde todos los países luchan por atraer nuevamente turistas y reactivar las economías. Corresponde ahora a la Autoridad Reguladora de Servicio Públicos (ARESEP) fijar el nuevo precio del combustible para aviones, eliminando ese subsidio.

**Tarifas del Crew en los hoteles:** Como parte de las iniciativas planteadas para generar incentivos que permitan el regreso de las líneas aéreas a Costa Rica, se llevó a cabo una coordinación con la Cámara Costarricense de Hoteles con el fin de negociar con los hoteles cercanos a los aeropuertos internacionales tarifas diferencias por concepto de hospedaje y consumo alimentos y bebidas para la tripulación. Logrando contar con el apoyo de los siguientes hoteles:

**CUADRO N.1.  
LISTA DE HOTELES CON TARIFAS CREW  
AÑO 2020**

Hotel	Ubicación	Hotel	Ubicación
Holiday Inn Aeropuerto	Alajuela	Hilton Garden Inn	Sabana Oeste
Hampton Inn & Suites	Alajuela	Hotel Holiday Inn Escazú	Escazú
Courtyard	Alajuela	Holiday Inn Express – Lindora	Lindora
City Express	Heredia	AC	Escazú
Wyndham Herradura	Heredia	Residence Inn - Marriott	Escazú
Costa Rica Marriott	Heredia	Hilton Garden Liberia	Liberia
Best Western Irazú	La Uruca	Hilton Garden Inn	Sabana Oeste
Best Western Plus		Hotel Holiday Inn Escazú	Escazú
San José Barceló	La Uruca	Holiday Inn Express – Lindora	Lindora
Crowne Plaza Corobici	Sabana Norte	AC	Escazú
Hilton Garden Liberia	Liberia	Residence Inn - Marriott	Escazú

Fuente: Unidad de Atracción de Inversiones.

**Protocolo de Aeropuertos:** En sesión del Consejo Técnico de Aviación Civil, se comenta la preocupación de las líneas aéreas sobre los requisitos que deben cumplir para retomar los vuelos a Costa Rica una vez se cuente con la autorización del Ministerio de Salud, de acuerdo con las directrices de la OACI, por tal razón, se crea una comisión para diseñar un plan que permitiera la reapertura de los aeropuertos internacionales, el grupo de trabajo conformado por Sr. Álvaro Vargas Segura, Director General de Aviación

Civil, Sra. María Amalia Revelo Raventós (en su momento Ministra de Turismo) y el Sr. William Rodríguez López, Director del CETAC.

La Comisión tras una ardua labor en conjunto con las instituciones involucradas y el sector privado, logra obtener la aprobación por parte del Ministerio de Salud del documento oficial protocolo de operación de aeropuertos, el cual se encuentra a la fecha en aplicación obteniendo resultados positivos para el país y logrando posicionar a Costa Rica como un destino seguro.

## **ATRACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA**

El área de atracción de 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.

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

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



Se tiene un Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y la Asociación Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), mismo que fue firmado el 27 de febrero del 2019, con el objetivo de potenciar un plan de acción conjunta para la prospección y promoción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística; mediante este convenio se busca, promover la promoción y la atracción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística, así como garantizar su ejecución, con apoyo técnico y cooperación interinstitucional entre el ICT y CINDE para canalizar todas aquellas oportunidades de nuevos proyectos de inversión en infraestructura turística a fin de darles el debido apoyo y seguimiento.

### ACCIONES PRE-COVID INFRAESTRUCTURA TURISTICA

- **Ferias Internacionales:** Se participó en la Feria Internacional FITUR, donde se realizó un importante acercamiento con las diferentes cadenas y proyectos hoteleros para promover la atracción de nuevas inversiones al país. Mediante las diferentes reuniones se logró tener acercamiento con: H10 Hoteles,

KENT: Carlos Camacho Córdoba, CATALONIA Hotels, Iberostar Hotel, Palladium Hotels, Grupo Martínez.

- **Eventos de Chris & Hola Investment Conference y Sahic Investment Conference:** Se participó en estos eventos de promoción virtuales, que tienen un enfoque de mantenerse vigente como destino para las

inversiones en infraestructura turística.

- ✓ En estos eventos se logró obtener una base de datos con más de 400 contactos claves tanto directos como indirectos de posibles inversionistas, desarrolladores, marcas y otros actores claves para el desarrollo de proyectos de infraestructura turística en el país.
- ✓ En estos eventos se pudo percibir que existen recursos en el sector para inversión, sin embargo, ante la emergencia internacional por COVID-19 están en proceso de decisión de la reubicación de dichos fondos.
- ✓ Se realizaron reuniones con empresas que tienen operaciones en Costa Rica e intereses en aumentar la presencia: Marriott y AM Resorts.
- ✓ Se realizó reunión con un consultor quien actualmente está planteando una propuesta para un desarrollo en Nosara: Calvet & Associates.
- **Giras efectuadas:** Se realizan dos giras en conjunto con CINDE a la Provincia de Puntarenas, zona de Mal País, Santa Teresa, Montezuma, Tambor y a la Provincia de Guanacaste, zona de Cruz de Guanacaste, con el fin de conocer y visitar la diferente oferta turística que ofrece la zona, así como recabar información del tipo de oferta de hospedaje que se ofrece, con el fin de definir una ruta hacia el tipo de inversión, el concepto de hoteles se debe desarrollar y las necesidades con las que cuenta la zona en materia de empleabilidad, información esencial para la formulación de estrategias de Atracción de Inversiones.
- **Seguimiento de Proyectos:** Se realizan acciones de seguimiento ICT-CINDE-PROCOMER, para la integración de los procesos relacionados con la instalación de proyectos turísticos del ICT, dentro del proyecto Ventanilla Única de Inversión (VUI), liderado por PROCOMER, esto permitirá el inicio del análisis, simplificación y automatización de los procesos.
- **Convenio ICT-CINDE:** Se han enfocado en atender nuevas oportunidades de inversión y dar un apoyo sistemático a los proyectos, tanto a aquellos ya confirmados en etapa de desarrollo, como a los que están en proceso de confirmación y a nuevas oportunidades que se han logrado generar en estos meses. Este apoyo se ha enfocado en la generación de soluciones que permita a los proyectos seguir vigentes, avanzar o ser confirmados, buscando el desarrollo exitoso y sostenible en todas sus áreas.
- **Participación en la Mesa Chorotega:** Esta mesa es dirigida por Casa Presidencial y liderado por el despacho de la Señora Primera Dama, dando atención y seguimiento a proyectos de infraestructura turística a nivel nacional que presentan obstáculos ante instituciones

gubernamentales (ICT, CINDE, MINAE, AYA y Dirección de Aguas).

- **Seguimiento de proyectos:** Se realizan varias reuniones de coordinación y seguimiento de los proyectos del Polo Turístico Papagayo, la CIMAT y la Unidad de Planeamiento del ICT como

sectores, incluido turismo.

encargada de planes reguladores y Zona Marítimo Terrestre.

- **Comisión de inversión extranjera directa:** Se participa activamente en esta Comisión conformada por CINDE, PROCOMER, ICT y el Banco Central, donde se proyectan y analizan trimestralmente datos de inversión en los diferentes

## MESA DE REACTIVACIÓN INVERSIÓN

---

Como parte de las acciones diseñadas dentro de la hoja de ruta de la reactivación de la institución, se define prioritario acciones que promuevan la generación de inversión en el país.

Mediante la mesa de reactivación ante la emergencia por COVID-19 en materia de atracción de inversiones ha realizado una sinergia de trabajo con el sector privado logrando analizar la legislación vigente en materia de incentivos turísticos, planes reguladores, Marinas y Atracaderos y tramitología ante instituciones gubernamentales para invertir en Costa Rica logrando la propuesta de las siguientes acciones prioritarias para lograr a corto plazo un mayor establecimiento de inversión turística en el país, logrando esto mediante el desarrollo de las siguientes acciones:

Revisión de la vigencia y necesidad de los requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley 6990

Análisis de legislaciones: Ley 6990-Ley de Fortalecimiento de Finanzas Públicas

Modificar el Reglamento de la Ley 7744 para marinas y Atracaderos turísticos

Coordinación para la incorporación del ICT en la VUI

Revisión de respuestas de instituciones involucradas en CIMAT

Coordinar acciones que generen empleabilidad.

Realizar listado de proyectos registrado por ICT-CINDE.

Realizar un listado general de proyectos inscritos en instituciones y otros que dan señales de seguir activos

Seguimiento y aporte del sector turismo ante el Proyecto de Ley para incentivar y facilitar de nuevos residentes inversionistas.

Seguimiento y aportes a la Reforma al Manual de Planes Reguladores.

## Desarrollo de acciones de la Hoja de Ruta:

En materia de gestión y análisis de legislación vigente, mediante sesiones de trabajo público-privado se ha logrado:

Recopilar las necesidades del sector privado y preparar una nueva propuesta de Ley de Incentivos Turísticos Sostenibles para Costa Rica, permitiendo que todo el sector turismo cuente con beneficios e incentivos para el desarrollo el desarrollo de nuevos proyectos, brindando beneficios que vayan ligados al concepto país de generar infraestructura y actividades ligadas a la sostenibilidad.

Mediante Directriz Institucional G-1408-2020, con el objetivo simplificar y adaptar por un período provisional de un año, se logra modificar los requisitos técnicos para la confección del estudio económico de las empresas interesadas en obtener el contrato turístico de la Ley N° 6990, Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, a las circunstancias económicas y a la crisis generada por la pandemia del COVID-19, la cual tiene repercusiones a nivel nacional e internacional, provocando gran incertidumbre en el comportamiento del mercado (Demanda y Oferta), dado a que en un hecho inédito y que a la fecha no se ha determinado su duración y profundidad.

Se ha determinado que, debido a la compleja situación sanitaria citada, la desaceleración de la actividad turística podría agravarse como consecuencia de la evolución de la curva epidemiológica, lo que conlleva a una gran incertidumbre sobre el comportamiento de mercado, aunado a que se debe de mantener el proceso de reactivación económica, mediante la atracción de inversión, generación de empleos y efectos

multiplicativos que genera la construcción y operación de nuevos proyectos turísticos.

Presentar una propuesta de reforma al Manual de Elaboración de Planes Reguladores en la zona marítimo terrestre, el cual es el instrumento para operar la política pública dictada en el Plan Nacional de Desarrollo, ya que considera la manera de cómo planificar de manera equilibrada el desarrollo turístico, social y sostenible en la zona marítimo terrestre, es por ello que la modificación presentada es una expresión de la política continua de mejora regulatoria facilitando con ello los proceso de planificación, uso ordenado del suelo y atracción de inversión turística.

Presentar una propuesta de reforma al Reglamento de Marinas y Atracaderos Turísticos, permitiendo contar con un manual de carácter técnico y adecuado a la realidad actual en tema de desarrollo de Marinas y Atracaderos, permitiendo una planificación adecuada y brindando una asesoría segura al inversionista en la construcción de su proyecto. Así mismo brindar una oportunidad a los atracaderos existentes en el país de operar de una manera legal en el país generando mejor infraestructura náutica segura y de calidad para los servicios de los turistas.

Presentar una propuesta de Reforma al Reglamento de Ley 6990.

Se realizaron aportes e investigación desde la perspectiva del sector turismo y atracción de inversiones, incorporando nuevas posibilidades de atracción de inversión e ingresos de divisas al país, dentro de los más importantes los nómadas digitales y este fue acogido.

Se realizaron acciones de generación de empleabilidad, mediante una creación de

una plataforma destinada para turismo, dispuesta por CINDE para que las personas cesadas por la emergencia del COVID-19.

Se generó con un listado actualizado de proyectos y se le brinda el seguimiento respectivo mediante el equipo de trabajo de ICT y CINDE.

Sobre la generación de facilidades para la inversión, se espera la futura incorporación de los procesos del Instituto

Costarricense de Turismo, relacionados con servicios ofrecidos a un inversionista, en el proyecto de Ventanilla Única de Inversión liderado por La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), el cual permitiría trabajar en la mejora de procesos a través de la simplificación de trámites, brindando una mayor seguridad jurídica al ciudadano, facilitando la celeridad en la actuación administrativa y de esta manera, crear mayores incentivos a la atracción de inversión nacional y extranjera.

## LÍNEAS DE CRUCEROS

---

El segmento de atracción de cruceros tiene como propósito incentivar un mayor ingreso de divisas para la generación de oportunidades de desarrollo económico en los destinos

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

El contexto de la industria de cruceros previo a la pandemia proyectaba un crecimiento constante, según datos de la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA, por sus siglas en inglés), a nivel global el mercado de

cruceros ascendió a 28.5 millones de pasajeros en el 2018, para el 2019 la proyección ascendía a 30 millones de pasajeros. Esta industria está comprometida con reducir su huella de carbono, y continúa invirtiendo sustancialmente en tecnología y en el uso de fuentes de energías limpias para la navegación.

Costa Rica, como destino de cruceros recibe más de 25 diferentes líneas de cruceros en sus puertos de escala, por ejemplo, líneas de lujo, premium, contemporary, de bajo costo, además de los denominados cruceros pequeños de expedición, que recorren las costas del Pacífico como las del Caribe, siendo mayor su presencia en el Pacífico. Se estima que las líneas que trasladan más pasajeros al país son Princess Cruises, Holland America, Norwegian, Windstar, Aida, Celebrity Cruises y Tui.



Costa Rica, como destino de cruceros recibe más de 25 diferentes líneas de cruceros en sus puertos de escala, por ejemplo, líneas de lujo, premium, contemporary, de bajo costo, además de los denominados cruceros pequeños de expedición, que recorren las costas del Pacífico como las del Caribe, siendo mayor su presencia en el Pacífico. Se estima que las líneas que trasladan más pasajeros al país son Princess Cruises, Holland America, Norwegian, Windstar, Aida, Celebrity Cruises y Tui.

## ACCIONES PRE-COVID LÍNEA DE CRUCEROS

**Feria Seatrade Cruise Global:** Esta feria se encontraba programada para realizarse en Miami del 19 al 23 de abril del 2020, la misma se canceló a causa de la emergencia sanitaria del COVID-19, sin embargo, se efectuaron las siguientes acciones durante el primer trimestre del 2020:

Se coordinó con el Departamento de Promoción del ICT aspectos relacionados con el espacio, ingresos, empresarios participantes, uso de logos de FCCA y CLIA, material promocional, fotos, souvenirs, reunión con empresarios, capacitación y otros temas que se desarrollarían en dicha feria.

Se mantuvo comunicación y coordinación con las autoridades portuarias, INCOP y JAPDEVA, las municipalidades de las ciudades puerto, asociaciones y cámaras del sector.

Se gestionaron reuniones con los ejecutivos de cruceros a participar en la Feria.

Se enviaron solicitudes de reuniones mediante la plataforma MatchMaking de la feria.

Ante la cancelación de este evento, se procedió a reenviar solicitudes de reuniones a los contactos para establecer reuniones de forma virtual por video llamadas.

**Gira al Puerto de Caldera y a Puntarenas:** Se realizó visita con el representante de la línea de cruceros Norwegian para inspección de puertos, conocimiento de nuevos atractivos de Puntarenas, reuniones con los empresarios privados y entidades de gobierno para discutir aspectos relacionados con los arribos de cruceros y recomendaciones para mejoras en la atención de los cruceristas.

**Gira al Puerto de Golfito:** Se realizó visita como inspección para la llegada del barco híbrido Roald Amundsen; permitiendo verificar la remodelación de

las instalaciones, sostener reuniones con la empresa privada y entidades de gobierno para mejorar la atención de los cruceros y cruceristas que arriban a ese puerto.

**Plan Estratégico para el Desarrollo de la Industria de Cruceros:** Se avanzó

hasta marzo 2020, en la preparación la propuesta del plan estratégico para el desarrollo de la industria de cruceros en Costa Rica, lo que se detuvo para atender lo correspondiente a la atención de cruceros por la declaración de emergencia sanitaria a causa de la pandemia.

## MESA DE REACTIVACIÓN CRUCEROS

---

El cierre de fronteras como medida sanitaria ante el COVID-19, para la temporada 2019-2020 registró 84 arribos cancelados por causa de pandemia desde marzo a julio, lo que representa una caída del 29% de los arribos de la temporada al país, representando una capacidad estimada de 89 mil pasajeros; dichas cancelaciones corresponden en su mayoría, a líneas de cruceros UnCruise, Windstar, Princess y Holland America, y los puertos más afectados de acuerdo el número de cancelaciones de embarcaciones son los del Pacífico.

Una vez declarado el estado de emergencia a nivel nacional, se procedió a trabajar desde casa, se elaboró un informe sobre el estado de la industria a nivel global y local para conocimiento de la Junta Directiva y posteriormente, se inició el trabajo con el sector privado para elaborar la hoja de ruta para la reactivación del turismo marítimo. Asimismo, el enfoque principal desde entonces ha sido el monitoreo de la situación a nivel internacional, comunicación con organismos y destinos internacionales, el registro e impacto de la cancelación de cruceros al país y la colaboración con los diferentes actores de la industria en Costa Rica con miras a la

reactivación y apertura de fronteras para cruceros.

Desde inicios del segundo trimestre del 2020, ante la declaración del COVID-19 como pandemia, la industria de cruceros a nivel global enfrentó grandes retos a raíz de los contagios surgidos en los buques de las principales compañías, asimismo, lucharon por concretar las repatriaciones de sus tripulantes alrededor del mundo, en colaboración con los gobiernos debido al cierre de fronteras aéreas y marítimas, además, se suspendieron voluntariamente todas las operaciones de cruceros.

A partir del mes de julio del 2020 en adelante, en Europa algunos países empezaron a navegar de manera muy marginal, inicialmente en el Norte y en el Mediterráneo. En Alemania y Noruega zarparon los primeros barcos, algunos sin escalas para implementar sus nuevos protocolos de seguridad sanitaria con rutas a los países bálticos ya que Italia, Grecia y Portugal se encontraban en fases avanzadas para reiniciar la navegación.

En Norte América, los CDC mantuvieron la Orden de No Navegación hasta el 30 de setiembre, para naves con capacidad superior a 250 individuos. Las líneas de

cruceros de CLIA suspendieron voluntariamente sus operaciones hasta 31 octubre 2020, aplicable a los buques oceánicos cubiertos por la NSO, buques con capacidad superior a 250 personas. Los CDC en Estados Unidos solicitaron prueba PCR negativa y cuarentena de 14 días para quienes regresen de un crucero marítimo o de río.

Posteriormente, los CDC extendieron la suspensión de no navegación hasta el 31 de octubre y al cumplirse el plazo, publicaron una Orden de Navegación Condicional sujeta a diversas etapas y requisitos para reanudar las operaciones con pasajeros, lo cual estimaba el reinicio de operaciones en Norte América para finales del primer trimestre de 2021.

Costa Rica recibió 161 costarricenses repatriados en arribos iniciando en abril:

30 de abril, 3 tripulantes a bordo del Seven Seas en Puntarenas.

19 de mayo, Royal Caribbean arribó con 82 costarricenses en el barco Rhapsody.

5 de junio, llegó el Marina con 17 tripulantes.

5 de junio ingresó el Caribbean Princess con 42 tripulantes.

11 de junio nuevamente se recibió el Rhapsody con 14 tripulantes costarricenses.

12 de junio arribó el Oosterdam con 2 tripulantes a Puntarenas.

12 de julio, regresó el Oosterdam con 1 tripulante tico.

La cadena de valor del sector en nuestro país ha sido significativamente afectada desde el cierre de puertos y fronteras, impactando el empleo e ingresos de los siguientes actores y socios:

Autoridades Portuarias y Concesionarios o Empresas de avituallamiento (provisiones al barco)

Municipalidades (no reciben los impuestos por pasajero)

Agentes Portuarios

Tour Operadores (cancelación de tours a quienes tienen contrato directo con la línea, a los locales independientes, quienes venden en línea de forma directa al crucerista y empresarios locales que dependen de esta actividad en zonas costeras).

Transportistas en zonas portuarias o Artesanos dentro y fuera de los puertos.

Parques temáticos, parques nacionales y atractivos turísticos o Restaurantes cercanos a los puertos, entre otros.

Ante estos acontecimientos, la Institución reorientó su labor a definir una Hoja de Ruta para la reactivación de la industria turística, incluyendo en la misma una mesa de trabajo para el turismo marítimo, en donde se abordan iniciativas orientadas a la operación y atención del arribo de cruceros, pesca turística y deportiva a través de la sinergia de trabajo en conjunto con representantes del sector privado desde asociaciones y cámaras especializadas como la Asociación Costarricense de Industria de Cruceros (ACIC), Asociación Costarricense de Operadores de Turismo (ACOT), Asociación de Agencias de Viajes (ACAV), Cámaras de turismo regionales y costeras de Guanacaste, Golfito, Puntarenas y Limón, Marinas, Federación de Costarricense de Pesca (FECOP), Autoridades Portuarias del Caribe y del Pacífico, y la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT), consensuando iniciativas para crear ambientes seguros y recobrar la confianza de los turistas y cruceristas, así

como contribuir en la recuperación económica del sector.

En seguida se muestra las acciones promovidas por la mesa de trabajo para la reactivación y el resultado obtenido producto del trabajo conjunto con el sector privado:

<b>CUADRO N.2. RESULTADOS DE LAS ACCIONES MESA DE TRABAJO AÑO 2020</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>
Protocolo Marinas	Se encuentra en aplicación por parte de las Marinas
Protocolo Puertos	Fue aprobado durante el mes de enero 2021 por parte del Ministerio de Salud y Casa Presidencial para su divulgación y aplicación.
Solicitud de no aplicación de alza en tarifas en los impuestos y cánones a cruceros por parte de INCOP-JAPDEVA y Municipalidades.	Las entidades no han aplicado ningún alza en las tarifas a los cruceros por el momento
Estudio de tarifas para aplicar a cruceros pequeños por parte de JAPDEVA	JAPDEVA está realizando el análisis de nuestra solicitud
Solicitud de flexibilización de importación temporal y utilización de equipo en el destino que trae en las embarcaciones de cruceros (Zodiac, Jetsky, kayak, helicópteros, etc.)	El Ministerio de Hacienda da respuesta e indica que se podría conformar una comisión para análisis y reformar la Ley. Sugiere incluir el tema en la discusión de la Asamblea Legislativa sobre el Proyecto de "Ley de Promoción del Sector Marítimo-Recreativo como Motor de La Activación de la Economía Azul en Las Zonas Costeras Costarricense", Expediente N °21.359.
Categoría de Declaratoria Turística para Agentes Navieros.	Se encuentran aclaraciones de la Asesoría Legal, para luego pasar a Junta Directiva de ICT y su aprobación
Itinerarios futuros con Líneas de Cruceros y reactivar participación en el Caribe	Se está en contacto con la ATP (Panamá) para unir esfuerzos y para la reactivación de cruceros en el área y desarrollar itinerarios compartidos. Se extendió el interés y colaboración a trabajar en la promoción con el Caribbean Village.
Ventanilla Única Marítima MOPT (VUM) para agilizar el ingreso de las embarcaciones al país	Se ha dado seguimiento directamente con el MOPT, y han informado atrasos en el proyecto por falta de personal y recursos.
Reinventar el producto de cruceros para el mercado nacional	Se refirieron 180 contactos de empresas orientadas a pesca deportiva y tours para cruceristas, a fin de afiliarse a la campaña VAT, de las cuales 36 cumplían requisitos y 25 se afiliaron. A través de Oficinas Regionales se trabaja el acercamiento para motivarlos a obtener la declaratoria turística.

Reinventar el producto para turismo marítimo, apoyo y sinergia entre pequeños TO para competir	Se mantuvieron reuniones uno a uno con los tours operadores y las cámaras regionales para incentivar las alianzas a fin de reducir costos. Varios TO ya lo están haciendo y otros tienen la disposición para trabajar colaborativamente.
Capacitación para Artesanos de los puertos en ventas en línea	Se elaboró la lista de artesanos de las ciudades puertos y se compartió con el departamento de Desarrollo. Se gestionaron acercamientos con plataformas y marketplaces, como Correos de Costa Rica, Novica a través de Procomer y LocalKeeps, con el fin de generar alianzas para apoyar a los artesanos ubicados en los puertos y muelles, y a través de capacitaciones puedan introducirlos al comercio en línea y buscar nuevos mercados local e internacionalmente, mediante la plataforma ICTCapacita. Correos de Costa Rica y Procomer han impartido sus charlas a través de ICT Capacita.
Proponer campañas cooperativas a líneas de cruceros pequeños	Se propuso el programa a Lindblad y Windstar, las cuales mostraron interés. Se compartió la información con Promoción para que los contacten en 2021, sujeto a disponibilidad presupuestaria.

Fuente: Unidad de Atracción de Inversión

Desde la Unidad Atracción de Inversiones se ha mantenido contacto directo y frecuente con líneas de cruceros y asociaciones internacionales de la industria de cruceros, Florida & Caribbean Cruise Association (FCCA) y Cruise Lines International Association (CLIA), a fin de monitorear las prácticas y experiencias en otros destinos, experiencias de líneas que han iniciado operaciones, así como el posible reinicio de operaciones hacia la región de Centroamérica, de igual forma una comunicación constante con los empresarios y entidades de gobierno que participan en la operación de cruceros.

El equipo de trabajo de la mesa de turismo marítimo también se ha enfocado en identificar nuevos y viables productos para ofrecer como novedades en el destino para las líneas navieras, se ha

desarrollado una matriz la cual se validará con los tours operadores de cruceros.

En términos de promoción de Costa Rica como destino de cruceros, se terminó la edición del video promocional de cruceros para uso en Seatrade Virtual con el apoyo del departamento de Publicidad, además, se generó el contenido para la publicación del Travel & Cruise Magazine de FCCA, se les ha enviado comunicados de acciones importantes desarrolladas en el país.

Se les envía actualizaciones del comportamiento de la Pandemia por el COVID- 19 tanto a la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe (FCCA), como a la Asociación de Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA).

Desde finales de agosto del 2020, se participa activamente en la Mesa Nacional de Reactivación del Turismo Marítimo,

liderada por Casa Presidencial en conjunto con las ocho entidades de gobierno involucradas en el turismo marítimo, y la Asociación Costarricense de la Industria de Cruceros (ACIC).

Se participa en el Central & South America Taskforce en donde se ha presentado el Protocolo de Puertos para la atención de cruceros y se han presentado solicitudes de apoyo para verificación de seguros en las líneas de cruceros.

Realización de reuniones virtuales con la Asociación Costarricense de Cruceros (ACIC), Cámaras de Turismo de las ciudades puerto, empresarios nacionales y locales, INCOP, JAPDEVA y otras entidades para mantenerlos informados sobre el mercado de cruceros durante esta pandemia, además, de organizar trabajos en conjunto para estar preparados para cuando se reinicien operaciones.

Las iniciativas mencionadas requieren una serie de análisis de datos, razón por la cual, coordinadamente con el área de Administración de la Información institucional se estudia dicho flujo de visitantes, ingresos vía aérea que toman una embarcación de cruceros, con el fin de determinar su perfil, impacto económico y dirigir esfuerzos por atraer mayor cantidad de visitantes en este

nicho, en el entendido de que las embarcaciones pequeñas podrán ser las primeras en reiniciar operaciones, ya que los grupos pequeños serán manejables, se evitan aglomeraciones masivas, facilitan el distanciamiento social y por tanto, la experiencia podrá ser más confiable.

La Comisión Interinstitucional de Marina y Atracaderos Turísticos ha trabajado de la mano con la Federación Costarricense de Pesca, con el fin de diagnosticar la situación del recurso marino en peligro, y recomendar medidas que permitan la protección de especies marinas que son atractivas para la pesca deportiva y turística, pero que, a la vez, coincide con la temporada de pesca comercial. Dicho diagnóstico se presentará ante la Comisión de Gobernanza Marina para tomar medidas a nivel país.

Como actividad de cierre del periodo y de las acciones de la mesa, hemos coordinado charla con el experto en cruceros Luis Ajamil, de la firma Bermello-Ajamil y partners, enfocada en la actualización de la industria en nuestra región y sobre las oportunidades para los puertos de escala en el 2021, se llevó a cabo el 16 de diciembre, fue abierta al público y se invitó a todos los actores del sector de turismo marítimo y funcionarios de ICT.

## **PRINCIPALES LOGROS EN REACTIVACIÓN DE LA UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIÓN**

- Se logró trabajar de manera conjunta el sector público y privado en la elaboración de los protocolos de ingreso al país por vía aérea para

ambos aeropuertos. Logrando así haber presentado una propuesta al Ministerio de Salud, el cual se encuentra en etapa de análisis y aprobación final procurando así

contar con una apertura que nos permita posicionarnos como un destino seguro de viajar.

- El liderazgo en la mesa de turismo marítimo permitió la coordinación con el sector y la CIMAT para el desarrollo del protocolo para la operación de marinas y tour operadores acuáticos para la apertura de las marinas y el arribo de yates y veleros.
- El trabajo en conjunto con ambas autoridades portuarias y el sector privado de cruceros permitió la creación de la Mesa Nacional para la reactivación del Turismo Marítimo y el desarrollo un solo protocolo país, consensado para la atención de cruceros en puertos, el cual se encuentra en aprobación del Ministerio de Salud. A dicha mesa hemos planteado necesidades adicionales que permiten generar avances con las demás instituciones públicas involucradas en el desarrollo de la industria de cruceros.
- Desde el inicio del cierre de fronteras, se realiza una ardua labor de comunicación y renegociación con las líneas aéreas que operaban en Costa Rica previo al COVID-19, esto con el fin de obtener como principal objetivo el regreso de las mismas.
- Los funcionarios de la Unidad de Atracción han brindado apoyo a la institución en materia de reactivación

en temas de generación de protocolo de aeropuertos, de puertos, de marinas y de servicios de alimentación, formó parte en conjuntos con la Gerencia General, Junta Directiva y Presidencia Ejecutiva, para la formulación de propuestas de mejoras para proceder con una apertura segura de fronteras, impulsar la formulación de un seguro de asistencia a viajeros, realización de una matriz de riesgos de las actividades relacionada en turismo que podrían realizar los turistas en el país, una propuesta de trazabilidad del turista, esto en atención a la solicitud del Señor Ministro de Salud.

- Se preparó documento dirigido para la Unión Europea para explicar el manejo de la pandemia en Costa Rica y fuera analizado la autorización de que los turistas europeos puedan ingresar a Costa Rica y viceversa.
- Elaboración del documento de Hoja de Ruta trazada por el ICT en conjunto con el sector privado para la reactivación económica de la industria turística de Costa Rica, destinado para la OCDE. ante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del virus COVID-19.
- Colaboración con las autoridades correspondientes y las líneas de cruceros en la repatriación de 161 costarricenses.

La industria de reuniones, congresos y convenciones al igual que la mayoría de industrias del sector turístico, se vio fuertemente impactada por las medidas sanitarias en protección de la salud pública implementadas por el Gobierno de Costa Rica para combatir el COVID-19, situación que causó que a partir del mes de marzo la actividad en este campo fuera casi nula.



Edificio CCCR

### ***MEDIDAS INSTAURADAS EN EL CCCR, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19:***

El ICT en coordinación con el Grupo Heroica operador del Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR), establecieron las siguientes medidas para

:

- 1. Gestión Financiera:** El Centro de Convenciones ante la emergencia sanitaria, aplicó de forma inmediata, medidas de contención del gasto, gestionadas y ejecutadas tanto por la empresa administradora como por la Dirección de Gestión y el Departamento de Gestión y Apoyo alcanzando una reducción efectiva

enfrentar la difícil situación por la caída en las actividades que se realizan en el recinto, ante las medidas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud.

del presupuesto de egresos; dentro de estas medidas fue necesario la aplicación de la reducción de planilla, eliminación de planilla outsourcing, suspensión de algunos subcontratos, entre otros.

Lo anterior permitió una reducción del 50% del presupuesto aprobado para el año, y cuya administración por parte de la empresa y del Departamento de Gestión y Apoyo del CCCR, permitió maximizar los

recursos para también garantizar que, al momento de la reactivación, el recinto estuviera listo para operar y enfrentar los retos tan difíciles que nos presentará el 2021.

**2. Gestión de Operación:** Como parte de este factor se obtuvieron logros muy importantes, como lo son las siguientes certificaciones de calidad:

- **Estándares de Calidad de AIPC (Gold):** A finales del 2020, recibimos los resultados del proceso de certificación internacional llamado: Estándares de Calidad de AIPC (International Association of Convention Centres). El CCCR se sometió en busca de una nueva certificación; como desenlace AIPC comunica que el Centro de Convenciones de Costa Rica alcanzó la certificación en su categoría más alta, el nivel Gold, siendo el segundo centro de convenciones en Latinoamérica en alcanzarlo.



Este programa se desarrolló como una certificación internacional específica de la industria para confirmar y documentar los logros de un centro en áreas clave del desempeño del centro de convenciones, y

es la única forma de certificación con un propósito específico en la industria.

- **ISO 9001-2015**

En el 2019 el CCCR recibió la certificación en la Norma ISO 9001 – 2015, que es la base del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC y se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.



La ISO 9001 toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma tiene como principal enfoque la satisfacción del cliente. La auditoría la realizó Buró Veritas y se efectuó en conjunto con las sedes de Grupo Heroica como una certificación multi sitio.

- **3. Gestión de Infraestructura:** El Departamento de Gestión y Apoyo, en coordinación directa con la empresa operadora, logró realizar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo necesarios para garantizar que el recinto se mantenga en óptimas condiciones, aún y cuando la actividad fue casi nula, lo que

incrementaba las posibilidades de deterioro de la infraestructura.

Como parte de las responsabilidades de nuestro Departamento en el área técnica, nos corresponde la fiscalización, seguimiento, control y aseguramiento de las labores que realizan los proveedores o subcontratistas de mantenimiento en el área de infraestructura del Centro y su equipamiento operativo en general.

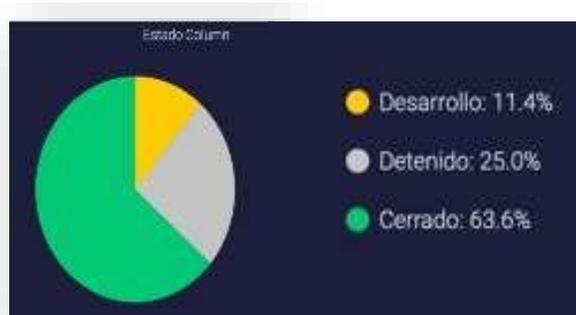
Se llevó un seguimiento y control de las actividades de reparación, implementación y corrección de las incidencias en general del Centro de Convenciones de Costa Rica, mediante la herramienta Monday. A continuación, se presenta un gráfico de control donde se evidencian varias métricas:

Incidencias en desarrollo: 11.4%

Incidencias suspendidas por cierre de operaciones COVID-19: 25.0%

Incidencias cerradas: 63.6%

**GRÁFICO N° 1  
SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES  
PERÍODO 2020**



Actividad	Icono 1	Icono 2	Número	Fecha	Ubicación	Asignado	Estado	Señal	Fecha
Mantenimiento Cubiertas	🔄	🔍	8	Dec 20, 2019	Andén de Carga y Descarga	👤	Alta	🟢	Jan-17
Mantenimiento Electroóneras	🔄	🔍	9	Dec 13, 2019	Estacionamiento 1	👤	Medio	🟢	Mar-31
Mantenimiento Lockers	🔄	🔍	11	Dec 20, 2019	Pasillo de Servicio Back of House	👤	Baja	🟢	Jan-31
Mantenimiento Obras de Arte	🔄	🔍	12	Dec 16, 2019	Tambor	👤	Medio	🟢	Jul-31
Mantenimiento Paisajismo	🔄	🔍	13	Dec 17, 2019	Estacionamiento Explanada Este	👤	Baja		
Mantenimiento Paredes Móviles	🔄	🔍	14	Dec 17, 2019	Salones de Exhibición Talamanteza – Central - G.L.	👤	Medio	🔴	Aug 31
Mantenimiento Pasillos de Servicio	🔄	🔍	15	Dec 18, 2019	Pasillo de Servicio Frente a Cocina	👤	Alta	🟢	Jan-17
Mantenimiento Limpieza	🔄	🔍	10	Jun 30, 2020	General	👤	Alta	🟢	Sep-20
Mantenimiento Pintura	🔄	🔍	16	Dec 18, 2019	Oficina de Apoyo DIGA-CCOR-ICT	👤	Baja	🔴	Jun 30
Mantenimiento Pisos	🔄	🔍	17	Dec 18, 2019	Tambor - Prefunción Este - Oeste	👤	Alta	🟢	Feb-28
Mantenimiento Plagas	🔄	🔍	18	Dec 20, 2019	Andén de Carga y Descarga	👤	Medio	🟢	Mar-28
Mantenimiento Puertas	🔄	🔍	19	Dec 18, 2019	General	👤	Medio	🔴	Sep 30
Mantenimiento Sistema A/C	🔄	🔍	20	Dec 19, 2019	Pasillo de Servicio Back of House	👤	Alta	🔴	Mar 31

**4. Gestión Normativa:** En términos de regulación de las actividades de operación y revisiones a nivel contractual, con la finalidad de garantizar el uso eficiente y responsable de los fondos públicos.

Modificaciones al contrato de Administración que permiten un uso más eficiente de la inversión que realiza el ICT, protegiendo los fondos públicos, pero a la vez garantizando que la operación del CCCCR además de cumplir su finalidad de ser cabeza visible del segmento, también sea exitosa a nivel del negocio.

**5. Gestión de Convenios Interinstitucionales:** Se lograron realizar actualizaciones significativas que los ubican coyuntura actual y de cara a los

**SAFE TRAVELS:** El Centro de Convenciones de Costa Rica recibió en el año 2020 el sello Safe Travels por el ICT.

**COCINA SEGURA:** En setiembre del 2020, el CCCCR se convierte en el primer

Esta certificación utiliza como base herramientas de control alineadas con la normativa vigente de WorldChef Latinoamérica, pretende robustecer las prácticas de higiene e inocuidad alimentaria por parte de colaboradores,

**SAFE GUARD:** En agosto 2020, el CCCCR recibe los resultados de esta exigente auditoría internacional, recibiendo de esta

retos que nos tocará enfrentar en los años venideros.

**6. Gestión Sanitaria:** Ante la situación de la pandemia, el Centro de Convenciones se preparó para garantizar que ante el eventual retorno de la actividad, esta fuera lo más segura posible para todos los asistentes a las actividades en el recinto.

Se elaboraron protocolos específicos, fundamentados en aquellos elaborados por el ICT, pero con características particulares para nuestra infraestructura y los servicios que se brindan.

Se obtuvieron certificaciones sanitarias muy importantes que permiten una reactivación responsable y protegiendo la salud de las personas, que debe ser siempre la prioridad, en seguida se mencionan dichas certificaciones:

negocio de Costa Rica en recibir la certificación Cocina Segura

profesionales de las artes culinarias, servidores gastronómicos, empresarios y emprendedores, garantizando la producción y entrega de alimentos y bebidas bio seguros.

forma la certificación Safe Guard otorgada por Bureau Veritas, la cual certifica el cumplimiento de todos los protocolos de

higiene, salud y seguridad, así como su correcta implementación para la reactivación del negocio de manera segura.

**SERV SAFE:** En agosto 2020, todo personal del CCCR relacionado con

Finalmente, se destaca que el Centro de Convenciones logró reinventar sus servicios para atender bajo la nueva normalidad, preparando productos virtuales con lo último de la tecnología para complementar los eventos presenciales y así para adaptarse a la

Alimentos y Bebidas la certificación internacional Serv Safe, el cual es un programa de entrenamiento que le da a los colaboradores el conocimiento, las destrezas y las habilidades que necesita para servir alimentos de forma segura. Esta certificación es acreditada por el American Standards Institute (ANSI) y por la Conference for Food Protección (CFP) de los Estados Unidos.

nueva realidad de las reuniones en el mundo, las herramientas lanzadas van desde la realización de reuniones híbridas, streaming, salas de grabación, servicio diseño global, así como sala de podcasts, entre otros servicios



El propósito fundamental de este Departamento 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; además, se encargará de la

ejecución de programas de competitividad en el campo turístico.

A continuación, se presentan las principales acciones realizadas durante el año 2020 por el Departamento de Gestión y Asesoría Turística ante el escenario extraordinario para la industria turística por los efectos negativos ocasionados por la pandemia

### **DIRECTRICES GERENCIALES, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19**

- Como medida para la simplificación de trámites, la Gerencia General emitió durante al año anterior, las directrices G-1000-2020 (26/03/2020) y G-1912-2020 (28/09/2020) con el fin de suspender la consulta a la CCSS, FODESAF, Impuesto a Sociedades y las obligaciones tributarias ante el Ministerio de hacienda y municipios.
- Estas directrices hicieron posible que las empresas en

operación o en proyecto, pudieran continuar sus gestiones ante el Departamento de Gestión y Asesoría Turística, así como proseguir con los trámites del programa de marca país.

- Adicionalmente, mediante resolución N° G-2188-2020 del 22 del mes de octubre del 2020, se dispuso la renovación automática de permiso de transporte turístico hasta el día 30 de abril de 2021.

### **RECOMENDACIONES MARCA PAÍS**

Durante el año 2020, obtuvieron 68 empresas el reconocimiento de marca país. Se presenta el cuadro No. 1 con la distribución de empresas por

actividad, además, se puede apreciar que las actividades hospedaje y agencia de viajes tienen el peso relativo de mayor representación, sumando entre ambas 79.40%.

<b>Cuadro N° 1</b>		
<b>Empresas Recomendadas para Marca País</b>		
<b>Año 2020</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CANTIDAD DE EMPRESAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Hospedaje	15	22.05%
Agencias de Viajes	39	57.35%
Arrendadoras de Vehículos	7	10.29%
Alimentos y Bebidas	3	4.41%
Actividades Temáticas	2	2.94%
Congresos y Convenciones	2	2.94%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística.**

### **NUEVAS DECLARATORIAS TURÍSTICAS:**

A pesar de los efectos tan impactantes del COVID-19 en la actividad turística nacional, al finalizar el año anterior, se logró, gracias al trabajo en equipo de los colaboradores que conforman el Departamento de Gestión y Asesoría

:

Turística, un total de 179 nuevas declaratorias turísticas, superando la meta establecida en 90 empresas. Tal como se muestra en el siguiente cuadro de distribución por actividad:

<b>Cuadro N° 2.</b>					
<b>Costa Rica: Oferta Total de Empresas Nuevas Declaradas Turísticas A Diciembre del 2020</b>					
<b>Tipos de Empresas Turísticas</b>	<b>N° de Habitaciones</b>	<b>N° de Empleados</b>	<b>N° de Empresas</b>	<b>Sub Total Empresas</b>	<b>% de Empresas</b>
Hospedaje	1663	1762	71	71	39,66
Agencias de Viajes	0	212	45	45	25,14
Restaurantes	0	153	18	18	10,06
Centros Nocturnos	0	0	0	0	0,00
Actividades Temáticas y Aventura	0	507	23	23	12,85
Actividades Recreativas Acuáticas	0	47	13	13	7,26
Rent a Car	0	138	8	8	4,47
Transporte Acuático	0	0	0	0	0,00
Líneas Aéreas	0	0	0	0	0,00
Organiz. De Congresos y Convenciones	0	0	0	0	0,00
Marinas Turísticas	0	0	0	0	0,00
Spa Turismo Bienestar	0	5	1	1	0,56
Actividad Recreativa Aérea	0	0	0	0	0,00
Locales para Congresos y Convenciones	0	0	0	0	0,00
<b>Total</b>	<b>1663</b>	<b>2824</b>	<b>179</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>

\*\* El cuadro incluye Empresas en Operación y Proyectos

**Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística**

Podemos decir del cuadro anterior que, la totalidad de nuevas empresas aportó 1663 habitaciones y 2824 empleos directos, además, la actividad de hospedaje sigue permaneciendo con la actividad más relevante, ya que representó el 39.66% del total de empresas, luego destacan las agencias de viajes con un 25.14%; representando entre ambas un 68.40% del total de

empresas que obtuvieron la declaratoria turística en el 2020.

Si se realiza un análisis comparativo del período 2015 a 2020, se puede concluir que, con excepción del año 2019, el 2020 fue donde se tramitó la mayor cantidad de nuevas declaratorias turísticas, a pesar de las condiciones de pandemia mundial. El año 2019, es totalmente atípico, ya que para éste se aprobó la Ley de

Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, que en el transitorio IX, indica que las empresas turísticas, están exentas del pago del Impuesto del Valor Agregado (IVA). Durante

período analizado de 6 años, el año 2020, representa el 20.53% de las nuevas empresas con declaratoria turística.

<b>Cuadro N° 3 Costa Rica: Oferta de Acumulada de Nuevas Declaratorias Turísticas Período del 2015 al 2020</b>		
<b>Año</b>	<b>N° Declaratorias Nuevas</b>	<b>% Declaratorias Nuevas</b>
2015	76	8,72
2016	103	11,81
2017	98	11,24
2018	110	12,61
2019	306	35,09
2020	179	20,53
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística.

## **EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE TURISTAS**

Al 31 de diciembre de 2020, bajo la modalidad de Transporte Terrestre de Turismo contamos en el Instituto Costarricense de Turismo con 1924 empresas inscritas, 1305 personas físicas y 619 personas jurídicas. Otro

dato importante de mencionar, es que al final el año anterior, se cuenta con 3364 unidades inscritas en todo el país y la antigüedad de las unidades en promedio es de 6 de años

<b>Cuadro No. 4. Empresas de Transporte Terrestre Inscritas Por Provincias y Condición Legal Al 31 de diciembre de 2020</b>			
<b>Provincia</b>	<b>Físicas</b>	<b>Jurídicas</b>	<b>Total</b>
Alajuela	102	253	355
Cartago	28	65	93
Guanacaste	141	259	400
Heredia	48	131	179
Limón	26	57	83
Puntarenas	112	204	316
San José	162	336	498
<b>TOTAL</b>	<b>619</b>	<b>1305</b>	<b>1924</b>

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística.

El 62% de empresas de turismo son unipersonales, 30% de empresas tienen de 2 a 5 unidades, lo que permite concluir que la mayoría son micro y pequeñas.

Con la medida establecida por la Gerencia General mediante G-2188-

2020, donde se permitió la renovación automática de la vigencia del certificado de transporte terrestre de turista hasta el 30 de abril del 2021, se vieron beneficiados 1327 transportistas.

### ***EXENCIÓN DEL IMPUESTO DEL VALOR AGREGADO (IVA).***

Con la entrada en vigencia de la Ley No. 9635 “Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”, se exonera a las empresas turísticas inscritas ante el ICT del pago del IVA; esta situación provocó un trabajo arduo y coordinado con el Ministerio de Hacienda, ya que

cada vez que se inscribe una empresa en el Instituto, se le comunica al Ministerio para cuando ésta facture no incluya en el precio final el IVA; lo que representa una reducción significativa de los costos de los servicios prestados.

### ***VERIFICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS SANITARIOS DE SALUD.***

El Departamento de Gestión y Asesoría Turística, ha colaborado en la aplicación de los protocolos sanitarios de salud, ya que existe un compromiso Institucional de apoyar

las acciones del Ministerio de Salud, lográndola revisión de más de 150 empresas del sector turístico al cierre del año 2020.

## DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA

El Departamento de Servicio al Turista, tiene como funciones principales el ofrecer al turista un entorno seguro en su visita al país, así como procurarle asistencia, información y orientación, para hacer de su estadía un hecho memorable y placentero. Todo esto 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 extranjeros que busquen descanso, diversiones y entretenimiento.

## PRINCIPALES LOGROS DEL DEPARTAMENTO SERVICIO AL TURISTA

---

### ***REVISIÓN DE REQUISITOS DE INGRESO DE TURISTAS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19***

A partir del mes de agosto del 2020, con la reactivación de los vuelos internacionales y el reinicio de las operaciones de los Aeropuertos Internacionales Juan Santamaría y Daniel Oduber Quiros, el Departamento de Servicio al Turista asume las funciones de validación de las Pólizas de Seguros y en su momento de las procedencias, para todo turista que ingrese por esa terminal aérea. En tanto el Departamento de Oficinas Regionales, hizo lo mismo, con los turistas que ingresaron por el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.

electrónicos con solicitudes de información sobre requisitos de ingreso y pólizas de seguros.

Estas funciones estaban contempladas en la reforma al artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 42513-MSP-S del 31 de julio del 2020, en el que el Instituto Costarricense de Turismo asumía la función de verificar la cobertura de las pólizas y el cumplimiento del requisito de hospedaje en caso de tener el turista que guardar cuarentena si resultase contagiado del COVID-19.

Durante los períodos agosto y diciembre del 2020, fueron validados un total de 63,698 pólizas de viajeros, además, de dar respuesta a alrededor de 12,000 correos



## CONSTRUCCIÓN DELEGACIÓN POLICIAL DE TAMARINDO, SANTA CRUZ, GUANACASTE.

El principal logro del 2020 para este Departamento, fue la conclusión de la construcción de la Delegación Policial en el Distrito de Tamarindo, cantón de Santa Cruz, Guanacaste, este proyecto se desarrolló con la colaboración de un profesional del CCCR.

Con la construcción de la Delegación se pretende mejorar la seguridad en uno de los destinos turísticos preferidos por los turistas nacionales y extranjeros.



El edificio fue construido con el aporte económico del Instituto Costarricense de Turismo de ₡322,523,613.16 millones de

colones, según procedimiento de contratación administrativa, Licitación Abreviada 2019 LA-000025-0001200001, denominada: “Contratación estudio de suelos e infiltración, diseño, dirección técnica y construcción de la Delegación Policial de la Fuerza Pública en Tamarindo, Santa Cruz, Guanacaste” y fundamentado, en el Convenio Específico de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública, suscrito para esos fines, el 26 de abril del 2019.

El inmueble está construido en un terreno de 3.491 metros cuadrados según el plano catastro G-2127844-2019 propiedad del Ministerio de Seguridad Pública, su área total de construcción es de 310 metros cuadrados, dividido en dos niveles, con sus respectivas áreas de infraestructura, edificio de celdas, aceras públicas, parqueos, cerramientos perimetrales, sistemas de captación de aguas e iluminación externa.

En el interior del edificio se encuentran los vestíbulos en sus dos niveles, área de

dormitorios, con sus respectivos servicios sanitarios y tratamiento de aguas residuales. Además, cuenta con prevista para sistema de cámaras de video CCTV, sistemas de aire comprimido para limpieza de armas, señalamiento para emergencias, ruta de evacuación y paredes de mampostería reforzada con columnas chorreadas, de primer nivel en bloques de concreto, un cuarto de armaría y dos celdas de 40m2 de construcción, entre otros, siendo construido en apego a los criterios técnicos y arquitectónicos en estrecha coordinación con el Departamento de Obras Civiles del Ministerio de Seguridad Pública.

El viernes 15 de enero del 2021, se realizó la actividad de inauguración de la Delegación Policial de Tamarindo.



## **SEGUIMIENTO A CONVENIOS DE COOPERACIÓN**

- **Convenio de Cooperación para el fortalecimiento de la Policía Turística:**

La cooperación entre nuestra Institución y el Ministerio de Seguridad Pública para el fortalecimiento de la Policía Turística, fue suscrita en diciembre del 2006. Durante 13 años, se ha mantenido una cooperación estrecha con este Cuerpo Policial, brindándoseles no solo equipo de transporte, sino también avituallamiento y capacitación en temas diversos orientados a la profesionalización y especialización en temas relacionados con la actividad turística.

Ministerio de Salud, en zonas turísticas y a fortalecer la labor de otras unidades del Ministerio de Seguridad Pública.



En el 2020, debido a los efectos de la Pandemia del COVID-19 y haberse suspendido el ingreso de turistas, los Policías Turísticos estuvieron avocados a procurar el cumplimiento de las disposiciones sanitarias emanadas del

Actualmente, se cuenta con 295 Policías Turísticos distribuidos en los principales Centros de Desarrollo Turístico del País.

CUADRO N° 1 DIRECCIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE DEL 2020.	
Acciones Operativas	Cantidad
Controles de Carreteras	1,160
Patrullaje en Zonas Turísticas	1,185
Seguridad a Turistas Zonas Esparcimiento	1,095
Abordaje de Transporte Público	1,025
Operativo Interinstitucional	458
Visita hoteles y comercios	1,655
Atención de Cruceros	24
<b>Total</b>	<b>6,602</b>

Fuente: Dirección de la Policía Turística, Ministerio de Seguridad Pública.

- **Convenio de cooperación entre el ICT y la Cruz Roja Costarricense.**

Se dio continuidad a los convenios de cooperación suscritos con la Benemérita Cruz Roja Costarricense, para mantener la vigilancia en zonas costeras y especialmente en las playas que mayor riesgo de muertes por sumersión, tales como: Parque Nacional Manuel Antonio, Cocles-Manzanillo, Parque Nacional Marino Ballena, Playa Tamarindo y otros.

Durante el tiempo que estuvo cerrado en acceso a las playas, como efecto de la Pandemia del COVID-19, los Guardavidas se mantuvieron brindando apoyo a la Fuerza Pública, a la Policía Turística y a las Policías Municipales para el cumplimiento de las disposiciones sanitarias. Durante el 2020, producto de esta cooperación, la Cruz Roja logró los siguientes resultados:

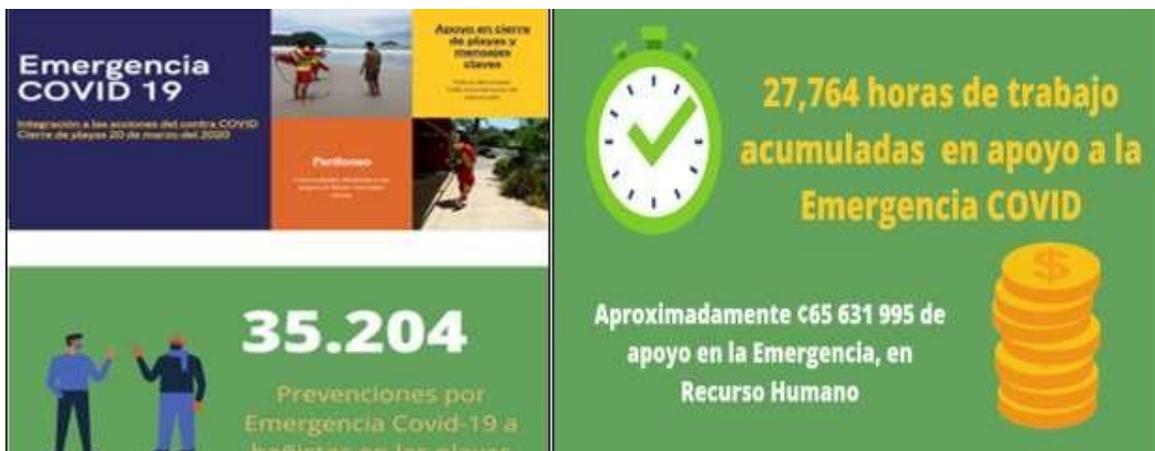
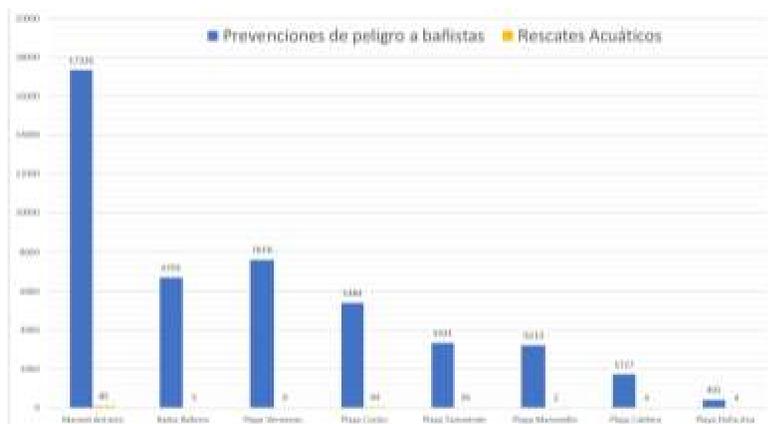


Figura N° cc Infograma sobre resultados operativos de los Guardavidas, periodo enero-diciembre.

**GRÁFICO N° 1**  
**CONVENIO DE COOPERACIÓN ICT-CRUZ ROJA COSTARRICENSE**  
**CANTIDAD DE RESCATES Y PREVENIONES**



Fuente: Cruz Roja Costarricense

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PREVENTIVA EN SEGURIDAD TURÍSTICA

Paralelo a estos convenios de cooperación, a través de la plataforma ICT-CAPACITA, se desarrolló una conferencia en el mes de agosto del 2020, con el Director General de la Fuerza Pública sobre la importancia de establecer mecanismos de coordinación entre el sector privado y

las instituciones de seguridad para enfrentar la actividad delictiva.

En esta actividad participaron más de 150 personas entre empresarios turísticos y miembros de la Comisión Nacional de Seguridad Turística.

## PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

### **Centros de Información y Atención Turística:**

Durante la mayor parte del 2020, el Departamento de Servicio al Turista mantuvo el servicio de atención al usuario tanto a través de las oficinas de información turística del edificio central, como a través de

medios electrónicos como la plataforma Turis Info, el Chat bot, mensajes electrónicos y las líneas telefónicas.

**Recepción y Atención de Quejas:** En el año 2020, se recibió un total de 325 quejas, de las cuales, 275 han sido resueltas o archivadas por falta de pruebas y 50 se encuentran en trámite. Adicionalmente, se tramitan 160

expedientes ante la Comisión Nacional del Consumidor, de los cuales 14 fueron presentadas durante el 2020.

## **MANTENIMIENTO DEL CHATBOT INTERACTIVO EN LA PAGINA WEB PROMOCIONAL.**

Durante el 2020 se mantuvo activo el chatbot interactivo (Mr. Sloth) en la web promocional <[www.visitcostarica.com](http://www.visitcostarica.com)>, este robot es un motor de búsqueda de información turística asociada con la página web, además, es constantemente actualizado con información relevante

como requisitos de ingreso al país producto de la Pandemia del COVID-19, entre otros.



## **PROYECCIÓN DE VIDEOS SOBRE SEGURIDAD PREVENTIVA**

Durante el 2020, se continuó con la proyección de 10 videos de seguridad en las pantallas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en idioma inglés y en español, los cuales contienen mensajes preventivos referentes a corrientes de

resaca, las medidas de seguridad al rentar un vehículo, el cuidado de las pertenencias en sitios públicos como autobuses, el uso de taxis oficiales en el aeropuerto, el no descuidar las pertenencias en playas, entre otros



Videos mostrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

## CUÑAS RADIOFONICAS DE PREVENCION AL TURISTA

Durante el 2020, se realizó una campaña de prevención en seguridad:

CUADRO Nº 2 PLAN ICT CUNAS RADIOFONICAS AÑO 2020		Notas
	<b>CANTIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comerciales: <b>Se refiere a la cantidad mensual de comercial, cuñas, que salieron al aire en el mes.</b></li> <li>Contactos: <b>Esto es la cantidad de veces que se contactó a un oyente.</b></li> <li>Cobertura: <b>Se refiere a la cantidad de personas, no repetidas, que se alcanzaron mes.</b></li> <li>Frecuencia: <b>La frecuencia lo que indica es la cantidad de veces que una misma persona oyó la cuña.</b></li> </ul>
Comerciales	1 165	
Contactos (000)	5 558	
Cobertura (000)	722	
Cobertura (%)	28,78%	
Frecuencia	7,70	

Fuente: Departamento de Servicio al Turista.

Interpretación de los datos del cuadro anterior:

- ✓ Comerciales: En este caso son 1,165 cuñas por mes, entre todas las emisoras y el programa Panorama que se transmite en cadena.
- ✓ Contactos: En este caso fueron 5, 558,000 veces por mes.
- ✓ Cobertura: En este caso son 722,000, 000 por mes.

- ✓ Cobertura %: Quiere decir que se le llegó mensualmente a un 28.78% de la población.
- ✓ Frecuencia: En este caso fueron 7.7 veces por persona.

Las radioemisoras utilizadas para transmitir el mensaje fueron: Radio Bahía, Sinfonola, Musical. Hit, 94,7, 959, 103, Azul 999, CRC 89.1, Programa Panorama que se transmite en cadena por más de 65 emisoras afiliadas a CANARA.

## LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO

Como consecuencia de las medidas sanitaria para combatir el COVID-19, algunas de las labores propias del

Departamento de Servicio al Turista presentaron inconvenientes para su ejecución, a continuación, se detallan:

**Programa de Señalamiento Vial y Turístico:** Ejecutado de manera conjunta mediante convenio de cooperación entre ICT y el Ministerio de Obras Públicas, con el objetivo de orientar a los turistas nacionales y extranjeros que se desplazan a los distintos sitios de interés turístico a través de la colocación de señales para rutas de acceso y los lugares de destino; lamentablemente, por la suspensión de las giras, se impidió efectuar los inventarios en las rutas definidas por parte los técnicos de la Dirección de Ingeniería del MOPT; en vista de esta situación, se concedió

una prórroga al convenio de cooperación para ampliar el período para el cumplimiento hasta diciembre del 2021.

**Programa de Capacitación Preventiva en Seguridad Turística:** Imposibilidad de dar continuidad a una serie de seminarios presenciales en materia de seguridad delictiva, en prevención y atención de desastres en coordinación con la Comisión Nacional de Prevención Atención de Emergencias en zonas turísticas.

## DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES

El Departamento de Oficinas Regionales fue creado con el fin de brindar un servicio de atención al turista y al empresario de todas las zonas del país y a su vez facilitar la conexión entre Oficinas Centrales y las regiones lejanas del Valle Central. Actualmente, este Departamento se conforma por seis oficinas en todo el país, ubicadas en Guanacaste (Liberia), Puntarenas (Paseo de los Turistas) Pacífico Medio (Quepos) y Pacífico Sur (Río Claro), Limón (centro de la provincia) y en Pacífico Norte (San Carlos).

A lo largo del año 2020, el Departamento de Oficinas Regionales se ha preocupado por la mejora continua en el servicio, siendo así que los funcionarios de cada

oficina se han convertido en ese apoyo para el sector turístico, fungiendo como guías especializados de los servicios que ofrece la institución, durante el año 2020 a raíz de la emergencia sanitaria causada por la pandemia se implementó la modalidad laboral de teletrabajo y uniendo esfuerzos con los distintos departamentos de la institución mediante el uso de plataformas como Zoom y Teams se logró por un año más brindar asesoría, apoyo y sobre todo facilitar el desarrollo turístico en las distintas regiones en donde se encuentran ubicadas, mediante charlas, capacitaciones y otros. Seguidamente se puntualizan los principales logros obtenidos durante el 2020 por las Oficinas Regionales:

### **PARTICIPACIÓN EN ACCIONES DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA**

- Las Oficinas Regionales trabajaron en conjunto con el Ministerio de Salud en la elaboración e implementación de los protocolos de salud, brindando mediante la integración de equipos de trabajo información al empresario turístico y al turista, este ambiente comunicación entre los gobiernos locales y el sector turístico permitieron capacitar tanto a los funcionarios del ICT como a los empresarios turísticos sobre la aplicación de los diferentes protocolos que permitieron la reactivación del turismo.
- Se destaca la participación de las Oficinas Regionales en el otorgamiento de uso de Sello Safe Travels, donde colaboraron activamente en la recepción, tramite de solicitudes e inspecciones de verificación de protocolos sanitarios. Inspecciones de verificación de protocolos para la seguridad de los turistas y para otorgamiento del uso del Sello Safe Travels, según el siguiente detalle:

**CUADRO Nº 1  
DATOS DE REVISIÓN PROTOCOLOS Y SELLO SAFE TRAVELS  
AÑO 2020**

OFICINA REGIONAL	EMPRESAS CON INSPECCIÓN DE PROTOCOLOS	PROTOCOLOS PARA SELLO SAFE TRAVELS
Liberia	23	12
Puntarenas	51	51
Llanuras de Norte	76	76
Pacífico Medio	16	21
Pacífico Sur	21	16
Limón	38	5
Oficinas Centrales	8	7

Fuente: Departamento de Oficinas Regionales

- Los funcionarios de la Oficina Regional de Guanacaste brindaron un apoyo sobresaliente en el Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, en cuanto a atención de llegada de turistas internacionales, con el fin de verificar el cumplimiento de protocolos.
- Por medio de las Oficinas Regionales se logró la participación y representación Institucional en comités locales, comités de emergencias, cámaras de turismo, entes públicos y privados

## SERVICIOS BRINDADOS DESDE LAS OFICINAS REGIONALES

### **OTORGAMIENTO MARCA PAÍS**

Como parte de los esfuerzos realizados está el otorgamiento de Licencias de Uso de Marca País, lo cual ha permitido otorgar el licenciamiento de uso de la Marca Esencial Costa Rica a nuevas empresas a nivel nacional, así como renovar el licenciamiento a empresas ya

existentes, capacitar a los funcionarios de Oficinas Regionales sobre la recepción y el trámite, creación e implementación de formularios en línea para facilitar el proceso de solicitud de aprobación y renovación de la marca país

CUADRO N° 2 NUEVAS EMPRESAS MARCA PAÍS AÑO 2020	
OFICINA REGIONAL	EMPRESAS NUEVAS CON MARCA PAÍS
Oficinas Centrales (San José)	20

Fuente: Departamento de Oficinas Regionales

### **APOYO A LAS ACTIVIDADES DE OTROS DEPARTAMENTOS**

- Se colaboró con el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística en los siguientes temas:

a) Con el programa Código de Conducta, mediante la Capacitación Operativa sobre Detección y Denuncia de Casos de Trata de Personas.

b) Colaboración en el proceso para la Certificaciones de Sostenibilidad Turística, en la mayoría de las regiones ha sido de gran impacto, pues son zonas con mayor vulnerabilidad en estos temas,

además, existe una gran participación y anuencia por parte de los empresarios de las comunidades donde se imparten ellos talleres y capacitaciones



Actividades del Código Conducta y Certificación de Sostenibilidad

CUADRO N° 3 NUEVAS CST 2020	
OFICINA REGIONAL	EMPRESAS NUEVAS CST
Liberia (Guanacaste)	15
Llanuras de Norte (San Carlos)	16
<b>Total</b>	<b>31</b>

Fuente: Departamento de Oficinas Regionales

c) Se brindó apoyo a nivel nacional al Departamento de Gestión y Asesoría Turística, mediante la realización de visitas de inspección bajo rigurosos

protocolos de salud y seguridad, para la gestión del otorgamiento de la Declaratoria Turística.

CUADRO N° 4 DECLARATORIAS NUEVAS 2020	
Oficina Regional	Empresas Nuevas con DT
Liberia (Guanacaste)	28
Puntarenas	18
Llanuras de Norte (San Carlos)	11
Pacífico Medio ( Quepos)	12
Pacífico Sur (Río Claro)	18
Limón	18
<b>Total</b>	<b>105</b>

Fuente: Departamento de Oficinas Regionales

## COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

- Desde la Oficina Regional de Llanuras del Norte se trabajó en la campaña Siembra Agua y Sombra, que es un programa de reforestación de áreas vulnerables

que se lleva a cabo en coordinación con actores del

sector turismo y comunidades, busca sensibilizar a la población en la importancia de cuidar los árboles.

- Las Oficinas Regionales de Pacífico Sur, Limón, Guanacaste y

Puntarenas se comprometen con la sostenibilidad y el medio ambiente al ser galardonados en el año 2020 como BAE Cambio Climático.



**Imagen 18: Certificación BAE Cambio Climático a las Oficinas Regionales**

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.

A continuación, se presentan los principales programas y logros ejecutados desde este Departamento durante el año 2020.

### ***PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA***

El Estándar CST, como herramienta de diferenciación y competitividad para el país, ha continuado posicionándose en el Sector Turístico con los “Talleres Técnicos Estándar CST”, mismos que se desarrollaron de forma presencial hasta el mes de marzo 2020 (3 talleres presenciales en el 2020) y por los efectos de la Pandemia COVID-19 se implementó la modalidad virtual mediante el uso de la plataforma Zoom (13 talleres virtuales en el 2020).

La implementación de talleres virtuales fue un proceso muy enriquecedor, ya que permitió en cada convocatoria reunir a representantes del Sector Turismo de diferentes actividades y unidades de planeamiento, lo que conllevó a conocer

experiencias de los empresarios turísticos desde los diferentes entornos donde se desarrollaban las actividades.

Como parte del proceso de la mejora en la implementación de talleres mediante la modalidad virtual para el Estándar CST, se creó una herramienta de evaluación en Google Forms para conocer la opinión de los participantes sobre el contenido de la información expuesta.

Durante el 2020 se obtuvo una participación de 155 empresas y 224 personas capacitadas, para un total de 16 Talleres Técnicos Estándar CST, según se ilustra con la siguiente tabla:

**CUADRO N° 1  
EMPRESAS Y NÚMERO DE PARTICIPANTES  
TALLERES TÉCNICOS ESTÁNDAR CST – MODALIDAD PRESENCIAL Y VIRTUAL  
2020**

LUGAR/ MODALIDAD	FECHA	CANTIDAD DE EMPRESAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
San José (Presencial)	19/02/2020	9	13
San José (Presencial)	19/03/2020	9	16
Nicoya (Presencial)	10/03/2020	14	20
Virtual	27/05/2020	8	15
Virtual	27/05/2020	9	15
Virtual	16/06/2020	13	13
Virtual	17/06/2020	12	15
Virtual	16/07/2020	10	18
Virtual	25/08/2020	11	19
Virtual	16/09/2020	14	16
Virtual	30/09/2020	12	16
Virtual	06/10/2020	6	7
Virtual	15/10/2020	5	6
Virtual	03/11/2020	4	4
Virtual	17/11/2020	9	13
Virtual	04/12/2020	10	18
<b>16 TALLERES</b>		<b>155 Empresas</b>	<b>224 Participantes</b>

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.



Talleres Técnicos CST, modalidad presencial y virtual.

## MEDIDAS EN MATERIA DE CST, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19.

- Se gestionó un comunicado de acuerdo de la Comisión Técnica de Verificación del CST, correspondiente al CST-058-2020 (15/05/2020) “Atención Directriz Presidencial No. 079-MP-MEIC”, referente a las medidas sobre la revisión y simplificación de trámites administrativos de permisos, licencias,

autorizaciones o concesiones. Por medio de este acuerdo, se extendió la vigencia de la certificación CST hasta el 04 de enero del 2021, para las personas físicas o jurídicas de empresas turísticas del programa del Estándar CST que estuvieran prontas a vencer.

## RECONOCIMIENTO AL ESTÁNDAR CST POR EL GSTC.

El más importante logro obtenido durante el año 2020, fue el reconocimiento al Estándar del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) por parte del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), logro que fue comunicado mediante publicación del 29 de junio del 2020 al Sector Turístico donde se informó que el Estándar CST es internacionalmente reconocido y que contempla todos los Criterios Globales de Turismo Sostenible, mismos que son un esfuerzo por alcanzar

una forma compartida de entender qué es un destino sostenible y que representan los compromisos mínimos que debe cumplir una organización de gestión turística sostenible.

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con un total de 398 empresas turísticas con CST, como se ilustra en la siguiente tabla:

CUADRO N° 1

Distribución de Empresas CST por categorías y Unidad de Planeamiento					
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	EMPRESAS HOSPEDAJE	TO	PARQUE TEMATICO	RENT A CAR	EMPRESAS GASTRONOMICAS
CARIBE	10	3	2	0	1
GUANACASTE NORTE	18	5	0	0	1
GUANACASTE SUR	21	7	3	0	3
LLANURAS DEL NORTE	45	13	8	0	1
PACIFICO MEDIO	38	8	1	0	0
PACIFICO SUR	25	5	3	0	0
PUNTARENAS	18	9	4	0	5
VALLE CENTRAL	73	58	1	9	0
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>108</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

## PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

La categoría Playas, al establecerse como un incentivo para promover la organización de Comités Locales, en donde existe una participación de líderes de la sociedad civil, lo que permite que éstos se vean inmersos en efectuar diagnósticos de sus propias comunidades costeras, por lo cual efectúan acciones que contrarresten esas debilidades en temas como: educación, información sobre el ambiente, protección y conservación del entorno natural, desarrollo de estrategias para evitar la

contaminación, mejora la coordinación de esfuerzos de las instituciones involucradas y contribuir en el cumplimiento de acuerdos internacionales y compromisos nacionales sobre el cambio climático para convertir el país en una economía baja en emisiones de gases efecto invernadero.

Los Comités BAE se distinguen por ser conformados por ciudadanos con mucha mística, lo que es el factor clave para el cumplimiento del trabajo año con año.

CUADRO Nº 2 COMITÉS BAE POR UNIDAD DE PLANEAMIENTO. PLAYAS INSCRITAS, PERÍODO 2020	
UNIDADES DE PLANEAMIENTO	COMITÉS PARTICIPANTES
Guanacaste Norte	37
Guanacaste Sur	13
Puntarenas	31
Pacífico Medio	35
Pacífico Sur	16
Caribe Norte	5
Caribe Sur	16
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

- Se efectuó de forma virtual charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como interpretación y valor de los análisis microbiológicos de aguas, manejo de reciclaje, cambio climático, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística y otros.
- La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos relacionados con los esfuerzos y éxitos de los Comités en su labor de ordenamiento de playas; para lo que se contó con el apoyo de la Oficina de Prensa del ICT en la gestión de atención de medios de prensa en los eventos.
- Por las medidas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud

ante el COVID-19, se realizó un acto simbólico de entrega de los galardones a uno de los Comités

de Playa, de los 135 Comités de Playa BAE del período 2019 y se comunicó por diferentes medios.



**Acto simbólico de entrega Bandera Azul Ecológica**

Recalcar la importancia de que el ICT confeccionó un protocolo sanitario para playas, lo que permitió reactivar la

visitación segura a las playas costarricenses.

### ***CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES***

El 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 que se enmarca desde la esencia misma del modelo de turismo sostenible, por lo que está dirigida a cualquier empresa del sector que tenga relación directa o indirecta.

En el año 2020, se ejecutaron 36 actividades en el tema del Código de Conducta (CC) los cuales se desarrollaron de la siguiente forma:

- 18 Talleres para la Suscripción Código de Conducta.
- 2 Conversatorios.
- 16 Charlas de Sensibilización.

Las actividades se ejecutaron en los primeros tres meses del año 2020 de forma presencial y posteriormente mediante plataformas virtuales como Zoom y Facebook, lográndose la suscripción de 19 nuevas empresas, para un total de 463 empresas suscritas al Programa Código de Conducta.

**CUADRO Nº 3  
EMPRESAS CON CÓDIGO DE  
CONDUCTA POR SU ACTIVIDAD**

Tipo de Actividad	Número de Empresas
Hospedaje	248
Agencias Tour Operadoras	142
Parques Temáticos	22
Rentadoras de Vehículos	13
Marino Costeras	9
Empresas de Transporte	8
Organizaciones	20
Producción de Eventos	1
<b>TOTAL DE EMPRESAS</b>	<b>463</b>

**Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística**

Del total de empresas suscriptoras del Programa Código de Conducta, 286 empresas cuentan con el Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST).

A lo largo del 2020 como parte del Programa Código de Conducta se realizaron varias actividades de

capacitación para los interesados en suscripción del CC, logrando efectuar 18 talleres, mediante los que se capacitó 152 empresas y 327 participantes, los talleres se impartieron hasta marzo de manera presencial y posterior se implementó la modalidad virtual.



**Actividades realizadas Código de**

## **CAMPAÑAS VIRTUALES EN MATERIA DE CÓDIGO CONDUCTA**

Estas campañas virtuales fueron realizadas a través del Facebook del Programa

<https://www.facebook.com/codigoconductacr/> y enviadas a todas las empresas

suscriptoras por correo electrónico para que estas la utilizaran en distintos medios de comunicación (redes sociales, correo electrónico, Whatsapp).

- Campaña virtual **“Se nuestro aliado en la protección de la niñez y la adolescencia.”**



- Campaña virtual **“Es una Señal”**



**Campañas Virtuales**

## **PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL**

El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en el desarrollo de tres programas ambientales:

Programa de Gestión Ambiental Institucional – PGAI

Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.

Programa de Carbono Neutralidad según la norma nacional INTE ISO 14064-1 e INTE B5: 2016.

El objetivo es mitigar los impactos ambientales que generan las diversas funciones de la organización a través de un Sistema de Gestión Ambiental, con el propósito de garantizar y preservar el

derecho constitucional a un ambiente sano y sostenible.

Como meta en el PAO del programa de Gestión Ambiental, se tiene realizar al menos 6 acciones al mes de diciembre 2020 en cumplimiento al Decreto Ejecutivo N° 36499-S-MINAE, al respecto, se realizaron las siguientes acciones:

**Cumplimiento con el Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático:** Se presentó un Informe final 2019, recepción de resultado con 6 Estrellas, el ICT se convierte en centro de acopio para la entrega de ECOINS con el código CA145 y se obtuvo el galardón de la Bandera Azul Ecológica.

**Cumplimiento con el Plan de Gestión Ambiental Institucional:** Se envió la evidencia mediante correo electrónico de DIGECA – MINAE para seguimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional, además, se obtuvo un porcentaje de 63,31% de cumplimiento de la auditoría de DIGECA – MINAE por el buen desempeño ambiental.

**Cumplimiento Carbono Neutralidad Institucional:** Auditoría virtual por parte de INTECO en junio del 2020, proceso concluido durante el mes de diciembre con declaración de parte de INTECO y compensación de 200UCC a FONAFIFO por concepto de servicios ambientales para la Carbono Neutralidad PLUS.

<b>CUADRO N° 4 CUMPLIMIENTO: ACTIVIDADES AMBIENTALES DESARROLLADAS. 2020</b>
Entrega de abono orgánico.
Invitación a las charlas virtuales de la DIGECA.
Charla de Movilidad Eléctrica.
Entrega de 65,9 kilos de plástico en DONATAPA.
Campaña de Reciclaje ECOINS.
Entrega de electrónicos en instalaciones de PRESERVE PLANET, San Juan de Dios, Desamparados.

**Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística**

- Cumplimiento con la Continuidad al Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos:** Mediante charlas y campañas, se actualizó la versión del documento, se brindó seguimiento

en la medición de desechos y se dio continuidad del manejo de la compostera de los residuos orgánicos y entrega de abono orgánico a los funcionarios.



Imagen 23: Programa de Gestión Ambiental ICT

## SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Avanzar en materia de sostenibilidad, requiere de la participación activa de todos y cada uno de los colaboradores del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, empresarios turísticos, organizaciones, universidades y otros públicos de interés, que demandan la transferencia de conocimiento en materia de sostenibilidad, lo que corresponde a instrumentos esenciales en la consecución del cumplimiento del objetivo 1.1.1 y la meta 1.1.1.2 del Plan Anual Operativo 2020, donde se estableció informar, comunicar y sensibilizar.

Ante los efectos por la pandemia del COVID-19, se vio la necesidad de reinventar el mecanismo de alcance hacia esos grupos de interés, por lo tanto, después del mes de marzo del 2020 se estableció el uso de la plataforma virtual

“Zoom”, “Facebook Live” y otros, lo que permitió sensibilizar un total de 1619 personas, superando exitosamente el porcentaje programado en la meta (Porcentaje de cumplimiento logrado 161,90%).

Algunos de los temas desarrollados corresponden a Sostenibilidad Turística, Cambio Climático y Turismo, Código de Conducta, Inducciones sobre Estándar CST, talleres técnicos del estándar CST, Bandera Azul Ecológica, Turismo Social con Integridad y otros, dentro de estas actividades de sensibilización se destaca la participación de cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, cámaras de guías de turismo asociados, Asociación Costarricense de Guías de Turismo, embajadas, universidades y otros.

## **PROGRAMA TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD**

El modelo de Turismo Social con Integridad, busca un turismo con principios humanitarios, mediante el cual las organizaciones desarrollan programas dentro de su operación, proyectos y actividades, con el objetivo de alcanzar la participación del ciudadano para realizar turismo social, accesible y sostenible, por medio de sus acciones con una visión clara y planificada desde el principio estratégico empresarial, con el fin de lograr un enlace local del destino, que posea y maneje el desarrollo involucrando a las fuerzas vivas.

El Decreto Ejecutivo No. 39528-MP-TUR del 10 de diciembre del 2015, publicado en el Alcance No. 44 a La Gaceta No. 54 del 17 de marzo del 2016, Artículo 2 del Reglamento del Turismo Social en Costa Rica, concibe al Turismo Social, como un derecho universal, mediante el cual se garantiza el acceso al descanso, recreación, ocio, tiempo libre, por parte de segmentos de población en vulnerabilidad social y económica, en condiciones adecuadas de economía, accesibilidad, seguridad, comodidad y calidad.

Los pilares del turismo social con integridad son: Derechos Humanos, Inclusividad, Poblaciones Vulnerables, Sostenibilidad, Turismo, Educación, con un eje transversal: Accesibilidad.

Durante el año 2020, se comunicó el inicio del proceso donde el ICT como ente rector de la actividad turística, mediante el área de Gestión del Turismo Social deberá desarrollar y ejecutar lo correspondiente al Turismo Social con Integridad en el país, acreditando por medio de un sello y reconociendo a toda empresa participante que cumpla con las diferentes etapas del proceso y los requisitos correspondientes. Asimismo, se debe brindar seguimiento periódico a las actividades y planes propuestos, adicionalmente, el ICT organiza actividades como talleres, foros y conversatorios para los empresarios.

En el año 2020 lograron finalizar el proceso 32 organizaciones que cumplen con el proceso solicitado en el proceso del Turismo Social con Integridad, establecido en el respectivo Manual.

**CUADRO N° 5  
EMPRESAS ACREDITADAS EN EL PROGRAMA TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD  
AÑO 2020**

Adetur CR	Parque Temático Místico
Arenal Mundo Aventura	Red Costarricense de Turismo Accesible
Asociación Surf Adaptado Costa Rica	Reserva Biológica Bosque Nuboso Monteverde
ASOICT	Tabacón
ASOTRANSTUR	Unique Adventures
Asuaire	Museo de los Niños
Butterfly kingdom	Scouts Costa Rica
CATURGUA	Dirección Regional de Educación Occidente
Binca Rosa Blanca	FUNCAVIDA
Fundación Horizontes	Hospital México

Hotel Fiesta	Municipalidad de San José
Il Viaggio Travel	UNED
Marina Pez Vela	ASORLI Asociación de Sordos de Limón
Mariposario Vida de Colores	Finca Vikingos
Hotel la Posada Quepos	Oficina Polo Turístico Papagayo
Panorama	Espíritu Santo Coffe Tours

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

## LIMITACIONES PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO

**BAE:** La medida de salud que restringió la visitación de las playas producto del COVID-19, impidió la realización de las visitas anuales propuestas en el Plan de Trabajo para cada uno de los comités inscritos, no obstante, se mantuvo la comunicación abierta entre el Equipo Técnico BAE, ICT y Oficinas Regionales, con el fin de dar seguimiento a las actividades llevadas a cabo por parte de éstos. No se omite manifestar que solamente se realizó una visita a las Unidad de Planeamiento de Guanacaste Sur, Pacífico Sur y Caribe Norte.

**Código de Conducta:** Suspensión del programa de sensibilización a los colaboradores de la Aerolínea AVIANCA, ya que debido a la pandemia únicamente se realizaron los primeros dos talleres del 2020.

**Alianza con OIM:** Se realizó una alianza con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), la cual consistía en un total de 15 talleres prácticos dirigidos a empresas turísticas, con el objetivo de identificar posibles señales de trata dentro de distintos tipos de actividades turísticas. Este ciclo de talleres se inició y se tuvo que modificar completamente la metodología y los fondos asignados por parte de la OIM, debido a la Pandemia del

COVID-19, dichos fondos se reinvirtieron en la creación de un taller virtual para la identificación de la Trata de Personas asociado a turismo, por lo que se espera su finalización y puesta en marcha para durante el 2021, donde ICT y CONATT brindan apoyo.

Después de la finalización de un año tan particular, la Dirección de Gestión Turística logró destacar por su desempeño en las labores de reactivación turística, esto al dirigir cinco mesas de negociación en donde fue indispensable la creación de alianza con el sector privado turístico y otras entidades públicas para materializar las iniciativas propuestas en la Hoja de Ruta, lo cual se alcanzó exitosamente gracias a la labor, compromiso y calidad de los profesionales del equipo de trabajo de la Dirección.

Como es conocida la pandemia aún permanece y la recuperación de nuestro sector es lenta, por lo que el año 2021 resulta un año retador, lo que nos exige seguir promoviendo la sinergia con el sector privado turístico para generar acciones que permitan la recuperación paulatina de la industria; como Dirección, deseamos orientar el trabajo al acompañamiento y asesoraría del

empresario y de los turistas que visitan los diferentes sitios turísticos del país, para ello es necesario enfocar los esfuerzos en la mejora de los servicios que ofrecemos.

Durante el 2021, se mantendrán las labores por parte de los funcionarios del ICT en la verificación de requisitos de ingreso por medio de los Aeropuertos Juan Santamaría y en el Daniel Oduber, asimismo, debe de permanecer la labor de inspecciones a las empresas que desean optar por la certificación del sello Safe Travels para velar por la salud del turista.

Adicionalmente, será un compromiso de la Dirección analizar y proponer ampliaciones ante la Administración con

respecto a las directrices implementadas para la flexibilización de requisitos de atención para trámites como declaratoria turística, transporte turístico, certificación de guías de turismo, contratos turísticos, marca país y otros.

Por la capacidad, compromiso y actitud de adaptación al trabajo virtual del equipo de trabajo de la Dirección, se espera mantener la modalidad de trabajo en casa para los colaboradores que lo solicitan y cumplan con los lineamientos establecidos por la Administración, con el propósito seguir velando por el resguardo de la salud de los colaboradores y de los usuarios de servicios.

## COMISION INTERINSTITUCIONAL DE MARINAS Y ATRACADEROS TURISTICOS (CIMAT)

La Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, CIMAT, fue creada por la Ley 7744 “Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos” y su Reglamento como el órgano técnico encargado de la vigilancia, control y fiscalización permanente de las actividades relacionadas con la concesión, construcción y operación de los proyectos que se desarrollen en el país.

Como órgano desconcentrado, tiene su sede en el Instituto Costarricense de Turismo, el cual brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Además del ICT, cuenta con la participación de representantes del MOPT, INVU, MINAE y Ministerio de Salud.

La CIMAT se constituye en el principal ejecutor de las disposiciones técnicas y legales que regulan la materia, manteniendo un compromiso claro con el

medio ambiente. Toda concesión se otorga resguardando el ambiente y los recursos naturales de la zona, los concesionarios deben cumplir con los compromisos ambientales establecidos por SETENA durante la construcción y operación del proyecto e implementar procesos sostenibles en la prestación de sus servicios.

A través de los servicios que brindan las marinas y atracaderos turísticos de avituallamiento y resguardo a las embarcaciones, así como actividades comerciales dirigidas a sus usuarios y visitantes, se han convertido en una oportunidad para reactivar la economía de las zonas costeras por medio de la generación de empleos directos e indirectos. Durante el año 2020 los servicios turísticos fueron afectado grandemente debido a la pandemia por el COVID-19 sin embargo, son una oportunidad para la reactivación económica en el que trabaja el país.

Cuadro N° 1

MARINAS - ATRACADERO	AGUA	TIERRA
Marina Los Sueños	202	110
Marina Pez Vela	192	40
Marina Papagayo	180	10
Marina Bahía Banano	17	2
Marina Bahía Golfito	48	6
Atracadero Bahía Cocodrilo	8	-
Atracadero Fish Hook	20	-

Fuente: Datos de la CIMAT.

La oferta de 835 puestos de atraque distribuida en las cinco marinas y dos atracaderos turísticos que operan formalmente en la costa Pacífica de Costa Rica vio disminuida su ocupación en el 2020 con el cierre de fronteras e inició una recuperación lenta y gradual respetando las directrices del Ministerio de Salud.



Las principales actividades que realizan los usuarios de las embarcaciones en las marinas y atracaderos son la pesca

deportiva y turística que representa un 56% seguido de la actividad de recreo con un 34%, tours de buceo, snorkel, avistamiento de ballenas y delfines un 4% y otras actividades un 6%.

A nivel operativo de CIMAT, durante el año 2020 el Consejo Director sesionó 5 veces y la Unidad Técnica, conformada por los representantes de las diferentes instituciones, sesionó 44 veces, se tomaron y ejecutaron más de 353 acuerdos relacionados con el cumplimiento del Plan Anual Operativo conforme a las funciones que le establece la Ley 7744 de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos y su Reglamento.

Atención de solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos constructivos y cualquier otra sobre Marinas y Atracaderos Turísticos que se ajustan a la normativa.

#### A. Solicitud Inicial

1. Atracadero Turístico El Mongroove, resuelta el 29 de abril del 2020.

#### B. Viabilidad Técnica

1. Atracadero Existente Hotel Aninga, Tortuguero, Limón, resuelta el 23 de setiembre de 2020.
2. Atracadero Existente Bahía Ballena Yacht Club, Tambor, Cóbano, resuelta el 25 de noviembre de 2020.

#### C. Visado de planos.

1. Marina Los Sueños, reorganización de los muelles, resuelto el 02 de marzo de 2020.

#### D. Modificación de Proyectos.

1. Marina Pez Vela, Plan de Desarrollo Inicial del Conjunto de Marina Pez Vela, no se ha resuelto.
2. Marina Bahía Golfito, 10 unidades de alojamiento en el segundo nivel del edificio comercial, resuelto el 31 de agosto de 2020.
3. Marina Flamingo: Por medio del oficio CIMAT 323-2020, del 14 de octubre de 2020, se aprueba el cambio de diseño del Muro Sur, solicitado el 24 de agosto de

2020. Por medio del oficio CIMAT 383-2020, del 15 de diciembre de 2020, se aprueba el cambio de diseño del Muelle de Varado y Botadura, solicitado el 12 de octubre de 2020. Por medio del

oficio CIMAT 384-2020, del 14 de octubre del 2020, se aprueba el cambio de diseño Geométrico de los Muelles flotantes, solicitado el 30 de noviembre de 2020.

Vigilar, fiscalizar y controlar de manera permanente las etapas constructiva y operativa de las obras aprobadas en etapa constructiva y operativa.

## A. ETAPA CONSTRUCTIVA

**Marina Flamingo:** Del 20 y 21 de febrero del 2020, se realizó la primera gira. El 17 de junio del 2020, se realizó inspección remota debido a la suspensión de giras por el COVID 19. El 13 y 14 agosto del 2020, se realizó inspección presencial. El 26 y 27 de noviembre del 2020, se realizó la segunda inspección presencial.

**Marina Papagayo:** El día 13 de agosto del 2020 se realizó la inspección presencial para fiscalizar las obras del reemplazo del atenuador sureste de la marina.

En este año se logra un avance significativo en el proceso constructivo de la Marina Flamingo en Santa Cruz de Guanacaste, concesionada a la Empresa Marina Flamingo Development Group S.A



Marina Flamingo, Santa Cruz Guanacaste

## B. ETAPA OPERATIVA

**Marina Los Sueños:** EL 22 julio del 2020, se realizó inspección remota, por la suspensión de giras por el COVID 19.

**Atracadero Fish Hook:** El 22 julio del 2020, se realizó inspección remota, por la suspensión de giras por el COVID 19. El 11 de noviembre del 2020, se realizó inspección presencial.

**Marina Bahía Banano:** El 22 julio del 2020, se realizó inspección remota, por la

suspensión de giras por el COVID 19. El 11 de noviembre del 2020, se realizó inspección presencial.

**Marina Papagayo:** El 26 de noviembre del 2020, se realizó inspección presencial.

**Marina Pez Vela:** El 03 y 04 de setiembre del 2020 se realizó la inspección presencial.

**Marina Bahía Golfito:** El 12 de noviembre del 2020, se realizó inspección presencial.

Atracadero Bahía Cocodrilo: El 13 de noviembre del 2020, se realizó inspección presencial.

Atracadero Existente Mar y Luna: El 13 de noviembre del 2020, se realizó inspección de seguimiento.

### C. INFORMES DE AVANCE DE OBRA

#### **Marina Flamingo:**

El 19 de marzo del 2020, se recibe el Primer Informe de Avance de Obras. Por medio del oficio CIMAT 114-2020, se solicita criterio a los representantes de la Unidad Técnica. El 04 de junio del 2020, por medio del oficio CIMAT 175-2020 se recibe a satisfacción el primer informe constructivo de Marina Flamingo correspondiente al periodo diciembre 2019 – febrero 2020. El 29 de abril del 2020, se recibió el II Informe de Obras de marzo, mediante el oficio CIMAT 149-2020 se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. Por medio del oficio CIMAT 164-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe. El día 19 de junio del 2020, se recibió por parte del interesado documentación en respuesta al oficio CIMAT 164-2020. El 23 de julio del 2020, por medio del oficio CIMAT 226-2020, se recibe a satisfacción el segundo Informe de Avance de Obras. El día 25 de junio del 2020, se recibió el III Informe de obras de abril y mediante el oficio CIMAT 195-2020 se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. El 26 de agosto del 2020, por medio del oficio CIMAT 258-2020, se recibe a satisfacción el tercer Informe de Avance de Obras. El 06 de julio del 2020, se recibió el IV Informe de Obras de mayo, por el oficio CIMAT 202-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. Por medio del oficio CIMAT 212-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe. El 09 de octubre del 2020, por medio del oficio CIMAT 317-2020, se recibe a satisfacción el cuarto Informe de Avance de Obras. El

14 de julio del 2020, se recibió el V Informe de Obras de junio, por el oficio CIMAT 210-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. Por medio del oficio CIMAT 230-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe. El 21 de octubre del 2020, por medio del oficio CIMAT 332-2020, se recibe a satisfacción el quinto Informe de Avance de Obras.

El 12 de agosto del 2020, se recibió el VI Informe de Obras de julio, por el oficio CIMAT 242-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica.

Por medio del oficio CIMAT 264-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe. El 14 de setiembre del 2020, se recibió el VII Informe de Obras de agosto, por el oficio CIMAT 278-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. El 09 de octubre del 2020, se remite al interesado las observaciones a dicho informe. El 20 de octubre del 2020, se recibió el VIII Informe de Obras de setiembre, por el oficio CIMAT 331-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. Por medio del oficio CIMAT 344-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe.

El 16 de noviembre del 2020, se recibió el IX Informe de Obras de octubre, por el oficio CIMAT 348-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. Por medio del oficio CIMAT 381-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe.

## D. INFORMES OPERACIONALES

**Marina Los Sueños:** Por medio del oficio CIMAT 043-2020 del 11 de febrero del 2020, se avala el Informe Operacional del Segundo Semestre 2018, correspondiente al periodo de julio a diciembre del 2018. El 02 de abril del 2020, se recibió el Informe Operacional de enero a diciembre del 2019. Por medio del oficio CIMAT 124-2020 se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. Mediante el oficio CIMAT 154-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe. El 21 de agosto del 2020, por medio del oficio CIMAT 246-2020, se avaló el Informe Operacional de enero a diciembre del 2019.

**Marina Papagayo:** Por medio del oficio CIMAT 044-2020, del 11 de febrero del 2020, se remiten las observaciones al XXII Informe Operacional correspondiente al periodo mayo - octubre 2019. El 30 de mayo del 2020, se recibió el XXIII Informe Operacional del 01 de noviembre del 2019 al 30 de abril del 2020. Por medio del oficio CIMAT 172-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. Mediante el oficio CIMAT 196-2020, se remitió al interesado observaciones a dicho informe. El 26 de noviembre se presentó ante CIMAT la respuesta al oficio CIMAT 196-2020 y se encuentra en análisis. El 30 de noviembre del 2020, se recibió el XXIV Informe Operacional de Marina Papagayo, periodo mayo de 2020 al 31 de octubre 2020. Por medio del oficio CIMAT 361-2020, se solicita criterio a los representantes de la

Unidad Técnica y se encuentra en análisis.

**Marina Pez Vela:** Por medio del oficio CIMAT 109-2020, del 18 de marzo del 2020, se avala el XVI Informe Operacional, del periodo noviembre 2017-abril 2018. Por medio del oficio CIMAT 110-2020, del 18 de marzo del 2020, se avala el XVII Informe Operacional, del periodo mayo 2018- octubre 2018. Por medio del oficio CIMAT 108-2020, del 18 de marzo del 2020, se remiten observaciones al XVIII Informe Operacional, correspondiente al periodo noviembre 2018 a abril 2019. El día 13 de marzo del 2020, se recibe el XIX Informe Operacional, correspondiente al periodo mayo 2019 a noviembre 2019. Por medio del oficio CIMAT 99-2020, del 13 de marzo del 2020, se solicita criterio a los representantes de la Unidad Técnica. El día 23 de abril del 2020, por medio del oficio CIMAT 143-2020, se remitió al interesado observaciones al XIX Informe Operacional.

**Atracadero Fish Hook:** El 27 de agosto del 2020, se recibió el Informe Operacional 2018, por el oficio CIMAT 266-2020, se solicitó criterio técnico a los representantes de la Unidad Técnica. El 08 de octubre del 2020, se remite al interesado las observaciones al Informe Operacional 2018, por el oficio CIMAT 307-2020.

## ASESORIA A MUNICIPALIDADES O ENTES GUBERNAMENTALES.

Se asesoraron técnicamente a proyectos de muelles o atracaderos impulsados por el Estado en sectores como Isla Chira Golfo de Nicoya, Drake de Osa, Ciudad de

Golfito y La Pavona en el Río La Suerte de Pococí como una opción para mejorar las condiciones y facilidades actuales para el atraque seguro y embarque

cómodo para los turistas y comunidades costeras.

El 6 de febrero 2020, se realizó gira de CIMAT a Puerto Viejo, Limón a fin de participar en una reunión coordinada por la Unidad de Consulta Indígena del Ministerio de Justicia y Paz con el Pueblo Kekoldi, respecto al tema del proyecto de

construcción de un Muelle en Puerto Viejo, Talamanca, a celebrarse en el salón Comunal del Territorio Kekoldi. Posteriormente, este proyecto quedó sin posibilidades de financiamiento por parte del ICT debido a las dificultades presupuestaria producto de la afectación por la pandemia por COVID 19.

## **ACTUALIZACION DEL REGLAMENTO DE LA LEY 7744 Y NORMA ESPECIFICA DEL MINISTERIO DE HACIENDA**

La Dirección Ejecutiva junto con la Unidad Técnica elaboraron un texto de reforma del Reglamento que pretende dar mayor claridad a los trámites con la inclusión de un Manual de Marinas y Atracaderos que determina el alcance de los estudios a desarrollar en el diseño y construcción de este tipo de obras. Adicionalmente, se consultaron las Asesorías Legales de las 5 Instituciones que conforman CIMAT.

Dicha propuesta fue conocida por el Consejo Director en la sesión 05-2020 llevada a cabo el 25 de noviembre del 2020. En cuanto al tema de Hacienda para aumentar el periodo de permanencia de embarcaciones extranjeras y utilización del equipo que traen al ingresar

al país, se abordó el tema en el proyecto de ley 21.990 LEY DE IMPULSO A LAS MARINAS TURISTICAS Y DESARROLLO COSTERO como reforma a la Ley 7744.

Como parte de los acuerdos solicitados por el Consejo Director de CIMAT se elaboró también una propuesta de reforma del Reglamento a la Ley 7933 Reguladora de la Propiedad en Condominio, con el fin de aclarar el procedimiento para aplicar el régimen de condominios en las concesiones de marina y atracaderos turísticos como una forma de captar financiamiento para la reactivación y administración de los proyectos

## **HOJA DE RUTA**

Se elaboraron dos informes mediante oficios CIMAT 385-2020 y CIMAT 390-2020, donde se comunica el resultado realizado por la mesa de trabajo de turismo marino, relativo a la presentación de un documento base, donde se le adicionan parámetros como zonas estratégicas, identificación de los Centros de desarrollo turístico, nodos, entendidos como el sitio dentro del centro de desarrollo donde se cuenta con facilidades marítimas para el embarque y

desembarque seguro y cómodo además de contar con las facilidades comerciales.

Se integra información sobre facilidades marítimas de los nodos, especies carismáticas que por sí solas se convierten en un atractivo para la zona, se describen los atractivos del sitio, las actividades o tours actuales, las actividades por cruceros, lo tours operadores y las referencias de organizaciones en dichos lugares.

Se elaboró el Protocolo de bioseguridad para la apertura de actividad en Marinas y modificación al Decreto N°42690-MGP-S para el ingreso de turistas y tripulantes. Adicionalmente el equipo de la CIMAT

realiza la revisión y aprobación de las pólizas de seguros médicos de los pasajeros, como requisito del ingreso vía marítima a través de las marinas turísticas al país y en apoyo al Ministerio de Salud.

## OFICINA EJECUTORA DEL POLO TURISTICO GOLFO DE PAPAGAYO.

Los principales alcances de Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de

:

### 1. Proyectos de Gestión:

#### 1.1. Digitalización:

Durante el año 2019 se inició con la licitación de Digitalización de todos los expedientes de la unidad, esta meta tiene como fin que la unidad pueda contar con la información en digital para la consulta pública que se haga sobre los expedientes, además de minimizar el uso de papel y aumentar la eficiencia en el manejo de la información.

Papagayo durante el año 2020 se detallan seguidamente:

El proyecto es plurianual y pretendía quedar implementado con el sistema de administración de información que actualmente contratado para todo el ICT en agosto del 2020, sin embargo, la emergencia nacional producto de la pandemia COVID-19, generó la suspensión del contrato y atrasos en su ejecución, no obstante, se logra completar en el año 2020 un 83% del proyecto.

#### 1.2. Autorizaciones para nuevos proyectos constructivos – Concesionarios:

Durante el año 2020 se visaron 9 planos constructivo para obras nuevas y ampliaciones de obras existentes de los

proyectos convenidos con el ICT dentro del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo.

### 2. Proyectos de Inversión Pública- Construcción de la Policía Turística en Playa Panamá

El proyecto denominado Construcción de la Policía Turista en Playa Panamá, ubicado en Carrillo – Guanacaste se ingresa al sistema de Administración de Planos de Construcción (APC) del Colegio Federado de Ingenieros y

Arquitectos (CFIA) y en octubre del 2018 bajo el contrato 844330.

No obstante, durante el II semestre 2019 y hasta febrero del 2020, la Municipalidad

de Carrillo no visaba el plano debido a que existía incertidumbre sobre el cobro de impuestos municipales al ICT, en marzo del 2020 se llega a un acuerdo para establecer dicho valor permitiéndole al ICT cancelar al gobierno local con el propósito de poder construir el bien. Una vez que se contó con el visado municipal, en el mes de junio del 2020 se procedió a publicar el concurso en SICOP, proceso que finalizó el 05 de noviembre del 2020, cuando se declaró la firmeza del acto, el 26 de noviembre se notificó el contrato electrónico por medio de la Proveduría del ICT, con fecha de inicio el 14 de enero de 2021. El

cronograma de obra es de 5.5 meses, por lo que se espera que el proyecto se concluya a finales de junio del 2021, durante el mes de diciembre y las primeras semanas de enero se ha dado la limpieza del terreno, necesario para poder iniciar la construcción, el valor total de la obra se estima en **¢257.000.000** (Doscientos cincuenta y siete millones de colones con 00/100) de los cuales existen **¢10.500.000** (Diez millones quinientos mil colones con 00/100) por concepto de gastos reembolsables por imprevistos.

Para la ejecución del proyecto y su futura concesión al Ministerio de Seguridad Pública se ha generado un Convenio Específico interinstitucional el cual se ha modificado mediante dos adendas.

## REGISTRO FOTOGRÁFICO



Antes de la limpieza

Después de la limpieza

### Inicio de obras



### 3. Actividad de Responsabilidad Social:

Como parte del apoyo a las comunidades que se ubican dentro del Polo Turístico Golfo de Papagayo al inicio de la

Pandemia COVID-19 se coordinaron esfuerzos con la Fundación Creciendo Juntos y con la ayuda de la ASOICT y sus

afiliados, se logró entregar una donación de víveres para la totalidad de la población de Playa Panamá, Altos del Roble y el Triunfo, esta ayuda se mantuvo para los meses de mayo a julio del 2020, como un apoyo solidario debido a la crisis

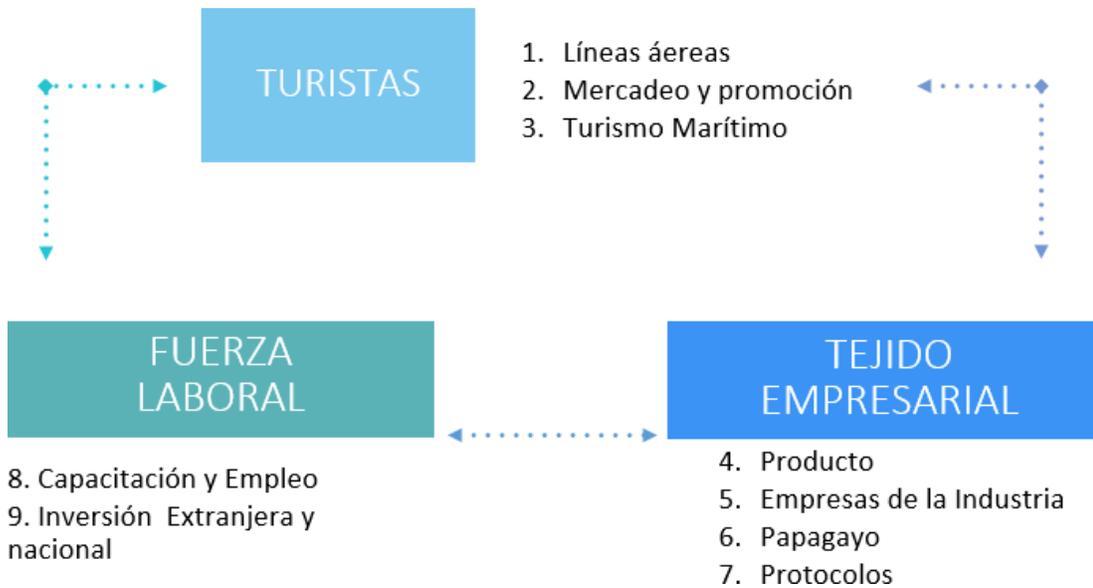
económica que estaban sufriendo al inicio de la Pandemia con el cierre total de las actividades turísticas.



## HOJA DE RUTA

La Hoja de Ruta se convirtió en la prioridad a desarrollar en la Institución, para lograr la reactivación del Sector

Turismo. Esta hoja de acción estaba definida en las siguientes áreas:



Seguidamente, se muestra de manera gráfica las acciones desarrolladas en cada una de las mesas de trabajo, muchos

de los detalles han sido desarrollados en los apartados anteriores.

PRIORIDAD	INICIATIVAS	ACCIONES	AVANCE
Mercado Nacional	1. Revisión y ajuste estrategia de mercadeo para T. Interno.	1. Ajuste de la estrategia. 2. Valoración iniciativas y alternativas novedosas.	✓ Estrategia de mercadeo ajustada. Componentes de RP y Publicidad.
MERCADERO	2. Desarrollo de una comunicación que genere vínculos emocionales con las audiencias (motivación, sensibilización).	1. Diseño de mensajes para diferentes audiencias, medios y plataformas. 2. Generación de contenido con cámaras regionales.	✓ Mensajes por audiencia establecidos. Campaña publicidad al aire y mensajes-RP. RP: Cápsulas informativas, Sabías que y novedades a medios de prensa: Monteverde, Uvita, Zona de los Santos, Sarapiquí, Caribe, Zona Occidente, San Gerardo de Dota, Oroquieta, Playa Hermosa, Zona Costa Ballena, Zona de Osa, Zona de Turrialba, Acosta, Alajuela, Alajuela, El Caribe, y otros. Publicidad: Generación de contenido sobre Caribe y Fortuna, Nosara, Uvita, Miravalles, Bagaces, Santa Teresita y Montecruz.
PLAN DE ACCIÓN	3. Turistar por Costa Rica / Costa Rica necesita vacaciones	1. Valorar la implementación de un programa similar a escapadas y continuar ofertas de último minuto.	✓ Concepto de campaña: <b>Turistas por Costa Rica</b> . ✓ Ofertas de último minuto para fines de semana largo y fechas especiales. Las ofertas de último minuto "Escapadas" se llevó a cabo para fines de semana del 15/08, 15/09, 27/09 y 30/11.
Áreas Impacto Turismo	4. Articulaciones con el Sector empresarial y otros socios estratégicos.	1. Acciones para aumentar inscripción en el programa de VAT. 2. Alianzas estratégicas.	✓ Acercamiento a empresarios turísticos y monitoreo en la inclusión de nuevas empresas. La agencia de Publicidad está trabajando con un equipo adicional para dar tratamiento a las inscripciones en el programa orientado a resolver empresas. ✓ Suscripción acuerdos: ABC, Cámara de Bancos y Afines, DONCASOL, CANATUR, ACAV.

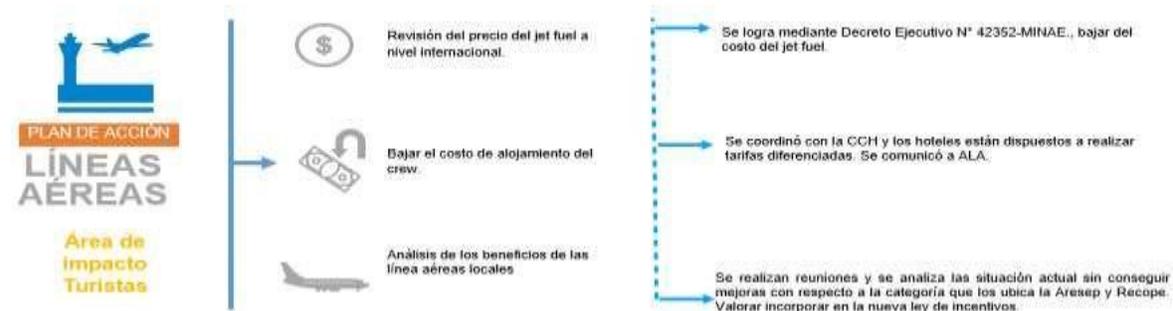
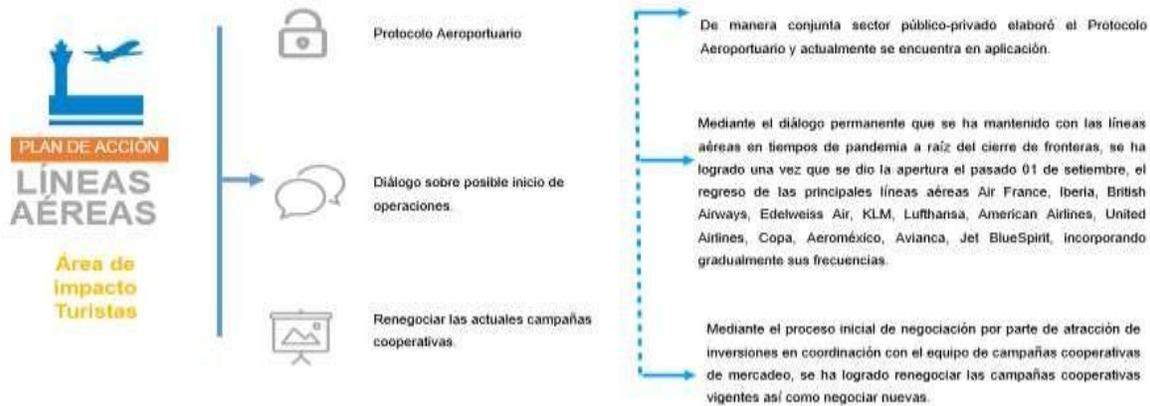
Estatus = ✓ lista    ⚙️ En ejecución

PRIORIDAD	INICIATIVAS	ACCIONES	AVANCE
<b>Mercado Nacional</b> <b>MERCADO</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN</b> <b>Área de Impacto Turismo</b>	<b>5</b> Impulsar tácticas novedosas de Relaciones Públicas y de Publicidad para promover el turismo interno.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Adaptación de la campaña VAT.</li> <li>Valorar acciones de mejora del sitio Web de VAT.</li> <li>Uso intensivo de medios digitales y redes sociales, complementar con medios tradicionales para generar alianzas que aporten contenido.</li> <li>Detectar posibles figuras que han tenido relevancia en el manejo de COVID-19 o cuyas historias tengan potencial para incluir en la estrategia.</li> <li>Ejecutar diferentes alternativas de generación de contenidos y testimonios. Historias de éxito, buenas prácticas, innovación, del sector, cámaras, etc. Valoración de herramientas o canales.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La campaña al aire. Se adaptó la campaña a los protocolos sanitarios (P+e) el uso correcto de las mascarillas.</li> <li>✓ Mejoras de desempeño, tiempos de carga y experiencia. 1 semana de clic, subido al nuevo formato del Sitio Web. Proceso de mejoramiento continuo.</li> <li>✓ Ejecución al Plan de medios.</li> <li>🕒 Micro Documental en conjunto Héroe del Turismo.</li> <li>📢 <b>Publicidad.</b> Se generó contenido a través de influencer como <i>Que buen lugar y go play!</i>, además del contenido por región y generar en redes sociales. Ejecución del Plan de Medios de la Campaña VAT.</li> <li>📢 <b>Tácticas novedosas:</b> Cápsulas informativas, historias de superación, <i>gras con influencers, Sabías Qué?</i>, Sección Costa Rica en el mundo, infogramas de medios de repartura y apoyo al sector, infogramas animados con temas de repartura de fronteras y actividades turísticas. Tactic <i>Mínuto a Mínuto</i>, Kit de viaje y campaña VAT para periodistas.</li> </ul>
	<b>6</b> Liderar la agenda de noticias y dimensionar ante la opinión pública el impacto que el turismo tiene en su rol de reactivar la economía, así como el ICT como ente rector de la actividad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Relaciones Públicas. Tactic <i>Mínuto a Mínuto</i>, Tactic <i>Humanizar al Turismo</i> (casos de éxitos), <i>Tour Virtuales</i>, <i>Takeover</i> <i>Dietronómico</i>, creación de un programa digital informativo y storytelling en los canales digitales del ICT, comunidades, entrevistas, venta de enfoques.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🕒 <b>BP</b> El ICT ha liderado la agenda noticiosa en materia turística desde el inicio de la pandemia posicionando mensajes estratégicos sobre la reactivación económica del sector. Al 19 de nov se han generado más de 2300 notas en los medios y el AD Value acumulado es de \$5,343,088.438. → Activa participación del señor Ministro.</li> <li>📢 <b>Publicidad.</b> Se logra en la negociación con los medios que publicidad consiguiera espacios para entrevistas en medios. Ejecución del Plan de Medios de la Campaña VAT.</li> </ul>
	<b>7</b> Apoyar la plataforma virtual de capacitación del ICT para fortalecer habilidades, conocimientos y capacidades instaladas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Apoyar el desarrollo de la plataforma virtual de capacitación del ICT y su posicionamiento.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🕒 Plataforma virtual.</li> <li>🕒 Plan de promoción de la plataforma y cursos.</li> </ul>

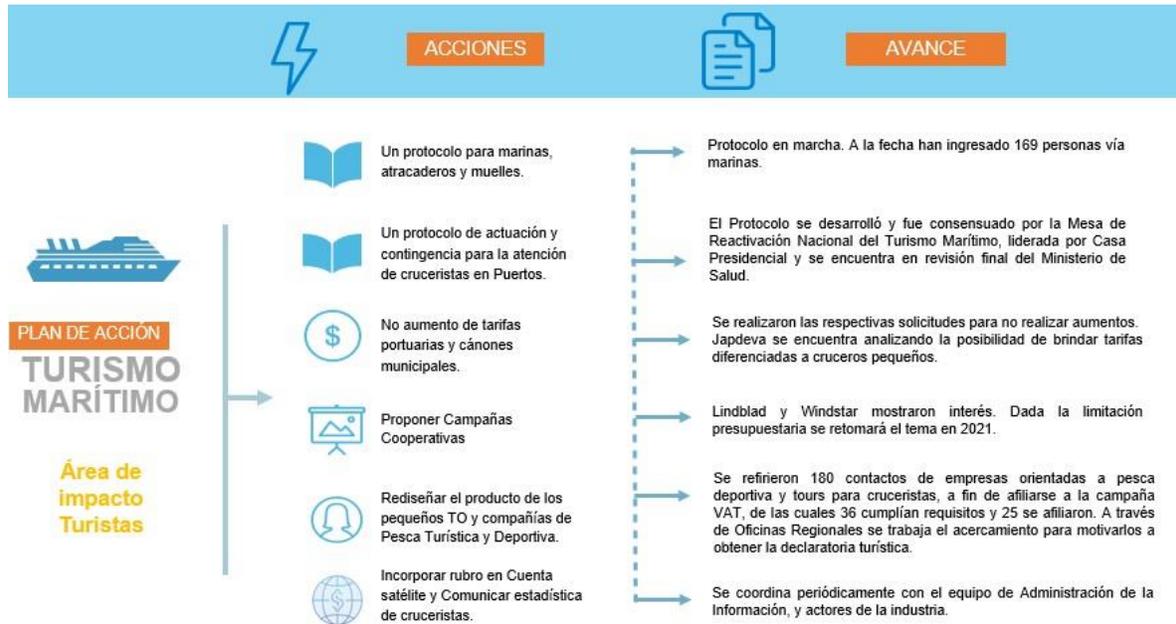
PRIORIDAD	INICIATIVAS	ACCIONES	AVANCE
<b>Mercado Internacional</b> <b>MERCADO</b>  <b>PLAN DE ACCIÓN</b> <b>Área de Impacto Turismo</b>	<b>1</b> Revisión y ajuste de la estrategia de mercados actual por motivo de ocio y vacaciones, profundizando en sus valores (sociedad valiosa, conservación de la naturaleza, bienestar, cultura, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de los mercados prioritarios y del público meta.</li> <li>Ajuste del concepto sombrilla de mensaje(s) según mercados prioritarios.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Monitoreo semanales con las plataformas OAG, MABRIAN, FORWARDKEYS, datos de migración, otros, complementado por monitoreo diario de las Agencias RP - Continuo. → Con ello se genera informe quincenal al sector.</li> <li>✓ Ajustes para confinamiento y reactivación COVID-19, concepto sombrilla adaptado con mensajes requeridos por Publicidad y RP. Vídeos - etapa de apertura de fronteras a los diferentes mercados - se incluye video manifiesto de sociedad valiosa. <b>Publicidad:</b> La estrategia sigue su curso en pauta <i>Reforzando clima 2020 y principio 2021 con influencers con un enfoque de destino seguro</i> enfocado en los mercados de EE.UU., Canadá y Europa (este último mediante publicidad digital).</li> </ul>
	<b>2</b> Alianzas estratégicas con líneas aéreas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Campañas cooperativas integrales (líneas aéreas, mayoristas).</li> <li>Apoyar el desarrollo de rutas y la atracción de líneas aéreas a través de la campaña de publicidad y acciones de RP.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🕒 Se concretaron 13 campañas cooperativas, 5 con líneas aéreas y 8 mayoristas.</li> <li>🕒 Campañas cooperativas de aerolíneas: Iberia, British Airways, Edelweiss, KLM. Se recibió propuesta de Air France.</li> <li>🕒 54 publicaciones en medios relevantes de EEUU-Canadá sobre repertura de fronteras de CR - + \$8.5 mill. valor publicitario (agosto - 31 octubre).</li> </ul>
	<b>3</b> Generar alto impacto en los mercados Europeos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Actividades virtuales para el mercado Europeo patrocinadas por el país que muestran a CR como un destino Santuario.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyecto PANEUROPEO. Lanzamiento de CR como Santuario: España (19 septiembre), Francia (21 septiembre), UK (20 octubre) y Alemania (22 octubre). En ejecución las diferentes campañas.</li> </ul>
	<b>4</b> Impulsar la comercialización y venta del producto turístico de CR en los principales mercados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ejecución de viajes de familiarización dirigidos a la cadena de distribución de los principales mercados emisores.</li> <li>Acciones B2B.</li> <li>Promover la reactivación de la actividad turística a través de la participación institucional en aquellas ferias internacionales que resulten estratégicas.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>🕒 Se han recibido 55 agentes de viajes de Europa y se recibirán 44 de E.E.UU. en diciembre.</li> <li>🕒 Se realizaron alianzas y acciones con TC, Medios Trade, Eventos Trade y Ferias Trade.</li> <li>🕒 Se participó en la feria <i>WTM virtual</i> 22 empresas del sector privado, se atendieron 58 citas. Se participará en <i>USTOA</i> esta semana 35 citas.</li> </ul>

PRIORIDAD	INICIATIVAS	ACCIONES	AVANCE
Mercado Internacional MERCADEO  <b>PLAN DE ACCIÓN</b> Área de Impacto Turistas	7 Revisión y ajuste de la estrategia de mercadeo actual para turismo de reuniones.	1. Detectar oportunidades para posicionar a CR y generar conversaciones positivas de alto impacto en torno al Destino, en medios de amplia cobertura.  2. Ajuste del concepto y mensajes según mercados prioritarios con atributos distintivos que generen valor al posicionamiento y la competitividad.	✓ Detección de oportunidades; se dispone de un plan de acción estratégico MICE con acciones: publicidad, webinars, embajadores, eventos ejecutados en conjunto con el Buró de Convenciones, entre otros y medios contratados. En ejecución del Plan.  ✓ Durante COVID: El mensaje se ha adaptado "stay safe" y a pronto reunimos en la campaña Only the Essentials versión MICE. Las adaptaciones del mensaje al concepto sonda para MICE está en proceso de definición utilizando la campaña Only the Essential. El video manifesto ya corriendo en los diferentes canales sociales así como en el website.
	8 Impulsar la estrategia de comunicación innovadora, constante para Turismo de Reuniones con base en los atributos del país.	1. Exposición estratégica del país a través de una campaña publicitaria digital.  2. Apoyo institucional en los procesos de: a) candidaturas b) Apoyo en Ferias y publicidad en Eventos, visitas conjuntas a los CEO's, casas de incentivos, SITE, Cvent, corporativos y meeting planner, entre otros.  3. Obtención de bases de datos de organismos, organizadores de eventos y otros, como valor agregado a las acciones de publicidad.	✓ Se mantiene la publicidad enfocada al segmento MICE con la adaptación del mensaje sobre "stay safe" y el manifesto en diferentes canales.  ✓ Se hicieron varias acciones conjuntas con el Buró de convenciones, webinars, embajadores, materiales promocional, entre otros.  ✓ Participación en FIEXP0 Virtual, permitirá publicidad y obtención de datos de los participantes.

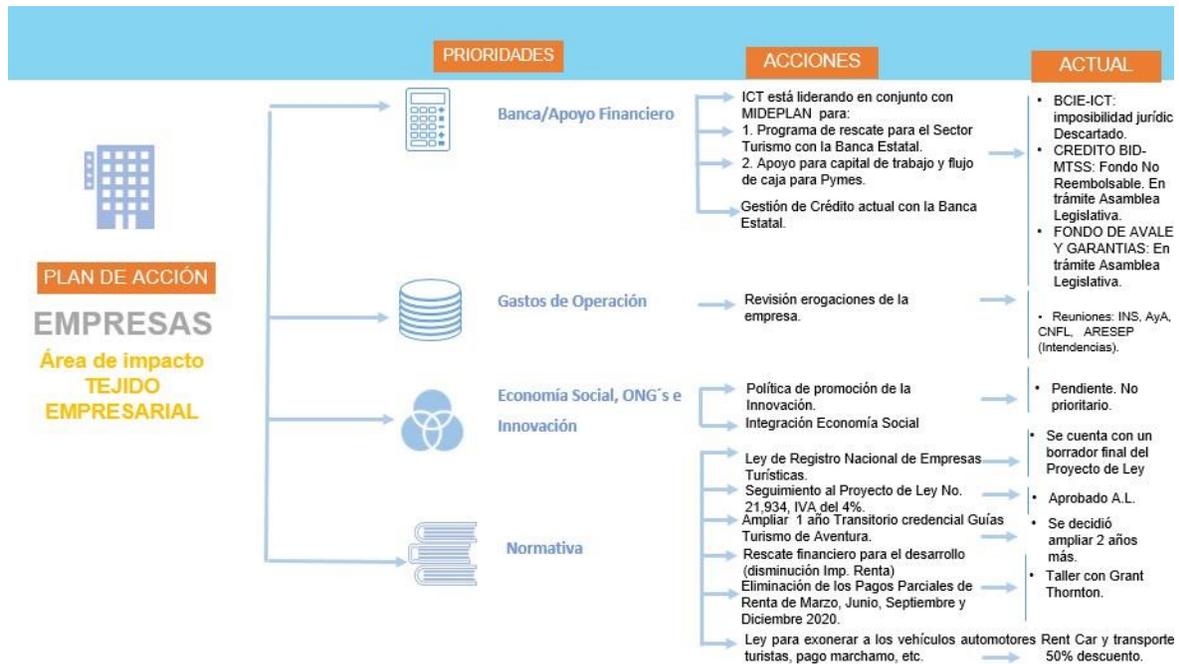
En lo que respecta a Líneas Aéreas se ha trabajado:



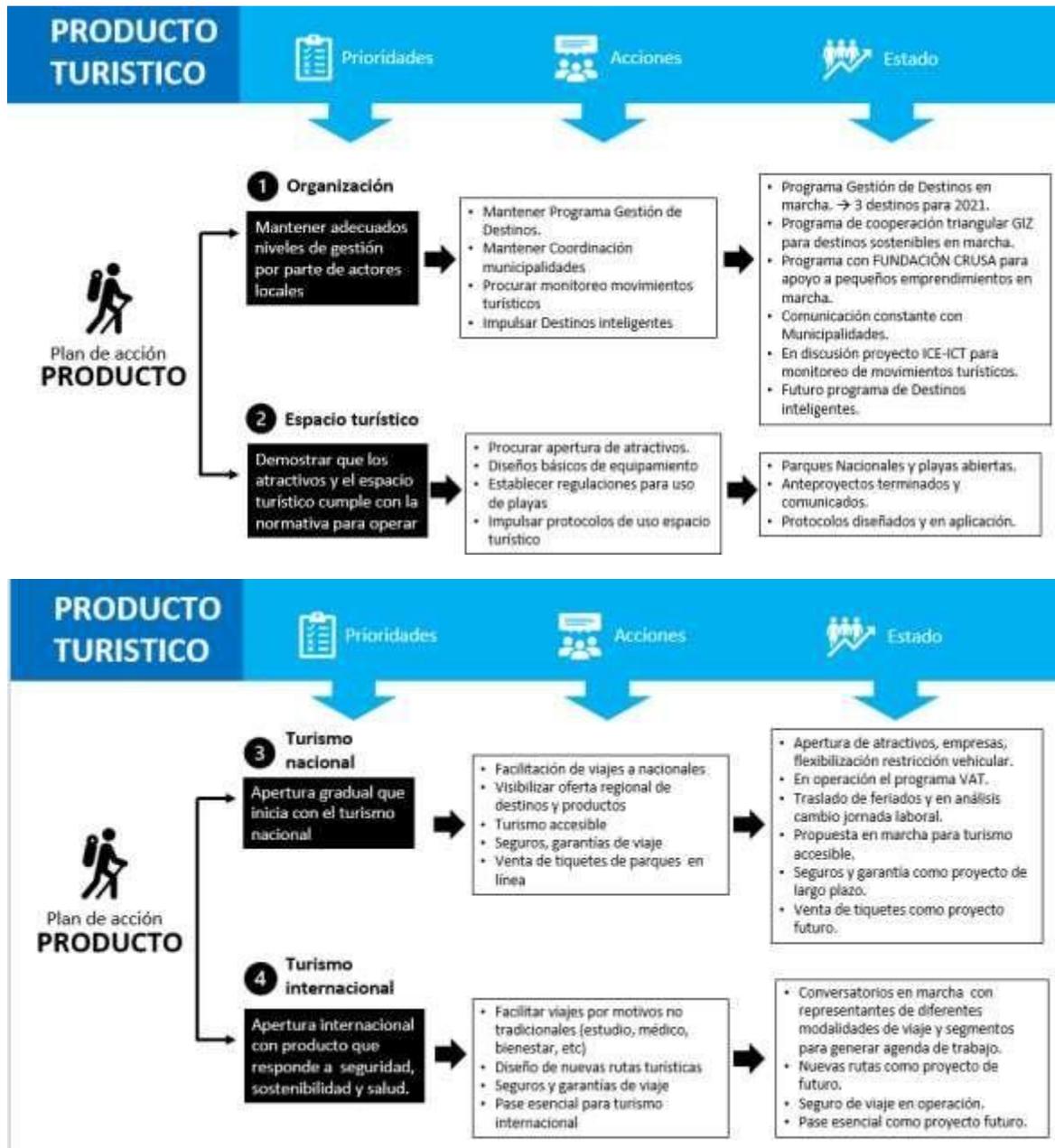
## Turismo Marítimo



## Tejido empresarial:



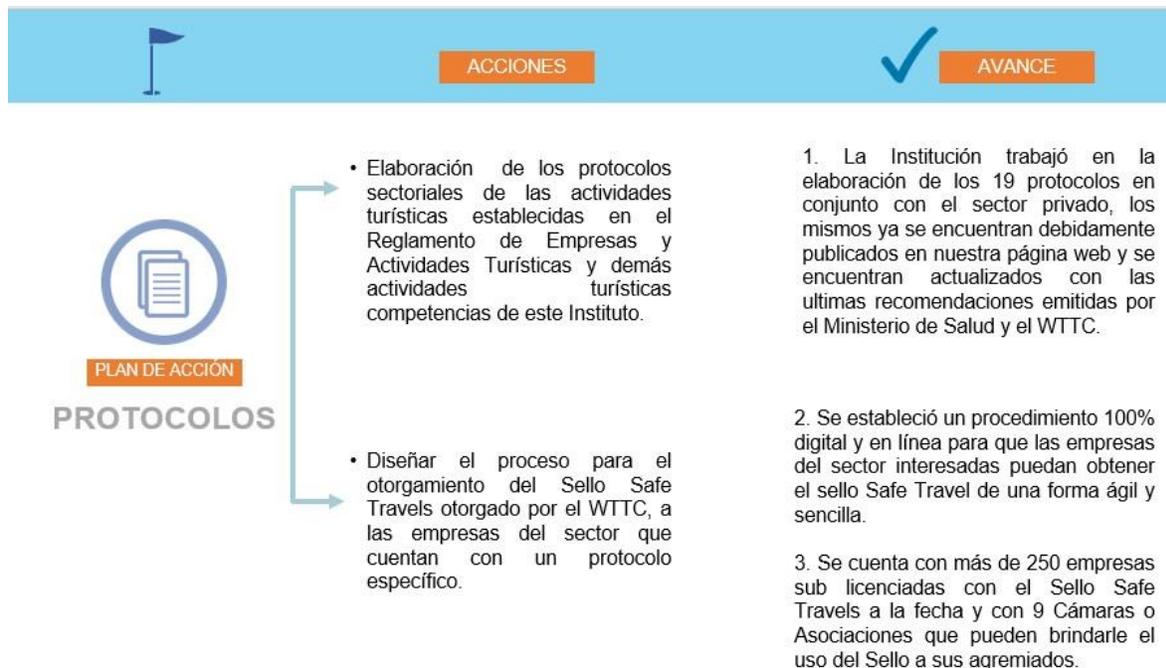
Producto Turístico:



## Tejido empresarial:



## Protocolos:



# Capacitación:

