

Dirección de Gestión Turística

31 de mayo de 2022
DGT-214-2022

Señores
Junta Directiva
INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Asunto: Presentación del informe final de gestión como representante del ICT ante la Junta Promotora de Turismo de la Ciudad de Puntarenas, del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (Atención oficio CR-INCOP-UCH-0138-2022).

Estimados señores:

En atención al oficio de cita y con el propósito de dar cumplimiento a la Directriz R-CO-61 de la Contraloría General de la República “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el inciso E) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-I-2005-CO-DFOE”, me permito presentar el Informe Final de Gestión como representante del Instituto Costarricense de Turismo (en adelante ICT) ante la Junta Promotora de Turismo de la Ciudad de Puntarenas (en adelante JPT).

<u>INFORME FINAL DE GESTIÓN</u> <i>JUNTA PROMOTORA DE TURISMO DE LA CIUDAD DE PUNTARENAS</i>	
ANTECEDENTES:	
Nombre:	Gustavo Alvarado Chaves
Institución representada:	Instituto Costarricense de Turismo
Fecha inicial del nombramiento:	26/04/2018
Mediante comunicado de acuerdo SJD-128-2018 de la Junta Directiva del ICT, en Sesión Ordinaria No.624, Artículo 5, inciso IV, del 16 de abril de 2018, acordó nombrar al suscrito como representante del ICT ante la Junta Promotora de Turismo de la Ciudad de Puntarenas	

Dirección de Gestión Turística

(en adelante JPT), para lo que estableció como fecha de inicio del nombramiento 26 de abril de 2018 y con vigencia de 2 años.

Según el comunicado de acuerdo SJD-084-2020, la Junta Directiva del ICT en sesión ordinaria No. 6108, Artículo 5, Inciso II (A), del 23 de marzo de 2020, acordó renovar el nombramiento del suscrito como representante del ICT ante la Junta Promotora de Turismo de la Ciudad de Puntarenas (en adelante JPT), con efecto a partir del 26/04/2020.

Fecha final de la gestión:	06/12/2021
-----------------------------------	------------

Según el comunicado de acuerdo SJD-393-2021, la Junta Directiva del ICT en sesión ordinaria No. 6197, Apartado 1, Artículo 2, Inciso II, del 06 de diciembre de 2021, acordó nombrar como representante de esta Institución al Sr. Ernesto Ruiz Ríos, Coordinador de la Oficina del ICT en la Regional de Puntarenas, ante la Junta Promotora de Turismo de la Ciudad de Puntarenas, del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, en sustitución del nombramiento del suscrito

RESULTADOS DE GESTIÓN:

- En el Acta de la Sesión Ordinaria No. 222-2018 de la Junta Directiva de la JPT, del 14 de junio del 2018, con la constitución de la Junta Directiva de forma oficial, fui nombrado como secretario titular.
- A partir del nombramiento en el año 2018, dicha Junta realizó un total de nueve(9) sesiones, de las que se asistió a siete(7) sesiones y se estuvo ausente en dos (2) sesiones, de conformidad con el siguiente detalle:
 1. Sesión Ordinaria No.222-2018 (14/06/2018)
 2. Sesión Ordinaria No. 223-2018 (19/07/2018)
 3. Sesión Extraordinaria No.224-2018 (26/07/2018)
 4. Sesión Ordinaria No. 225-2018 (23/08/2018)
 5. Sesión Ordinaria No. 226-2018 (06/09/2018): Ausencia debidamente justificada por motivos de agenda laboral.
 6. Sesión Ordinaria No. 227-2018 (27/09/2018)
 7. Sesión Extraordinaria No. 228-2018 (18/10/2018): Ausencia debidamente justificada por encontrarse fuera del país.
 8. Sesión Ordinaria No. 229-2018 (15/11/2018)

Dirección de Gestión Turística

9. Sesión Ordinaria No. 230-2018 (13/12/2018)

- Para el año 2019, la JPT sesionó en 15 ocasiones de las cuales se participó en 13 sesiones y no se pudo asistir a dos(2) sesiones, a saber:

1. Sesión Ordinaria No. 231-2019 (10/01/2019)
2. Sesión Ordinaria No. 232-2019 (23/01/2019)
3. Sesión Ordinaria No. 233-2019 (15/02/2019)
4. Sesión Ordinaria No. 234-2019 (13/03/2019)
5. Sesión Extraordinaria No. 235-2019 (04/04/2019)
6. Sesión Ordinaria No. 236-2019 (02/05/2019)
7. Sesión Ordinaria No. 237-2019 (06/06/2019)
8. Sesión Extraordinaria No. 238-2019 (19/06//2019)
9. Sesión Ordinaria No. 239-2019 (04/07/2019)
10. Sesión Ordinaria No. 240-2019 (08/08/2019)
11. Sesión Ordinaria No. 241-2019 (05/09/2019)
12. Sesión Extraordinaria No. 242-2019 (19/09/2019): Ausencia debidamente justificada por encontrarse fuera del país.
13. Sesión Ordinaria No. 243-2019 (10/10/2019)
14. Sesión Ordinaria No. 244-2019 (07/11/2019): Ausencia debidamente justificada por encontrarse fuera del país.
15. Sesión Ordinaria No. 245-2019 (28/11/2019)

- Para el año 2020, la JPT sesionó en 15 ocasiones, de las cuales se participó en 12 sesiones y estuvo ausente en cuatro (4) sesiones, según se detalla:

1. Sesión Ordinaria No. 246-2020 (16/01/2020): Ausencia debidamente justificada.
2. Sesión Ordinaria No. 247-2020 (12/02/2020)
3. Sesión Ordinaria No. 248-2020 (19/03/2020)
4. Sesión Ordinaria No. 249-2020 (16/04/2020)
5. Sesión Ordinaria No. 250-2020 (15/05/2020)
6. Sesión Ordinaria No. 251-2020 (11/06/2020)
7. Sesión Extraordinaria No. 252-2020 (19/06/2020)
8. Sesión Extraordinaria No. 253-2020 (06/08/2020): Ausencia debidamente justificada.

Dirección de Gestión Turística

9. Sesión Ordinaria No. 254-2020 (13/08/2020)
 10. Sesión Ordinaria No. 255-2020 (17/09/2020)
 11. Sesión Ordinaria No. 256-2020 (15/10/2020)
 12. Sesión Ordinaria No. 257-2020 (05/11/2020)
 13. Sesión Ordinaria No. 258-2020 (03/12/2020): Ausencia debidamente justificada.
 14. Sesión Extraordinaria No. 259-2020 (04/12/2020)
 15. Sesión Ordinaria No. 260-2021 (21/01/2021): Ausencia debidamente justificada.
- Durante el año 2021 y hasta la finalización de la gestión como representante del ICT ante la JPT (07/12/2021), se realizaron 15 sesiones, de estas se participó en nueve(9) y se estuvo ausente en seis(6) sesiones, según se indica a continuación:
 1. Sesión Ordinaria No. 261-2021 (11/02/2021).
 2. Sesión Ordinaria No. 262-2021 (10/03/2021).
 3. Sesión Ordinaria No. 263-2021 (08/04/2021): Ausencia debidamente justificada.
 4. Sesión Ordinaria No. 264-2021 (19/04/2021): Ausencia debidamente justificada.
 5. Sesión Ordinaria No. 265-2021 (13/05/2021): Ausencia debidamente justificada.
 6. Sesión Ordinaria No. 266-2021 (10/06/2021).
 7. Sesión Ordinaria No. 267-2021 (15/07/2021).
 8. Sesión Ordinaria No. 268-2021 (17/08/2021).
 9. Sesión Ordinaria No. 269-2021 (09/09/2021).
 10. Sesión Extraordinaria No. 270-2021 (24/09/2021).
 11. Sesión Ordinaria No. 271-2021 (12/10/2021).
 12. Sesión Extraordinaria No. 272-2021 (24/09/2021) Ausencia debidamente justificada.
 13. Sesión Ordinaria No. 273-2021 (16/11/2021): Ausencia debidamente justificada.
 14. Sesión Extraordinaria No. 274-2021 (17/11/2021).
 15. Sesión Extraordinaria No. 275-2021 (05/12/2021) Ausencia debidamente justificada.

Como parte del valor de la transparencia del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, se dispone públicamente en su sitio web de las Actas de las Sesiones de la Junta Promotora de Turismo, mismas que se pueden consultar al ingresar al siguiente hipervínculo: <https://incop.go.cr/transparencia/#InfJPT> .

Dirección de Gestión Turística

ACCIONES EN MATERIA DE MERCADEO:

- Durante el período en que ocupé dicho puesto, se hicieron intervenciones de manera constante y permanente en materia de campañas de mercadeo y promoción, siempre en búsqueda de promover el turismo y levantar la imagen en la provincia de Puntarenas como destino turístico, además, se hicieron en reiteradas ocasiones coordinaciones entre el profesional Gestor de Mercadeo de la JPT y el equipo de colaboradores de la Dirección de Mercadeo del ICT, con el propósito de contar con apoyo y asesoría profesional en materia de publicidad y promoción turística.
- Dentro de las campañas publicitarias se destaca la denominada “*Jale al Puerto*” que se dio como una iniciativa del Despacho de la Primera Dama, contó con el financiamiento por parte del JPT y contó con el apoyo en la preparación por ICT.
- Como parte de la campaña “*Jale al Puerto*” se tomaron una serie de acuerdos que buscaban posicionar de la mejor manera la marca, mediante el uso y exposición por parte de los patrocinados, siempre de conformidad con la Ley y Reglamento de la JPT que le da la potestad para promocionar la visitación turística en la provincia de Puntarenas, con la utilización de las herramientas de mercadeo y de relaciones públicas disponibles.
- Se brindó asesoría y acompañamiento en materia de mercadeo para la JPT, por medio de la participación de la Srta. Mariana Garita, Ejecutiva de Turismo del ICT, en el proceso de la elaboración del borrador del cartel licitatorio para la contratación de una agencia de Relaciones Publica para la JPT, lo cual se realizó en coordinación con Sr. David Trejos, profesional en mercadeo de la JPT (según consta en el acta de la sesión 231-2019 donde fue expuesto el tema por parte del Srta. Garita y aprobado por la JPT).
- De cara a la pandemia por el COVID-19, se conformó una comisión técnica con conocimiento en mercadeo para el análisis de las campañas de publicidad, conformado por profesionales de CATUP, Municipalidad de Puntarenas, el ICT y la Agencia de Publicidad de la JPT. Gracias al esmero y profesionalismo de dicho equipo de trabajo, se logró la “*Campaña de Verano 2021 Jale al Puerto*” donde se pudo presentar un producto más robusto, con iniciativas integrales de mercadeo y considerando la realidad turística vivida por la pandemia y el distanciamiento social causado.

Dirección de Gestión Turística

- Se aprobó como parte de la campaña “*Jale Al Puerto 2020*”, una campaña de recolección de datos, cuyo propósito fue recolectar datos de potenciales clientes en visitar Puntarenas mediante incentivos comerciales para turistas, de esta manera medir el interés nacional por turistar en Puntarenas y identificar los servicios turísticos de mayor interés, ubicar las zonas de mayor interés para viajar en la provincia porteña; insumos importante para la toma de decisiones para futuras campañas por parte de la JPT.
- En acuerdo No.05 de la sesión ordinaria 261-2021 de la JPT, se acordó solicitar el apoyo Dirección de Gestión Turística del ICT, para la atención de la recomendación de la Auditoría Interna en estudio especial en materia de promoción turística. Mediante el oficio DGT-082-2021 de esta Dirección, se brindó la respuesta y asesoría sobre materia de indicadores para la campaña o patrocinios, dicho documento fue visto en conjunto con el oficio del asesor de mercadeo de la JPT, según consta en el acuerdo No.3 del Acta de la Sesión de la JPT No. 266-2021. Además, como consta en el acta de la Sesión No. 267-2021 de la JPT, fue acogida la propuesta de metodología de patrocinios del ICT para el estudio de razonabilidad de los patrocinios que rinda la JPT.

ACCIONES EN MATERIA DE PATROCINIOS:

- En cada sesión en la que se participó, donde se presentaban los diferentes eventos para las solicitudes de patrocinio, se brindaron opiniones fundamentalmente pensando en el costo y beneficio para el logro de los objetivos estratégicos de la Institución (deportes, la cultura y el turismo), asimismo, velando por el uso efectivo y la racionalización de los fondos públicos.
- La JPT aprobó las propuestas de patrocinios que pretendían hacer de los destinos turísticos del Puerto, los más atractivos y seguros para mejorar la experiencia de los visitantes, estos patrocinios otorgados por medio de los aliados estratégicos, en seguida algunos de esos patrocinios.

Dentro de los patrocinios del 2018 podemos citar:

- Apoyo brindado en el marco de cooperación y de la promoción turística de la Isla San Lucas (compra de insumos por medio del SINAC).

Dirección de Gestión Turística

- Evento “*Una Travesía por la Isla del Coco*” patrocinio a la Fundación Parque Marino del Pacífico.
- Evento “*Ferimar*” (Feria de Mariscos) por medio del patrocinio a CATUP.
 - Evento “*La Perla Brilla 2018*” patrocinio por medio de CATUP.
 - Evento “Fiestas de la Virgen del Mar”.

En seguida el detalle de algunos eventos patrocinados durante el 2019:

- Patrocinio para el Comité Auxiliar de la Cruz Roja para las actividades de Semana Santa, vacaciones de principio y fin de año 2019.
- Evento “*El Paseo de los Artistas*” patrocinio de la Casa de la Cultura.
- Evento “*Festival Internacional Comedy Live*” organizado por CATUP y Casa de la Cultura.
- Evento “*Expo Isla 2019*” a cargo de CATUP y la Municipalidad de Puntarenas.
- Evento “*Clásica Sol y Arena*” patrocinio al Club Rotario de Puntarenas.
- Evento “*Festival Internacional Musical*” por medio de CATUP.
- Evento “*Festival Internacional de Boyeros*” de Casa de la Cultura y CATUP.
- Evento “*Festival Nacional de Teatro Chucheca de Oro*” patrocinio por medio de CATUP y Casa de la Cultura.
- Evento “*Sueño de una Noche Porteña de Verano*” de CATUP y Casa de la Cultura.
- Evento “*Mes de la Puntareñidad*” de Municipalidad de Puntarenas y CATUP.
- Evento “*Festival Gastro Musical Puerto Fest*” de la Municipalidad de Puntarenas.
- Evento “*La Perla Brilla 2019*” de CATUP y Municipalidad de Puntarenas.
- Evento “*Festival Danza Mar y Tierra*” de CATUP con Casa de la Cultura de Puntarenas.

Para el año 2020 por la pandemia del Covid-19 las actividades patrocinadas fueron muy reducidas, dentro de esas podemos mencionar:

- Evento “*Isla Trail San Lucas 2020*” por medio de CATUP.
- Evento “*Festival Cierre de Verano*” mediante la Municipalidad de Puntarenas.
- Se brindó patrocinio para la activación de la Isla San Lucas mediante la adquisición de bancas, toldos y acordonamiento de seguridad en la Isla y el Muelle Turístico.

Dirección de Gestión Turística

- Evento “*Chucheca de Oro 2020*”.
 - Evento “*La Perla Brilla 2021*” patrocinio CATUP y Municipalidad.
 - Mediante el programa “Rotary Pinta” de la Asociación Club Rotario de Puntarenas, se logró embellecer algunos espacios públicos con importante afluencia turística para ofrecer una mejor experiencia visual, con artistas de Puntarenas.
-
- Con el propósito de la mejora continua en materia de patrocinios, se tomaron acuerdos entorno a como los aliados estratégicos debían presentar las solicitudes de patrocinio para los eventos con un mes de anticipación ante la JPT y a su vez, estos en cumplimiento con los requisitos establecidos para las actividades patrocinadas.
 - Se realizaron mejoras en los sistemas de evaluación de la distribución de patrocinios entre la JPT y los comercios en Puntarenas.
 - Se solicitó la presentación de los informes de resultados sobre los eventos patrocinados donde se mencionen si los mismos lograron los objetivos, con la especificación de la adecuada utilización de la marca, estos presentados posteriores al evento, con la documentación soporte de la utilización de los fondos.
 - Bajo la misma línea, se estableció como medida no girar dineros de patrocinios hasta tanto no se cuente con la liquidación del patrocinio anterior aprobado.
 - Además, con el propósito de una adecuada planificación de los patrocinios, el suscrito presentó la moción de solicitar a todos los aliados estratégicos la presentación del cronograma de actividades del siguiente período ante la Junta, insumo muy importante para la planificación del presupuesto.
 - Se tomaron acuerdos relacionados con el establecimiento de procedimiento de patrocinios y la guía, siempre partiendo de que se cumpla con los aspectos técnicos y legales establecidos en el marco normativo de la Institución; asimismo, se realizaron durante el 2021 las modificaciones y mejoras necesarias para el cumplimiento con el estudio de carácter especial realizado por la Auditoría Interna, importante señalar que se establecieron sanciones como parte de tales mejoras.

Dirección de Gestión Turística

- Durante el año 2020, la industria turística registró los índices más bajos de ingresos de turismo extranjero, esto como consecuencia de la pandemia del Covid-19 que llevó al gobierno de nuestro país a tomar medidas de salud pública, como cierre de fronteras y la restricción horaria que impidió la visitación de los destinos turísticos por parte del turista nacional. Bajo este escenario en la sesión No. 248 del 19 de marzo 2020, el suscrito externó a la Junta la situación que estaba enfrentando la industria y como se visualizaba desde el ICT como ente rector del turismo y las repercusiones de tales medidas sanitarias, por tal razón, se solicitó que el Sr. David Trejos en coordinación con los socios estratégicos, que se analizara la programación 2020 de actividades establecidas en los patrocinios, a fin de ajustar el programa de actividades de patrocinios considerando la realidad del sector turismo.

ACCIONES EN MATERIA DE CRUCEROS:

- Dentro de las acciones en la JPT, que tenían como finalidad el impulsar la actividad de cruceros y de las medidas que deban implementarse en nuestras ciudades puerto para facilitar y mejorar la experiencia de los visitantes.
- Se apoyó y aprobó por parte de la JPT el patrocinio de aportar a la Camara de Turismo de Puntarenas para el recibimiento de los cruceros que visitan el Muelle de Puntarenas.
- Se tomaron acuerdos sobre las acciones relacionadas con la impresión de material publicitario por parte del ICT para atender a los turistas extranjeros en un Stan donde se distribuyera la información, aprovechando que CATUP brinda servicios de recibimiento de cruceros.
- La JPT autorizó el aporte publicitario para apoyar a la Camara de Turismo de Puntarenas, sobre la propuesta de tours para ofrecer a los ejecutivos de la Florida Caribe Cruises (FCCA), visto en sesión No. 234-2019, donde se hizo la concientización a la Junta de la importancia de participar en ferias de líneas de cruceros para conocer cómo funciona la industria y el comportamiento de la demanda.
- Mediante el oficio DGT-049-2020 (06/02/2020) se comunicó a la JPT, la importancia que constituye el promocionar el arribo de cruceros en la ciudad Puerto de Puntarenas y

Dirección de Gestión Turística

la necesidad de la presencia de la Junta Promotora, en el Seatrade Cruise Global, a realizarse en el Miami Beach Convention Center, en el mes de abril del 2020.

- Como parte del trabajo que se realiza para el desarrollo del turismo de cruceros en el país, se mantiene comunicación con los Ejecutivos de las Líneas para conocer las novedades y acciones que tienen previstas en los diferentes destinos que visitan los buques, se elevó la misiva a la Junta Promotora de Turismo para reunirse con el Sr. José Negrón, Vicepresidente de Operaciones de la Línea Norwegian Cruise Line, para hacer una inspección en los puertos de Puntarenas y Caldera y sostener reuniones con los diferentes actores que atienden a los buques y cruceristas (DGT-053-2020 de fecha 06/02/2020).
- Como consta en la sesión No. 268-2021, la JPT aprobó para el periodo del 03 de octubre al 28 de noviembre de 2021 el patrocinio para CATUP con el propósito de retomar e recibimiento de cruceros.
- Se autorizó a la CATUP como parte de las actividades en atracción de cruceristas, dar permiso a cuatro artesanos con las debidas patentes y permisos para que puedan ofrecer sus artesanías a los cruceristas al frente de las oficinas del CATUP-JPT.

ACCIONES RELACIONADAS CON LAS INSTALACIONES DEL INCOP, UBICADAS EN EL CENTRO DE PUNTARENAS:

- Durante el 2019 se realizó el convenio de Cooperación entre INCOP e ICT para el arrendamiento del espacio para la Oficina Regional de Puntarenas (presentado a la JPT en sesión ordinaria No.234-2019).
- Se tomaron acuerdos relacionados con la administración de las instalaciones del INCOP, ubicadas en el centro de Puntarenas, como lo son solicitudes de permisos de uso de los inmuebles propiedad del INCOP y el pago de pólizas para los edificios, uso de la Casa de la Loma, préstamo de la Biblioteca Pública de Puntarenas, préstamo del edificio de Plaza del Pacífico, préstamo de las obras de arte propiedad de JPT; las solicitudes fueron analizadas con el propósito de que se diera una toma de decisiones alineadas con la estrategia de la Junta. Sobre dicho tema, por motivos de la alerta

Dirección de Gestión Turística

sanitaria de la pandemia del COVID-19, impidió la realización de actividades de concentración masiva, por tanto, se instauraron las medidas administrativa necesaria.

- Se conocieron y se autorizaron por parte de la JPT, la aprobación a la administración para que llevaran a cabo varias obras de mantenimiento en los edificios Plaza del Pacífico, Antigua Capitanía, Casa de la Loma.

ACCIONES EN MATERIA ADMINISTRATIVA:

- Fueron analizados y aprobados por la JPT, los Planes Presupuestarios, los Planes Operativos para cada año, además, los Informes Trimestrales presentados por la administración de la JPT y los Informes Anuales en materia de mercadeo, asimismo, se brindó por parte de la administración los informes sobre el seguimiento y cumplimiento de dichos planes.
- En materia de control interno se recibió el Informe de Carácter Especial CR-INCOP-AI-1-2021 realizado a la Junta Promotora de Turismo por parte de la Auditoria Interna, que fue acogido por la Junta y procedió a tomar los acuerdos para que la administración de la JPT atendiera las recomendaciones de dicho informe 4.4.1, 4.4.2 y 4.4.3., al respecto, en sesión No. 267-221 se aprobó por parte de la Junta, el cronograma de cumplimiento de recomendaciones de dicho estudio de auditoria.
- Se aprobó por parte de la JPT, el “Convenio entre INCOP y Ministerio de Seguridad Pública” para el mantenimiento a los cuadríciclos de la policía turística, con el fin de que estos apoyen a los turistas que circulan por el casco central de Puntarenas.
- En Sesión No.268-2021 se aprobaron las “Políticas para las contrataciones promovidas por la JPT”.
- Por todo lo indicado anteriormente, se considera que durante el periodo de gestión como miembro de la JPT, se ejecutaron acciones que lograron el mejoramiento en las prácticas administrativas, el control interno, el cumplimiento de las actividades y la evaluación de los resultados, esto debido que los recursos de promoción se ejecutan de conformidad con la planeación.

Dirección de Gestión Turística

- Durante el tiempo en que estuve nombrado como miembro de dicha Junta, no se me asignó ningún tipo de activos o insumo para el desarrollo de labores.

Finalmente, se informa que en la última sesión en que participé como secretario de este Órgano Colegiado, se realizó el 17 de noviembre de 2021 que correspondió a la sesión extraordinaria de la No. 274-2021, siendo que la Junta Directiva del ICT en sesión ordinaria No. 6197 del 06 de diciembre de 2021, acordó nombrar como representante institucional al Sr. Ernesto Ruiz Ríos, en sustitución del nombramiento del suscrito

Sin otro particular, se suscribe atentamente,

Gustavo Alvarado Chaves,
DIRECTOR DE GESTIÓN TURÍSTICA

Copia:

- MSC. Rebeca Viviana Varela Escobar, Unidad de Capital Humano, INCOP
- Sr. Ernesto Ruiz, Oficina Regional de Puntarenas ICT
- Archivo