



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

Señor
Licenciado
Osvaldo Henry Monge Leitón
Encargo Proceso de Recursos Humanos
Instituto Costarricense de Turismo
S. O.

Estimado señor Monge:

De conformidad con oficio PRH-0941-2009 del 14 de setiembre de 2009, le remito para su conocimiento el informe final de gestión, durante el período que fungí como Ministro de Turismo y Presidente Ejecutivo del Instituto Costarricense de Turismo (ICT).

Aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi más alta consideración y estima.

Se despide,

Lic. Carlos Ricardo Benavides J.
Ex Ministro de Turismo



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD**

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

En mayo de 2006, el Presidente de la República, Oscar Arias Sánchez, me confió la responsabilidad de asumir la dirección del Instituto Costarricense de Turismo. El Gobierno del Presidente Arias, convencido de la necesidad de asumir el importante compromiso con la actividad turística, decidió implementar iniciativas claras que permitieran el desarrollo del sector turístico nacional siguiendo los valores más propios del costarricense.

La decisión de desarrollar acciones armoniosas de sostenibilidad, velar por la protección del medio ambiente, el cumplimiento de prácticas sostenibles y la incorporación de más familias en la zona rural, han sido labores arduas que contribuyeron al bienestar y desarrollo económico del país.

Logramos ejecutar acciones concretas en todos los frentes: en la reducción de trámites; en la búsqueda de una mayor seguridad para los turistas nacionales y extranjeros; en la consecución de nuevos recursos para la promoción de Costa Rica como destino sostenible; en la formación de alianzas estratégicas con el sector privado y a nivel de Gobierno, todo esto con el fin de alcanzar mejores condiciones que eleven nuestra competitividad.

Hace tan solo tres años, el presupuesto que nuestro país alcanzaba para lograr sus metas en materia de promoción y mercadeo, rondaban los 6 millones de dólares y al entrar al gobierno, sabíamos que esa circunstancia limitaba enormemente nuestra capacidad para competir con los países de la región Latinoamericana y con los países del resto del mundo dedicados a atender nuestros principales mercados metas. Gracias a nuestro impulso, un proyecto que se convirtió en Ley de la República, permitió que el Instituto Costarricense de Turismo cuente con un sistema de recaudación más sólido y equilibrado para la promoción y el mercadeo del país, que significan para la Institución cerca de \$20 millones, sin duda un gran logro institucional.

Gracias al fortalecimiento de la actividad turística establecimos un hito histórico: el ingreso de 2.080.000 turistas en 2008, la mayoría visitantes de Estados Unidos, Canadá, Europa y Sur América.

Dentro de los inmensos esfuerzos y logros conseguidos, cabe destacar el apoyo al desarrollo del turismo rural comunitario. Al inicio de la presente administración se declaró este nuevo segmento de Interés Nacional y junto al Presidente Arias firmamos la Ley de Fomento para el Turismo Rural Comunitario, abriendo oportunidades a los pequeños emprendedores de todo el país y dando soporte en



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

capacitación y promoción a decenas de proyectos comunitarios que han mejorado la calidad de vida de familias y mujeres de zonas rurales.

Ese acercamiento con las comunidades también lo fomentamos mediante la generación de alianzas con decenas de municipios en todo el país, así como con la apertura de oficinas regionales. Hasta hace poco el ICT era una institución centralizado en la ciudad capital, algo injustificable para un país que es un multidestino en sí mismo.

Con el fin de aumentar la cantidad disponible de espacios y la conectividad de Costa Rica, establecimos un programa para la atracción de líneas aéreas y aumento de frecuencias, logrando incrementar para el 2009 la oferta de asientos en más de 700 mil espacios.

A nivel internacional impulsamos la participación activa y el liderazgo de Costa Rica en los foros y organismos más prestigiosos del mundo, alcanzándose por primera vez en la historia la Presidencia del Consejo Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo, así como la Vice Presidencia del Comité de Sostenibilidad de dicha organización y un espacio en la Junta Directiva del *Partnership* de Turismo Sostenible de las Naciones Unidas, entre otros.

Al concluir mis funciones como jerarca de la Institución, más allá del recuento de acciones e iniciativas que contiene este informe, comparto a continuación el alcance del trabajo realizado.

Lic. Carlos Ricardo Benavides J.
Ex Ministro de Turismo



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Planeamiento

Dirección De Planeamiento y Desarrollo Turístico

La Dirección tiene como propósito liderar los procesos de planificación del desarrollo turístico del país, la generación de información para la toma de decisiones, la ejecución de los planes propuestos, el monitoreo de los planes y el desarrollo de iniciativas de competitividad de la industria turística costarricense así como de la elaboración de los planes y la ejecución turística, las cuales se basan en tres niveles de planificación:

1. **Plan Nacional:** Este es el primer nivel de la planificación donde se define el modelo de turismo, las directrices generales para regir al país en materia de turismo y las estrategias a seguir.
2. **Plan General de uso de la tierra:** Es un instrumento de planificación de segundo nivel, que permite dirigir el desarrollo de productos turísticos, imagen de mercado, instalaciones turísticas, orientar la inversión privada, el manejo ambiental y las propuestas para la búsqueda del desarrollo social y económico local a nivel de las Unidades de Planeamiento Turístico del país.
3. **Plan Regulador Integral Costero:** Instrumento de planificación, del tercer nivel, mediante el cual se distribuye el uso espacial del suelo en la zona costera. Se realizan a escala 1:2000 y establece un sistema obligatorio de seguimiento para el ordenamiento de la Zona Marítimo Terrestre. Es requisito formal para la obtención de una concesión en la ZMT y son administrados por la respectiva Municipalidad.

Plan de Desarrollo Local: Instrumento de planificación, de tercer nivel, de corte estratégico que se realiza a escala local como una forma de establecer prioridades para el desarrollo. Es un instrumento que sugiere desde el punto de vista turístico las directrices y acciones necesarias para el desarrollo local del destino turístico.

Planificación costera: durante el 2006 se realizaron 27 giras de inspección a lo largo del territorio nacional de los planes reguladores presentados por particulares



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD**

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

y se revisaron formalmente 8 planes reguladores, que cuentan con la certificación del MINAET en torno a la Delimitación del Patrimonio natural del Estado.

Formulación de matrices para el monitoreo de la implementación de planes:

Se formuló una herramienta (matrices para cada Unidad de planeamiento con sus respectivos indicadores) para medir el avance de la implementación de los planes de desarrollo turístico, que sirva para mejorar y fortalecer la gestión municipal del espacio turístico.

Para determinar el avance de cumplimiento del PNDT, se implementó un programa de visitas a áreas silvestres protegidas, cantones con planes reguladores, capacitación, asesoría, entre otras; que se seleccionaron para medir el comportamiento del sector año a año. Con este fin, se diseñaron fichas metodológicas para cada indicador que permitirá monitorear sus variaciones y efectos en las Unidades de Planeamiento. Este instrumento será utilizado con el propósito de medir los avances o cambios en los indicadores y las acciones que se deben desarrollar para mejorar el comportamiento de los mismos.

Se cuenta con Fichas de indicadores turísticos a nivel nacional, actualizados al 2007 y fichas por U.P, además de una propuesta de indicadores a aplicar por Unidad de Planeamiento para el período 2009-20012.

Administración de la Información

1. Se publicó la Encuesta Aérea de no Residentes realizada en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría: I, II, III & IV Trimestre 2005, así como los resultados de las encuestas realizadas en el Aeropuerto Daniel Oduber, en fronteras terrestres y en cruceros.
2. Se ejecutaron las encuestas Aéreas, Terrestres y Marítimas de Hogares correspondientes al año 2006. Dichas encuestas tienen como objetivo fundamental obtener el perfil del visitante así como conocer sus características básicas como: motivo del viaje, modalidad, gasto, estadía, lugares visitados, entre otros.
3. Se elaboró y publicó el Anuario Estadístico 2005. La publicación está disponible en inglés y español.
4. Se firmó el convenio de cooperación entre el ICT y el Ministerio de Seguridad Pública para la actualización oportuna de estadísticas turísticas.



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD**

Sitio web: www.visitecostarica.com
Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243
Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

5. Se aplicaron las encuestas de perfil de visitantes nacionales e internacionales en 3 unidades de planeamiento: Guanacaste Sur, Pacífico Sur y Monteverde.

Investigación

Estudio sobre generación de empleo en el sector Turístico: Se cuenta con un borrador preliminar sobre la generación de empleo de la actividad turística, en donde se hace una aproximación al papel del sector turístico en el desarrollo local y nacional. Este se continuará trabajando durante el 2009.

Con el propósito de iniciar el proceso de implementación del programa, se realizaron conversatorios en las Unidades de Planeamiento Guanacaste Norte y Sur, Llanuras del Norte, Pacífico Sur (Buenos Aires, Golfito), con representantes de cámaras empresariales, que permitan poner de acuerdo a quienes lideran el desarrollo empresarial de las zonas en el desarrollo de acciones conjuntas y alianzas con gobiernos locales, instituciones y organizaciones locales, con miras de trabajar en temas claves para la competitividad de las zonas. Este proceso será continuo en el tiempo, es decir, es una tarea que se continuará realizando para todas las unidades de planeamiento del país.

Se ejecutó el programa de Cultura Turística Escolar, que busca generar en el estudiantado y profesores conciencia sobre la importancia del desarrollo turístico y el rol de los diferentes actores en la protección de los recursos naturales y el rescate de la cultura nacional. El "Programa de Concientización Turística Escolar" se ejecutó en escuelas locales, que consistió en talleres de capacitación de temas turísticos a estudiantes y profesores de 5º y 6º grado de escuela, donde se capacitaron a 1293 estudiantes y 90 maestros.

En la provincia de Guanacaste, con base en la Licitación N° 08-2006, se elaboró uno de los 3 Planes Reguladores Integrales de los Centros de Desarrollo Turístico en San Miguel de Coyote en Nandayure. Fue aprobado el Plan de Trabajo elaborado por las dos empresas y los trabajos se realizaron en el mes de enero y febrero del 2007.

Para la provincia de Puntarenas, se concluyó el borrador final del Plan General de Desarrollo Turístico y Usos del suelo de Puntarenas e Islas del Golfo.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Con base en la Licitación N° 08-2006, se elaboró uno de los 2 Planes Reguladores Integrales de los Centros de Desarrollo Turístico en Esterillos Palo Seco en Parrita y en Matapalo de Barú en Aguirre. Fue aprobado el Plan de Trabajo elaborado por las dos empresas y los trabajos se realizaron en el mes de enero y febrero del 2007.

Se llevó a cabo el estudio “Investigación y Propuesta para el desarrollo local y turístico del cantón de Garabito” con el fin de analizar el actual modelo de desarrollo local en la zona de desarrollo turístico del cantón de Garabito, su estructura y funcionamiento, a fin de establecer su implicancia para el desarrollo turístico, la protección del medio ambiente, el desarrollo de las comunidades, el fortalecimiento del poder local y la contribución a los ingresos nacionales. Este estudio pretende analizar el estado de situación de la zona, las implicaciones sobre el desarrollo turístico; para definir las políticas y estrategias a seguir en materia de competitividad del destino.

La realización de foros y talleres de consulta de los Planes Reguladores Integrales en comunidades interesadas; el desarrollo de programas de capacitación turística para Cámaras de Turismo, Municipalidades y Centros de Educación Pública en temas relacionados con mercadeo, la responsabilidad social empresarial, la evolución y retos de la industria turística costarricense en el marco de la actualización del Plan de Desarrollo Turístico y la impartición de talleres de capacitación y formulación de planes estratégicos, con el propósito de capacitar y consolidar las cámaras regionales de turismo como entes líderes y aliados del ICT en la generación de condiciones locales para la consolidación de la industria turística y el impulso al desarrollo local, fueron algunas de las estrategias periódicas con el objetivo de maximizar las acciones y esfuerzos institucionales emprendidos en el sector turístico.

Mi despacho siempre estuvo abierto para todas las cámaras, empresarios y personas que diariamente compartían valiosa información y sugerencias con el único objetivo de unir esfuerzos.

Consolidación del Patrimonio Turístico

Dentro de esta estrategia de fortalecimiento del producto, uno de los primeros pasos por recorrer era la consolidación del Patrimonio Turístico.



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD**

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

Es al sector privado a quien le corresponde el desarrollo de los productos turísticos, por supuesto con nuestra guía y orientación. Y lo han hecho muy bien. Pero el inventario y mantenimiento del patrimonio turístico es labor intrínseca de la Administración

De los análisis de inteligencia de mercado realizados sabemos que los turistas actualmente buscan un destino que les ofrezca vivencias únicas. Por eso hemos coordinado acciones que permiten fortalecer dos de los componentes básicos de nuestra oferta diferenciada: las áreas protegidas y el patrimonio cultural.

Áreas Protegidas

Junto con MINAET hemos trabajado, a través del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, varios proyectos con el fin de facilitar los recursos económicos necesarios para dotar de la infraestructura requerida a sitios espectaculares como el Parque Nacional Manuel Antonio y el Parque Nacional Volcán Poás, de manera que estén en la capacidad de recibir turistas nacionales e internacionales.

Hemos conseguido fondos de cooperación del PNUMA y el gobierno de Francia para llevar a cabo una capacitación con el fin de desarrollar las capacidades alrededor de los sitios de Patrimonio Mundial. Para esto también nos hemos unido a la Fundación Naciones Unidas, que promueve la visitación a sitios de Patrimonio Mundial de la UNESCO para que Costa Rica se promueva como un país que cuenta con tres sitios de Patrimonio Mundial Natural.

Patrimonio Cultural

De igual manera hemos dado la importancia que merece al patrimonio cultural tangible e intangible.

Con el Ministerio de Cultura llevamos a cabo varios proyectos con el fin de apoyar la conservación y habilitación de sitios patrimoniales, como es el caso de la Iglesia de Ujarrás, la Penitenciaría de Isla San Lucas y la Iglesia de Orosí. El monto invertido en estas obras el año pasado (Diciembre, 2008) fue de aproximadamente ¢90 millones, en los tres sitios.

El ICT continuaría asumiendo los gastos de mantenimiento y seguridad para el resguardo y tranquilidad de los usuarios. Cabe mencionar que se tienen pendientes las obras correspondientes a la segunda etapa de remodelación, que



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

por sugerencias de los usuarios, hemos decidido llevarlas a cabo para un mejor disfrute de todos los turistas que visitan estos lugares.

Para esta etapa, la inversión será de otros ¢90 millones. Esta contratación se encuentra en proceso y se espera la respectiva adjudicación, de tal manera que las obras iniciarían en el mes de octubre y finalizarían antes de que el año 2009 culmine.

Hemos patrocinado también con significativos recursos actividades como el Festival Internacional de las Artes, la visita de artistas internacional, y las manifestaciones culturales en el exterior.

No hay duda de que turismo y cultura avanzan por una misma vertiente y se nutren uno al otro.

Competitividad

El ICT implementó dos programas de competitividad llamados: Pequeños Hoteles y Turismo Rural Comunitario, con el fin de continuar con el crecimiento del turismo en el país, se requiere de un esfuerzo conjunto de las micro y pequeñas empresas, así como de las instituciones para mejorar las condiciones físicas, de servicio y producto de las empresas.

Pequeños Hoteles: El objetivo de este programa es contribuir con el desarrollo de las capacidades competitivas en los pequeños hoteles de Centroamérica, como mecanismo para estimular el incremento en las tasas de ocupación, costos más bajos a través de programas específicos y a elevar la oferta turística y de multidestinos, contribuyendo a la integración centroamericana.

Actualmente existen 48 empresas afiliadas. La incorporación de empresas a este programa es constante. Se apoyó la realización del Taller de Presentación de la Herramienta de Evaluación de Empresas de Hospedaje de la marca ICV y gracias a la coordinación conjunta con el INA se levantaron las necesidades de capacitación de los empresarios de las diferentes zonas del país.

Turismo Rural Comunitario (TRC): Este programa busca contribuir a la consolidación del Turismo Rural Comunitario como instrumento de combate a la pobreza y desarrollo sostenible de las comunidades con potencial turístico mediante experiencias organizadas de la comunidad.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Desde la implementación de las iniciativas, se realizaron charlas y asesorías en el campo a grupos interesados en desarrollar empresas de turismo rural de diferente naturaleza. Se realizaron charlas de TRC a comunidades y empresarios en el Valle Central, Caribe Norte, Zona Norte, Pacífico Sur así como charlas a las instituciones y organizaciones sobre el tema.

Para 2009, se realizaron 11 giras de reconocimiento y asesoría para empresas de TR y TRC, con el propósito de orientar la creación y mejoramiento de productos turísticos de ese subsector.

Se realizó un programa de visitas de las 38 empresas que inicialmente se inscribieron en el Programa de Turismo Rural Comunitario. Esta evaluación ha permitido detectar las empresas que pueden recibir la Declaratoria Turística y categorización de empresas; asesorar a las empresas para mejorar los servicios así como detectar necesidades de empresas de Turismo Rural Comunitario en capacitación y asesoría, para diseñar un programa que responda a dichas exigencias.

Para el 2007 se incrementó el número de empresas que ingresen a la Red de Turismo Rural Comunitario, con las cuales se desarrollarán programas de asesoría técnica, capacitación, categorización, comercialización y se coordinará con la banca estatal para asesoría y financiamiento.

Modificación al Reglamento de Hospedaje, para creación de un nuevo tipo, "Posadas de Turismo Rural": Se redujo el número mínimo de habitaciones requeridas, estipulando para este tipo específico un mínimo de 3, conservando siempre los mínimos de *confort* y calidad en el servicio. Esta propuesta mejorara la competitividad de todas las unidades de planeamiento del país, en tanto abre nuevas oportunidades para diversificar el producto de todas las zonas del país.

A este nuevo nicho le hemos dado especial importancia, primero declarándolo de interés público en enero del 2007; luego con la promulgación del Decreto de Actividades Temática, el que aparte de beneficiar muchas otras actividades, permite a los predios rurales, o "fincas", obtener una declaratoria turística luego de cumplir con algunas condiciones. Emitimos también el Decreto de Posadas de Turismo, que nos permitió agregar el término de posada en la nomenclatura de las clasificaciones tradicionales y, finalmente, con la reciente aprobación de la Ley de Turismo Rural Comunitario, podremos dar un apoyo integral a las comunidades que desarrollen turismo rural.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Este año, 17 de julio, junto al Presidente de la República se firmó la Ley de Fomento al Turismo Rural Comunitario en el emprendimiento “Nacientes Palmichal”, en Palmichal de Acosta.

Se tiene una propuesta del programa de competitividad turística donde se involucran las 10 unidades de planeamiento del país. Este documento establece el enfoque de competitividad planteado para el país, la visión de futuro, las metas, los indicadores, el establecimiento de un plan de e indicadores a medir en el tema; lo cual pretende ser la base para la implementación de estrategias que permitan ir propiciando una mayor competitividad del destino.

Oficinas Regionales

Nuestro interés por expandir los beneficios del turismo, con el deseo de hacer más accesibles los servicios a habitantes y empresarios del sector y con el fin de descentralizar el servicio y dinamizar los trámites administrativos y consultas de carácter turístico que rebosan en las distintas zonas turísticas del país, el ICT muy pronto contará con oficinas regionales en los puntos turísticos más destacados del territorio nacional.

A la fecha contamos con oficinas abiertas en Guanacaste Norte, Guanacaste Sur, Llanuras del Norte, Pacífico Medio y Caribe Norte.

En el segundo semestre del presente año, se concretará la instalación de las Oficinas de Caribe Sur, Puntarenas e Islas del Golfo y Pacífico Sur.

Sostenibilidad

La sostenibilidad es el eje de todo el desarrollo turístico desarrollado en nuestro país, es el elemento que nos ha distinguido y hecho sobresalir en el contexto internacional.

Los costarricenses fuimos los primeros transitando el camino hacia la sostenibilidad, esta vía donde no hay atajos y para la cual hay que estar en constante revisión y reflexión de los conceptos si no queremos morir de éxito.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

El concepto de sostenibilidad ha evolucionado; ya no hace referencia solamente a lo ambiental, sino también a los ámbitos sociales, económicos, culturales, y al entorno urbanizado. Nosotros debemos evolucionar con él. Y así lo estamos haciendo.

El Departamento de Sostenibilidad Turística está siendo reestructurado para convertirse en un Macroproceso con las capacidades necesarias para darle el apoyo que requieren las empresas costarricenses en su camino hacia procesos de producción y consumo más limpios. Todos los programas están en proceso de refrescamiento y las funciones de la nueva Dirección incluirán alianzas estratégicas a nivel nacional e internacional, la modernización de la norma del Certificado de Sostenibilidad Turística, la supervisión de la estrategia Turismo Cambio Climático y del Código de Conducta y la internacionalización de los estándares de sostenibilidad turística de Costa Rica y de la norma CST, entre otros.

Costa Rica ha sido pionera con el C S T- objeto de reconocimiento mundial- pero lo que es más importante, es que nuestro proceso de certificación es depositario de la credibilidad de los más de 100 hoteles y agencias de viaje que han utilizado la norma como lineamiento para la sostenibilidad de sus empresas.

Hoy contamos con 127 empresas certificadas, pero se hace necesario incorporar nuevas categorías, nuevos actores, nuevos elementos de evaluación para no perder vigencia. Temas como la responsabilidad social empresarial y la carbono neutralidad deberán de afianzarse más dentro de la norma. Adicionalmente, ya es hora de que procedamos a la internacionalización del CST con el fin de lograr su reconocimiento mundial como un beneficio adicional para las empresas que la ostentan.

En mayo 2009, se llevó a cabo el acto de graduación del primer grupo de evaluadores que ICT y la Universidad de Costa Rica preparó. Estos profesionales podrán apoyar a las empresas turísticas en su proceso de certificación realizando la evaluación previa de las mismas, para su posterior análisis por el Comité de Evaluación. Esto sin lugar a dudas permitirá que un número mayor de empresas y con mayor celeridad accedan al Certificado de Sostenibilidad Turística si cumplen con los requisitos de la norma.

Este año, conjuntamente con el Instituto Nacional de Aprendizaje, impartimos también el "Programa de Formación de Guías de Turismo de las Tour Operadoras



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

que cuentan con el CST”. Se graduaron 120 Guías de Turismo, con la acreditación del INA y la Licencia del ICT, todos ellos especializados en los estándares de sostenibilidad de Costa Rica.

Para lograr un encadenamiento productivo verde, estamos trabajando también en un Inventario de Suplidores de la Empresa Turística que ofrece Tecnología Amigable con el Ambiente.

El Departamento de Sostenibilidad tiene a su cargo, además, junto con Acueductos y Alcantarillados, el programa Bandera Azul Ecológica. Este año contamos con 63 banderas azules otorgadas. Se lanzó así mismo una nueva categoría de Bandera Azul, la Carbono Neutral, para las empresas que hacen esfuerzos por compensar y mitigar sus emisiones.

Cambio Climático

Este es uno más de los esfuerzos relacionados con el cambio climático, un reto al que la industria turística nacional ha respondido de inmediato

Con el orgullo de ser parte de una de las metas más relevantes y ambiciosas que Costa Rica se ha propuesto en su historia, hemos alineado nuestros esfuerzos con las premisas del proyecto presidencial de Paz con la Naturaleza y el compromiso de ser un país libre de emisiones de gas efecto invernadero para el 20-21, coordinando con el sector privado de Costa Rica la Estrategia Nacional Turismo Cambio Climático.

Esta estrategia busca que para el año 2021 todas las empresas agremiadas del sector turismo mitiguen sus emisiones, convirtiéndonos en el primer destino carbono neutral.

Los primeros pasos en capacitación y sensibilización empezarán a darse este año, y su implementación está interrelacionada con lo que otros sectores vayan avanzando. Pero hay un compromiso absoluto, tanto de las cámaras y empresas que han liderado este proceso, como por parte del ICT, de llevar esto adelante.

Pretendemos ser el primer país al que se pueda viajar “Guilty Free”-Sin remordimientos. En esta época en que los turistas son cada vez más educados y que nuestro mejor prospecto es un viajero al que le preocupan los temas ambientales, ya estamos trabajando en ser esa opción.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Tanto la CEPAL como la Universidad de Oxford estudian el caso de Costa Rica como el primer país que cuenta con una comisión público privada dedicada al tema del cambio climático y el turismo.

Código de Conducta

También en el tema de la protección de los menores contra la explotación sexual por parte de los turistas, el trabajo realizado por Paniamor y el sector privado costarricense ha sido ejemplo a nivel mundial. Por su importancia para lograr un turismo verdaderamente sostenible, el ICT está suscribiendo un convenio con Canatur y Paniamor con el fin de apoyar con recursos la contratación de un consultor que apoye a las empresas en la implementación del Código de Conducta.

Decreto Uso de Suelos

También en el tema del necesario balance entre desarrollo y preservación ambiental hay que “caminar el discurso”, o “walk the talk”, como dicen los anglófonos.

En ese sentido hemos promulgado un decreto que regulen el uso de los suelos en los sitios que deben ser especialmente protegidos. Esta disposición limita la altura y densidad de las construcciones en la zona de Guanacaste.

Estamos trabajando en decretos para otras zonas que por no contar con planes reguladores han tenido un crecimiento desordenado.

Inversión Extranjera y Simplificación de Trámites

Creemos en el valor que tiene la inversión extranjera directa en el campo del turismo, pero quienes vengán a desarrollar sus proyectos en nuestro país deberán garantizar cada vez más la sustentabilidad de los mismos. En Costa Rica los derechos y las responsabilidades son idénticos para nacionales y extranjeros, y de todos ellos esperamos los más altos estándares de responsabilidad.

Algunos proyectos han postergado su fecha de inicio, debido a temas financieros internacionales, pero otros han aprovechado los precios favorables en las propiedades y costos de construcción.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Para el 2008, un año muy próspero para la actividad turística nacional, la atracción de inversiones turísticas representó una generación de divisas de US\$629 millones, procedentes de los establecimientos de nuevos hoteles y la ampliación de otros existentes. Ese año, los nuevos proyectos hoteleros fueron tres hoteles de la Cadena Hilton, el Hotel Hyatt, el Hotel Natura Ecoluxury Community, en la provincia de Puntarenas; en Guanacaste el Hotel La Punta, el hotel Westin y el Hotel Riú así como el Hotel EuroStar en San José.

Durante los meses de marzo y abril 2009 la firma Barceló inauguró dos nuevos hoteles, y la franquicia Indigo abrió las puertas de su primer hotel en Latinoamérica a finales de mayo.

Quedan en negociación, la posible concreción de iniciativas como el segundo Hotel Riú, el Mandarin Oriental y el Hotel Ramada Resort.

Continuamos promoviendo la inversión responsable pues genera desarrollo en diferentes zonas del país y nos permite aumentar la oferta en habitaciones y con ello la posibilidad de crecer en visitación.

Para hacer más amigable a los inversionistas los procesos, hemos continuado trabajando en la simplificación de trámites que ya va dando sus primeros resultados.

Solo como ejemplo y en relación con los procesos de declaratoria y contrato turístico, se han logrado eliminar varios de los pasos que alargaban los términos de aprobación de los mismos. Con las modificaciones realizadas, ambas solicitudes tiene respuesta - una vez se han cumplido con todos los requisitos- en un período de un mes, reduciendo los plazos anteriores que tomaban en algunas oportunidades más de tres meses.

De igual manera en los trámites para las empresas de turismo de aventuras logramos reducir el plazo en dos meses gracias a la eliminación de algunos de los trámites requeridos con anterioridad.

Estamos confiados en que seguiremos siendo un destino favorecido por la inversión extranjera por el retorno seguro a la inversión que ofrece el país, así como por el apoyo que da el gobierno en la promoción y mercadeo de Costa Rica como destino turístico.



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD**

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

Ley para el Desarrollo de la Industria Turística Sostenible

Mantener el liderazgo en la preferencia de los consumidores en un mercado global donde cada vez más actores compiten, es sumamente difícil cuando no se cuenta con los fondos necesarios para la inversión en el desarrollo sostenible del producto, así como en su mercadeo y promoción.

Por este motivo, uno de los logros más importantes de este período ha sido la promulgación y entrada en vigencia de la Ley para el Desarrollo de la Industria Turística Sostenible.

Este instrumento crea un impuesto de ingreso al país de \$15, el cual será destinado a la inversión en temas de desarrollo sostenible, mercadeo y promoción de Costa Rica. El aseguramiento de estos fondos nos permite planear a largo plazo y con la certeza de que se contará con los recursos necesarios.

Aprobada por unanimidad en el Plenario Legislativo, la misma ley elimina el impuesto del 3% sobre la tarifa de hospedaje, apoyando así al sector hotelero al bajar el precio final al consumidor.

Pues bien, con nuestro producto sólidamente constituido sobre la base de un rico y diverso patrimonio turístico, y con los recursos asegurados, hemos emprendido la tarea de promover y posicionar a Costa Rica a través de la más extensa, ambiciosa y multidisciplinaria estrategia jamás emprendida.

Promoción y Mercadeo

La decisión tomada por las autoridades gubernamentales de invertir mayores recursos en la promoción y mercadeo de Costa Rica como Destino Turístico, coadyuvó a revertir la desaceleración de ingreso de turistas presentada en el 2006.

Pudimos observar en el año 2007 un crecimiento en el ingreso de turistas internacionales de un 12,7% muy por encima del 2,7% registrado en el 2006 y del 4% estimado en el “Plan Nacional de Desarrollo Jorge Manuel Dengo Obregón 2006-2010”.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

La mayor inversión en promoción durante el periodo 2007- 2009 finalmente alcanzaron montos que permiten realizar un mercadeo mucho más integral, con acciones de impulso y *de atracción* en los mercados prioritarios

El ICT, en una visión compartida con el sector privado, en mayo del 2008 aprobó y divulgó el Plan Estratégico de Mercadeo Turístico Sostenible 2008-2010, con la participación activa del sector privado costarricense, representado por el comité Mixto ICT-CANATUR. Este plan establece las líneas estratégicas a seguir tanto para el sector público como privado en aspectos de mercadeo.

Ante la gran competencia de destinos turísticos a nivel mundial, es más importante que nunca que los destinos fortalezcan los aspectos que los hacen diferentes y únicos. En el caso de Costa Rica, dado el prestigio que se tiene como líder en naturaleza, el compromiso con la sostenibilidad para seguir manteniendo un posicionamiento diferenciado. En momentos de crisis es cuando más se debe apoyar las ventajas competitivas de un destino y por lo tanto debemos fortalecer cada día más este compromiso.

El mercado de Estados Unidos sigue siendo el principal mercado generador de turistas al país, representando más de la mitad de las llegadas aéreas. Era importante fortalecer y consolidar este mercado a través de una serie de estrategias de impulso y atracción.

Vale la pena destacar que la presencia en el mercado emisor de los Estados Unidos resulta necesaria no sólo por el tamaño de ese mercado, sino también por el perfil del denominado mejor prospecto para Costa Rica. En los dos últimos años el tamaño del mercado de mejor prospecto se ha incrementado en 2 millones de viajeros, alcanzando la suma de 14 millones.

La contratación de la Agencia de Relaciones Públicas Burson Masteller en la cual hemos invertido un monto de 360 mil dólares anuales, a partir de octubre del 2008, nos permitió realizar alianzas estratégicas con organizaciones tan prestigiosas como National Geographic, Timberland, proyectando los valores, los recursos naturales y productos, para el fortalecimiento de la imagen país y de la actividad turística.

Se decidió realizar una publicidad de imagen tanto en medios tradicionales como medios de exteriores, durante el 2008 se invirtieron \$1.8 millones de dólares en las revistas más leídas por el "Best Prospect", tanto en Estados Unidos como Canadá.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Para un total de 16 revistas (13 revistas de los Estados Unidos y 3 Canadá). Del total de las 57 pautas, el 89% de ellas, se concentra en el periodo setiembre-diciembre 2008, apoyando la temporada alta 2008-2009.

Para el 2009 se está continuando y reforzando la inversión en publicidad en revistas, invirtiendo \$2,6 millones de dólares en las revistas más leídas por el “Best Prospect”, tanto en Estados Unidos como Canadá. Para un total de 18 revistas (15 revistas de los Estados Unidos y 3 Canadá).

En el 2008 se decidió utilizar medios innovadores dentro de la publicidad de exteriores. Se invirtió \$1.1 millones de dólares en buses (de octubre a diciembre 2008 se ubicó publicidad en 21 Buses de NY y 15 buses de San Francisco); Kioscos con Bluetooth (de octubre a diciembre 2008 se pautó en 69 kioscos con bluetooth en New York, mediante la colocación de un afiche invitando a bajar sonidos e imágenes de Costa Rica por medio del sistema “bluetooth” del teléfono celular. Adicionalmente en otros 25 kioscos bonificados, pero sin “bluetooth”, se colocaron los mismos anuncios de revista en tamaño grande) y en secadores de manos (de noviembre 2009 a enero 2010 se colocarán calcomanías alusivas a Costa Rica en 250 secadores de manos en 125 bares y restaurantes de New York).

En el 2009, se decide reforzar la campaña en revistas y de cara a la crisis se decide iniciar una campaña de venta denominada *Costa Rica Plus Extra Value*.

Es una campaña que tiene como objetivo impulsar la temporada alta de medio año. Pretende reforzar la política que en época de crisis no hay que bajar precios sino agregar valor. Es una campaña que invita a las personas a tomar la acción ahora.

Consiste en una agresiva campaña de ventas en Estados Unidos por medio del ofrecimiento de valores agregados. La campaña motivaría al consumidor a tomar una decisión ahora y buscar los valores agregados en un micro sitio donde aparecerá la lista de los mismos. En el micro sitio se encontrarían los cupones que las personas deben presentar en los hoteles y otros servicios para reclamar su valor agregado.

Se hará una campaña en los principales periódicos que acostumbran leer los *best prospects*, específicamente en las secciones de viajes de los domingos. El presupuesto estimado para esta campaña es de 500 mil dólares.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

La Publicidad en Cruceros permitió que se pautara en el canal interno de la naviera Royal Caribbean y Celebrity Cruices de Octubre 2008- Octubre 2009 lo que representó una inversión de \$14,335

Debido a la necesidad de continuar con una dependencia tan marcada del mercado de los Estados Unidos, al aumento del euro frente al dólar y al interés creciente por temas de conservación y sostenibilidad, convierte al mercado europeo en un mercado con un enorme potencial de crecimiento para Costa Rica. En Europa y Asia se tiene dos tipos de mercado:

1. Los mercados prioritarios (España, Francia, Inglaterra, Holanda, Alemania, Suiza e Italia), en donde existe producto de paquetes turísticos ofrecidos por una gran diversidad de empresas mayoristas, que son distribuidos por miles de empresas minoristas. Es decir, que ya se dispone del producto en la cadena de distribución al alcance del mercado potencial.
Con el deseo de comprender estos mercados, se realizó una alianza estratégica con Futuropa con el fin de desarrollar una estrategia para el mercado Europeo.
En los 7 mercados prioritarios se decidió realizar una campaña publicitaria al *tarde* por medio de la confección de un inserto de 24 páginas sobre el destino, acompañado de una campaña publicitaria de 3 a 4 anuncios lo que presentó una inversión de US\$456,000.
También impulsamos la llegada a Costa Rica de una de las regatas más importantes del mundo: la carrera Transat. Este evento, para el que estamos aportando 300 000 euros, genera una cobertura en medios en Europa y Norteamérica con un valor superior a los 20 millones de euros.
2. En los mercados emergentes (Países Nórdicos, Portugal, Rusia, Irlanda y República Checa, Israel y Japón), se está en la etapa de generar conocimiento sobre el producto por medio de la búsqueda de nuevos mayoristas, capacitación a los canales de distribución y la participación en ferias internacionales. Además, se está apoyando a estos mercados por medio de una estrategia de participación en Ferias y desarrollo de seminarios educativos, con el fin de ir posicionando el país como un multidestino turístico.

Durante los últimos tres años se han implementado una serie de campañas con el objetivo de desarrollar el mercado nacional. Campañas tanto de imagen como de producto.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Se realizó la campaña “*Todo está a un Brinco*”, para luego pasar a una campaña de producto, en conjunto con la CCH, CANATUR Y BNCR, denominada “*Costa Rica a un Precio Chiquitito*”.

En el mes de abril del 2009, se estrenó la campaña “*Aquí se cura Todo*”.

Asimismo, se apoya el mercado nacional con el programa de Expoferias y Eventos Nacionales

Se definió una estrategia para el manejo de campaña cooperativa que para mediados del 2009, había generado la recepción de 36 propuestas cooperativas. El monto de inversión solicitada al ICT, por parte de los posibles socios comerciales asciende a US\$2.4 millones.

A la fecha se han aprobado 14 campañas cooperativas que asciende a un monto de US\$619,000

Consolidación de conectividad aérea

Consciente del valor estratégico que tiene la oferta aérea en el desarrollo de un destino turístico, este Ministerio se ha avocado a consolidar la oferta aérea, para lo cual se han realizado reuniones con diversas aerolíneas, tales como: Delta, Continental, Spirit, Frontier y Jet Blue, de los Estados Unidos y Taca, Copa, Avianca y Mexicana de Latinoamérica. También se han contactado aerolíneas de Europa, tales como: Condor, Iberia, Air Comet, Air France, Virgin, entre otras.

Se logró el inicio de operaciones de Jet Blue a partir del marzo del 2009. Asimismo, los altos porcentajes de ocupación que presentan las aerolíneas que operan desde los Estados Unidos, han provocado un aumento en la frecuencia de vuelos, especialmente desde las ciudades generadores de tráfico a nuestro país, por ejemplo: Continental aumentó a 56 vuelos semanales, Frontier con vuelos diarios a partir del mes de marzo, Delta y Spirit aumentarán sus frecuencias la próxima temporada alta.

Además, se está en proceso de contratación de una firma experta en atracción y consolidación de líneas aéreas, que nos permitirá disponer de una estrategia permanente en una de las aéreas más sensibles para el desarrollo turístico.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

A pesar de que ha habido una disminución en la llegada de los turistas internacionales debido a la crisis económica internacional, la ocupación de los vuelos continúa similar al 2008 desde los mercados de EE.UU. y Europa. Esto se debe a que en previsión a la crisis muchas aerolíneas empezaron a volar en naves con menor capacidad de pasajeros, lo que nos refleja una situación de oferta y no de demanda de asientos. Esto es sumamente esperanzador.

Pero sabemos que la situación que atravesamos no es fácil, y por eso estamos al lado del sector privado buscando soluciones y actuando proactivamente en todas las esferas que acabo de comentarles.

Acciones en Organismos Multilaterales

No puedo dejar de mencionar el trabajo que hemos venido realizando en organismos multilaterales y con organizaciones internacionales, todos con el fin de mantener nuestro posicionamiento internacional y tener injerencia en las políticas mundiales relacionadas con el turismo.

Como miembros de la Organización Mundial del Turismo hemos liderado los procesos de innovación conceptual y de estandarización de los criterios de sostenibilidad y de turismo ético dentro de este organismo de las Naciones Unidas. El reconocimiento se refleja en la elección de Costa Rica a la Presidencia del Consejo Ejecutivo de la OMT y a la Vice Presidencia del Comité de Sostenibilidad de ese organismo.

Como miembros de la Junta Directiva del Task Force (Grupo Especializado) de Turismo Sostenible del Proceso de Marrakech lideramos, junto con Francia, el trabajo que dio como resultado las recomendaciones que se darán a Naciones Unidas con el fin de sustituir los procesos de producción y consumo en el turismo por unos que sean sostenibles. Por acá estuvieron los miembros de este grupo en junio de 2008 con el fin de observar como nuestro país ha puesto en práctica los principios que se van a recomendar a la ONU.

Recibimos en el país en el mes de junio, a los miembros del Comité de Ética de la OMT, para sesionar por primera vez en América Latina, como reconocimiento al trabajo que hemos realizado en pro de un turismo cuyos beneficios sean distribuidos de una manera más justa.

Reconocimientos



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD**

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

Todos nuestros esfuerzos han dado buenos resultados y han sido reconocidos en diversas oportunidades. Entre ellos destacan:

- Calificación de Costa Rica como el mejor destino turístico de Latinoamérica en el 2007 por parte de la industria turística estadounidense (Travel Weekly)
- Designación del Foro Económico Mundial por tercer año consecutivo como el Destino Más Competitivo de América Latina.
- Designación en 2009 de "País más feliz del mundo" según el Índice de Felicidad de la organización británica The New Economics Foundation (entidad independiente que publica cada dos años un informe que mide la felicidad de los habitantes de 143 países que reúnen el 99% de la población mundial)
- Designación del Latin Security index - Latin Business Chronicle nos haya nombrado como el Destino más Seguro de América Latina en el 2009.
- Otorgamiento por parte del Comité de Selección de los Premios UNMTO Ulysses 2009 de la Organización Mundial del Turismo (OMT) del Premio Especial del Jurado a la Innovación en la Gobernanza en Turismo al programa Sensibilización en Cultura Turística Escolar: "Costa Rica Aventura" presentado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
- "Estudio de Desempeño Ambiental" EPI - 2008, efectuado por las universidades Columbia y Yale en 149 países, designó Costa Rica como el quinto país más limpio del mundo, solamente aventajado por Suiza, Suecia, Noruega y Finlandia.
- Ethical Destinations nos incluyó en su lista de los 10 destinos turísticos con más ética.
- CR recibió el premio Travelage West como el destino con más alta satisfacción de sus clientes de Centro y Suramérica; y el de Mejor Destino Turístico de Latinoamérica de la Revista Travel Weekly al igual que el Reader's Choice Award como mejor destino de Centro y Suramérica, todo esto en el 2008.



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD**

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

Innovación

En el turismo no podemos darnos el lujo de dejar de innovar. Por eso recientemente estamos trabajando algunos temas que así lo demuestran.

Uno de ellos es el proceso nacional que lideramos y que se lleva a cabo en coordinación con la Cancillería y el Ministerio de Comercio Exterior con miras a contar por primera vez con una marca país que pueda dar un marco común de posicionamiento a todos los elementos y sectores que Costa Rica quiera promocionar en el contexto mundial globalizado.

De igual manera, junto con los Ministerios de Salud y Competitividad hemos declarado de interés público el desarrollo del Turismo Médico. Con el convencimiento de que la inversión hecha en el sistema de salud del país a través de tantos años puede dar frutos convirtiéndonos en un centro internacional de medicina, estamos iniciando un proyecto que sin lugar a dudas generará múltiples beneficios e ingresos a Costa Rica.

Seguridad

A pesar de que no es un tema que se encuentre dentro de nuestra jurisdicción, por sus efectos en el sector hemos venido apoyando diversos esfuerzos con la creación de la policía turística desde 2006, producto de una alianza entre el Ministerio de Seguridad (MSP) y el ICT. Nuestra policía turística, en la que hemos invertido más de 122 millones de colones desde su creación, brinda información a nuestros visitantes sobre los riesgos personales que podrían enfrentar durante su visita, como medida para reducir los delitos cometidos contra los extranjeros.

En sus inicios se contó con la participación de 125 efectivos, número que fue en aumento hasta consolidar hasta la fecha de hoy, la cantidad de 263 policías distribuidos en los sitios de mayor concentración turística o bien en las rutas de mayor tránsito turístico, como por ejemplo en las terminales de autobuses, rutas hacia los volcanes, Puente sobre el Río Tárcoles, Manuel Antonio, Tamarindo, Limón y Puntarenas.

Producto de una coordinación permanente entre ambas instituciones, se han aportado recursos por parte del ICT en el orden de los 200 millones de colones



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

en medios de transporte equipamiento en general, así como otros insumos básicos para el ejercicio de sus funciones.

Con estos esfuerzos se ha logrado una disminución del 14,0% en los delitos cometidos contra los turistas durante el período 2006-2008.

Por su parte, el MSP incrementará en al menos 200 Policías Turísticas el número de efectivos para el período 2009- 2010 hasta lograr una cobertura total en todos los sitios de interés turístico del país.

Adicionalmente, hemos logrado suscribir convenios para la seguridad de los bañistas con la Municipalidad de Parrita, que permiten un mayor equipamiento de los Salvavidas locales y se espera continuar con esta iniciativa abarcando otros municipios del Pacífico central. De igual forma, se han colocado distintivos de seguridad para prevenir al turista sobre la existencia de corrientes peligrosas en estas zonas.

Paralelo a estos programas que repercuten directamente en el clima de seguridad y confianza del visitante, el ICT dedicó esfuerzos a iniciativas como el programa de señalamiento vial y turístico en coordinación con el MOPT.

Hoy en día es fácil observar dispositivos de información colocados en las principales rutas turísticas del país y se espera continuar con estos aportes de materiales, para lo que se tienen destinados 600 millones de colones con miras a lograr una cobertura total del país concluyendo la instalación de al menos 4000 señales de información vial y turística en el período 2006-2010.

De la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT)

La Marina Papagayo, localizada en Playa Manzanillo, Bahía Culebra de Guanacaste, inició operaciones el 15 de diciembre del 2008 con todos los servicios e instalaciones que indica la Ley 7744 y con una capacidad para 118 embarcaciones turísticas.

Marina Papagayo, contempla una combinación de servicios orientados a atraer a la familia. Para ello, aparte de los sitios de amarre y el servicio a las embarcaciones, el proyecto incluye un paseo marino contiguo a las embarcaciones, área de restaurantes y comercio y un futuro Centro de



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Información Arqueológica que busca educar a los visitantes acerca de las actividades de nuestros ancestros y su ubicación en nuestra historia.

En materia de empleo directo se proyecta que Marina Papagayo ofrecerá una cifra combinada de alrededor de 700 puestos de trabajo, al finalizar el año 2011. Esto incluye el personal que requerirán las embarcaciones, el personal de servicio de la Marina, el personal de los comercios y demás actividades que se llevarán a cabo.

En materia de pago de la concesión, permisos de construcción, cánones comerciales, patentes, otros impuestos y contribuciones sociales, las proyecciones de Marina Papagayo indican que la empresa pagará a las distintas entidades recaudadoras de impuestos y de prestaciones sociales la suma de $\text{¢}5,000,000.000$ para el período 2008-2011. Estos fondos serán de utilidad al Gobierno Central y entidades conexas, así como al Gobierno Municipal de Liberia, para el financiamiento de sus programas sociales y comunitarios.

Marina El Coco. A desarrollarse en Playas del Coco, Carrillo con una capacidad para 299 embarcaciones, cuenta con la aprobación de la CIMAT y de la SETENA. Actualmente formaliza el contrato de concesión con la Municipalidad de Carrillo.

En un futuro, la flotilla existente en este sitio contará con instalaciones debidamente equipadas para el suministro de combustible, recolección de desechos y reparaciones menores para las embarcaciones, además de impulsar el desarrollo de servicios turísticos complementarios a la pesca deportiva.

La Marina Los Sueños. Localizada en Playa Herradura de Garabito, cuyas instalaciones se encuentran operando desde el 2002 con una capacidad para 200 embarcaciones turísticas. Durante este periodo de Gobierno, la etapa operativa de la marina ha sido fiscalizada y vigilada por la Comisión de Marinas. Además, se coordina con otras instituciones del Estado acciones tendientes a mejorar los controles por parte del Gobierno.

Marina Pez Vela, ubicada frente a la Ciudad de Quepos, Aguirre tiene programado entrar a operar, a principios del 2010, con una primera etapa para 95 embarcaciones. Esta marina se proyecta con una importante área dedicada al servicio de reparaciones y mantenimiento de yates.

Marina Bahía Escondida, a desarrollarse en la Ciudad de Golfito se encuentra en etapa constructiva y tiene programado entrar a operar en el 2012. Se ha visto



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitecostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

**INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez**

afectada por la crisis económica mundial y se encuentra en búsqueda de financiamiento actualmente.

En la provincia de Puntarenas existen además otros proyectos en etapa de revisión por parte de la CIMAT y de SETENA como lo son Marina Bahía Cocodrilo en Puerto Jiménez de Golfito, Marina Gaviotas en Golfito Centro y Marina Punta Bocana en Playa Herradura de Garabito.

La Marina Moín, a desarrollarse en el sector costero de Playa Moín de Limón, está en estudio por parte de la Comisión de Marinas, se proyecta como una alternativa económica que ayude con la generación de empleos en la zona.

Ante la necesidad de asegurar un desarrollo en resguardo al ambiente y los recursos naturales de las zonas costeras, en el año 2008, la CIMAT contrató un estudio denominado “Caracterización Ambiental de la costa Pacífica de Costa Rica para el desarrollo de marinas y atracaderos turísticos”. Este documento valora la franja costera en aspectos ambientales en el área de tierra y la marina, en aspectos como existencia de corales, importancia por desove de tortugas, presencia de delfines y ballenas así como áreas protegidas por su valor ecológico.

Dicho estudio, se utiliza como herramienta técnica para la toma de decisiones a la hora de valorar las propuestas presentadas ante esta Comisión.

Para este año 2009, se contrató la “Caracterización Ambiental de la costa Caribe de Costa Rica para el desarrollo de marinas y atracaderos turísticos”.

Durante los años 2008, 2009 y eventualmente 2010, la CIMAT se ha avocado a contratar la medición de datos de oleaje en la costa Pacífica de Costa Rica. Los datos generados sobre el oleaje son de gran importancia para el diseño de las obras de abrigo necesarias en las marinas para el resguardo y seguridad de las embarcaciones.

Programa Municipios Turísticos

El Municipio Turístico es el municipio que impulsa un turismo de calidad, integrando acciones conjuntas, fomentando el ordenamiento del producto turístico como herramienta estratégica para el desarrollo de las comunidades, respetando el medio ambiente.



) COSTARRICENSE DE TURISMO
COSTA RICA TOURIST BOARD

Sitio web: www.visitcostarica.com

Teléfono: (506) 2299-5831 2299-5832 Fax: (506) 2220-0243

Apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTION
Mayo 2006- Setiembre 2009
Carlos Ricardo Benavides Jiménez

Se trabaja de manera conjunta con los municipios de Limón, Siquirres, Guácimo, Pococí, Matina y Talamanca. En la actualidad se tiene completo el inventario de los cantones de Pococi- Guácimo - Matina y se tiene previsto para el 2010 la apertura de la Oficina de Gestión Turística en cada uno de los Municipios que conforman la provincia .

Las municipalidades de Golfito, Buenos Aires, Aguirre, Monteverde, Grecia, Valverde Vega, Poás, Alfaro Ruíz y Palmares participarán en la capacitación y proceso de inicio del Inventario del Patrimonio Turístico en cada uno de los cantones para finalizar en 2010.

Al igual que las anteriores municipalidades, los municipios de Vásquez de Coronado, Santa Ana, Puriscal, Turrubares, Mora, Dota, Tarrazú y León Cortés; Cartago, Turrialba, La Unión, Jimenez, Alvarado, Paraíso, los distritos de Cervantes y de Tucurrique así como la del distrito de Colorado (Guanacaste) finalizarán su proceso de recuento de Inventario del Patrimonio Turístico y tabulación de la información el próximo año.