



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

11 de agosto del 2021

Licenciada

Tatiana Chaves Araya

Jefa, Departamento de Servicios Culturales

Estimada señora:

Con motivo del movimiento realizado a mí persona donde mi plaza es trasformada de Encargado de proceso 1, Oficina de Turismo, a profesional 1, conforme al artículo 17 del Código Municipal; así como lo resuelto en el acuerdo Municipal N°3, artículo 4 de la Sesión Ordinaria N°12 de fecha 28 de Julio del año 2020, se procede al proceso de reestructuración de la Municipalidad de San José y se me reubica a la *AGENCIA LOCAL DE INNOVACION Y DESARROLLO*, me permito hacerles llegar formalmente el **Informe Final de mi Gestión**, según lo dispuesto en el inciso E) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno y lo solicitado por su Dirección:

1.1 **Ubicación Orgánica:**

La Oficina de Turismo de la Municipalidad de San José nace con el objetivo de promocionar a la Ciudad Capital como destino Turístico tanto a nivel nacional como internacional, la misma a lo largo del tiempo se posicionó como la pionera dentro una estructura de un gobierno local, en un principio estaba adscrita al Departamento de Servicios Sociales, posteriormente se traslada al Departamento de Servicios Culturales.

Uno de sus principales ejes de acción ha sido las alianzas estratégicas y un facilitador con el sector público: Instituto Costarricense de Turismo y sector privado Cámaras-Asociaciones Colectivos etc., con estrategias que contemplan el planeamiento y ejecución de proyectos, todo esto en pro del desarrollo turístico y económico del Cantón Central de San José.

Misión:

Fomentar el crecimiento y desarrollo sustentable de las actividades turísticas de la Ciudad de San José, mediante la planificación, la promoción y coordinación de los servicios y atractivos turísticos que potencian las acciones del gobierno municipal y nacional, vinculando y articulando la participación activa de los actores del sector privado, las diferentes instancias del sector público con las necesidades y expectativas de los visitantes para que estos obtengan una experiencia turística única



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

de calidad y hospitalidad, fortaleciendo fidelidad de la marca *San José Vive*, lo que permitirá al turismo ser un eficaz instrumento de desarrollo económico y un generador de empleos en beneficio de la Ciudad y sus habitantes.

Visión:

Ser una de las ciudades turísticas más competitivas del continente americano, con productos y experiencias únicas y singulares sustentadas en su oferta local de forma sostenible, metropolitana y regional; con atractivos, actividades e instalaciones de clase mundial, en donde se manifiesta un total respeto a su entorno natural, a las tradiciones, la cultura y donde la inclusión social sea un valor agregado.

2

Objetivos:

- a) -Elevar el número de los visitantes nacionales e internacionales que pernoctan en la Ciudad de San José de Costa Rica.
- b) -Incrementar la permanencia, gasto y niveles de satisfacción de dichos turistas.
- c) -Promover el fomento y desarrollo de la actividad a partir de una mayor inversión pública y privada.
- d) -Lograr que el incremento de la actividad turística impacte positivamente en la economía de las familias vinculadas al sector y a la conservación de los recursos culturales y naturales de la Ciudad.

Funciones:

- a) -Planear, programar y promocionar integralmente el desarrollo de actividades turísticas.
- b) -Convertir a la Municipalidad de San José en un ente facilitador de la actividad turística del Cantón.
- c) -Promover y fomentar el aprovechamiento sustentable de los recursos turísticos en beneficio de los ciudadanos que concurran en las actividades y prestación de servicios turísticos, así como en la inversión turística.
- d) -Participar, en la Regularización de las Zonas de Desarrollo Turístico prioritario, en coordinación con las dependencias e instituciones competentes.
- e) -Promover el turismo interno, hacia la ciudad capital, desde las regiones periféricas del país, dando especial importancia al turismo Social, Urbano, Cultural y otros segmentos de mercado, en conjunto con otras contrapartes.
- f) -Contribuir activamente al fortalecimiento, conservación y mejoramiento del patrimonio histórico, cultural y natural de la ciudad.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

- g) -Contribuir al desarrollo de la actividad turística, en congruencia con los programas ambientales, de ordenamiento ecológico, programas de manejo de áreas naturales protegidas, de desarrollo urbano, de protección civil y demás aplicables.
- h) -Propiciar la planeación, promoción y coordinación de actividades culturales, deportivas, artísticas, profesionales y científicas que se efectúen en la ciudad.
- i) -Apoyar el desarrollo de las actividades turísticas facilitando y coordinando la cooperación público-privada.
- j) -Formular y proponer políticas de promoción, estímulos e incentivos para la inversión en actividades turísticas, en coordinación con las autoridades de la Municipalidad de San José, el gobierno central, las Instituciones Autónomas, Asociaciones y otros entes.
- k) -Coordinar con las Universidades e Instituciones educativas actividades orientadas al mejoramiento de la calidad y profesionalismo de los Recursos humanos empleados en el sector. Ej. Servicio al Cliente.
- l) -Recomendar a las autoridades y entes competentes orientadas a la actividad turística a mejoras del Marco Regulatorio del Plan Nacional Desarrollo Turístico.
- m) -Impulsar los proyectos de fomento turístico que propicien la creación y conservación del empleo.
- n) -Optimizar la calidad de los servicios turísticos mediante estímulos, premios y otros reconocimientos y
- o) -Mantener una estrecha comunicación-coordinación con el ente regulador del Sector Turismo (Instituto Costarricense de Turismo), con el objetivo de desarrollar acciones en conjunto para fortalecer el turismo en el Cantón Central de San José.

De conformidad con lo planteado en el documento PLAN DE ACCIÓN PARA POTENCIAR EL TURISMO "SAN JOSÉ COMO DESTINO" (abril 2017 al 2019) y como parte de la estrategia la Oficina de Turismo, ha desarrollado una serie de procesos y acciones, a saber:

1. Centro Histórico de San José: Coordinación de acciones tanto a nivel interno Comisión institucional y nivel externo Comisión sectorial del Centro Histórico (Cámara de hoteles de San José y el Instituto Tecnológico de Costa Rica), se trabaja en una estrategia de desarrollo turístico y cultural focalizada en el centro de la Ciudad y sus ensanches fundamentada en: la vocación del territorio y las particularidades de las diferentes zonas para potenciar el turismo y debido al desarrollo de proyectos importantes en mención, como el Paseo de los Museos, que le brindan a la ciudad un cambio positivo y siendo un atractivo turístico de importancia.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

En relación con la promoción, se han establecido una serie de rutas turísticas de la ciudad con el objetivo de dar a conocer el potencial turístico que posee San José y apoyando a los grupos organizados y diferentes colectivos para lograr este objetivo.

2. Convenio institucional con el Instituto Tecnológico de Costa Rica y la Municipalidad de San José, el mismo se encuentra en etapa de revisión final y firmas respectivas de la Alcaldía y la rectoría del tecnológico de Costa Rica.

3. Mapa de información turística de la Ciudad Capital. Se trabaja en forma conjunta con una comisión interna junto con la Dirección de Urbanismo para presentar en agosto 2021 el producto.

4. Implementación de la señalética del Centro Histórico de San José. Instituto Tecnológico de Costa Rica-Cámara de Hoteleros de San José, la cual ya fue inaugurada en el 2020.

5. App interactivo de promoción turística de la Ciudad de San José, se trabaja en conjunto con el Instituto Tecnológico de Costa Rica, para desarrollar desde cero una herramienta que le permita al turista conocer los principales atractivos de la capital y que se espera concluya en el 2021.

6. Rutas y cápsulas de información Turísticas para la promoción de la Ciudad de San José, se espera retomarlas para el 2022.

7. Participación y apoyo desde la Oficina de Turismo en los Art City Tours bajo la modalidad de auspiciador; se pretende posicionar la marca *SJO VIVE* y promocionar la Agenda cultural-turística y artística que ofrece la ciudad al visitante. Por ser un proyecto de alto impacto a nivel Cultural y Turístico, se espera darle continuidad en el año 2022.

8. Gestiones de promoción con el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), paradas de buses para Tour Operadores, Guía Turística Cultural y otros proyectos en coordinación con: Mercadeo-publicidad-comunicaciones y el señor Ministro de Turismo. Se espera darle ejecución en el 2022. (Ya existe un criterio técnico de parte del Consejo de Transporte Público del Ministerio de Obras Públicas y Transporte).

9. Gestión de promoción con Grupo Futuropa y Grupo Pro-imagen con mayoristas europeos, se realizaron dos FamTrip, donde se dio a conocer el potencial turístico de la ciudad a ese continente.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

10. Página Web, promoción Turística de la ciudad capital en coordinación con el Asesor Juan Diego Gómez, Despacho del Alcalde. Se descarta en el 2021

11. Apoyo al proyecto San José 24/7 y en alianza con la Cámara de Comercio de Costa Rica. Se espera dar continuidad en el 2022, ya que debido a la pandemia Covid-19, se hizo un receso a la gestión.

12. Asesorías en materia promoción Turística a otras Municipalidades del país.

13. Inventario y revisión de la señalética turística, con el fin de su actualización.

14. Acciones y Alianzas estratégicas con el sector Turismo: Cámara de hoteles de San José, Cámara de Comercio y Restaurantes de Barrio Escalante, Asociación Costarricense de Autos Rentados, Asociación Costarricense de Operadores de Turismo, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Instituto Costarricense de Turismo, Teatros, Museos, instituciones públicas y privadas, entre otras, con el objetivo de ser un facilitador entre el sector turismo y municipalidad, en busca de acciones y soluciones para la problemática económica generada por la crisis pandémica. (Siendo esta la principal Fortaleza de la Oficina de Turismo).

15. Miembro de la comisión de declaratorias Turísticas (patentes).

16. Coordinador de la Junta de Turismo de San José. (Se queda a la espera de una directriz superior su continuidad).

17. Proyección, participación y promoción institucional dentro y fuera del país.

18. Apoyo a iniciativas del sector privado, diversos Colectivos, entre otros.

Sin embargo, de todas las actividades anteriormente descritas y debido del proceso de transformación emanadas por la administración muchas de estas acciones quedaron para su análisis, ejecución y tomas de decisiones para el 2022.

1.2 Cambios en el Ambiente de Gestión:

Al cerrar la Oficina de Turismo en dic 2020, se eliminó el presupuesto que tenía asignado. Todo el personal que tenía a mi cargo, a saber, cuatro personas, pese que se indica en el documento ALCALDÍA -02379-2020 ...



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

que el Encargado de Proceso no tenía personal... a unos nos reubican en la Agencia Local de Innovación y Desarrollo, Staff de la Alcaldía Municipal, en otras funciones y dos plazas se pierden y se trasladan al Departamento de Servicios Culturales.

En la actualidad estoy asignado en el Programa 2 de la Agencia que ve temas de Turismo y Centro Histórico de la Ciudad Capital. A su vez se trabaja en la elaboración de un Plan de acción para la creación de una estrategia de gestión del Turismo, donde se incluye el proyecto del Centro Histórico y sus ensanches.

6

1.3 Resultado de la Autoevaluación de Control Interno:

Para tal efecto se adjunta en el (*Anexo N°1*), el resultado de la última evaluación del desempeño, de la autoevaluación del control interno realizado en el 2020 y obteniendo un resultado de nota final de 96,94. La misma fue evaluada por la Jefatura Inmediata en su momento la Licenciada Tatiana Chaves Araya, Jefa del Departamento de Servicios Culturales.

1.4 Acciones para el Control Interno:

A cada funcionario que tuve a mi cargo, se les asignaba sus responsabilidades y posteriormente se realizaban consejos técnicos mensuales o semanales, para ver avances de las gestiones (*Anexo N°2*).

1.5 Logros Alcanzados:

Como principales logros de la Oficina de Turismo, durante mi gestión podemos anotar:

- 1- Se logró establecer la **Primera Oficina de Turismo del país a nivel de Gobierno Local.**
- 2- EL posicionar a la Ciudad Capital como un destino Turístico tanto a nivel nacional como internacional y de ese modo lograr una mayor activación económica del Cantón Central del San José.
- 3- Ser un facilitador de gestiones, proyectos y acciones entre el Sector Público y Privado (Alianzas estratégicas).
- 4- -Inauguración de la señalética del Centro Histórico de la Ciudad Capital.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

- 5- La implementación de las Rutas Turísticas Culturales para la promoción turística de la de la ciudad capital.
- 6- -Se obtiene el premio Acreditación para la Institución conforme a los requerimientos del Turismo Social con Integridad TSI.2020 entre otros.

Es importante mencionar que se cumplió en todos los periodos con lo establecido en todos los POA'S a lo largo de mi gestión como encargado del proceso de la Oficina de Turismo, sin embargo, por el tema de la emergencia Sanitaria Pandémica, se realizaron variaciones importantes en las gestiones, (2019- 2020), siendo que la actividad turística fue una de las más afectadas por el Covid-19 a Emergencia y el sector reporto temporada 0.

7

1.6 Estado Funcional:

Durante toda mi gestión se trabajó en acciones concretas para la promoción turística de la ciudad capital, sin embargo, la mayoría de estas no se ha podido darle continuidad en 2020-2021, por factores como:

1-Emergencia Nacional Covid-19 ya que hubo un recorte considerable en el presupuesto de 2020 y la eliminación de este en el 2021.

2- Cierre de la Oficina de Turismo del 2021. (Se adjunta **Anexo N°3** Oficio Alcaldía-DIAL-0019-2021 fecha 03 de marzo y Oficio Alcaldía- DIAL - 0036-2021 fecha 19 de abril).

1.7 Administración de los Recursos:

Durante mi gestión la Oficina de Turismo, manejó partidas presupuestarias (código 502 09 19) y todos sus trámites de contratación administrativas y procesos de entrega de bienes y servicios se realizaron con los cierres respectivos como correspondían a cada periodo. Al cierre no quedan saldos ni gestiones pendientes de lo ejecutado. (Ver **Anexo N°4**).

Es importante anotar que en el año 2021 se eliminó la partida presupuestaria de Turismo.

1.8 Observaciones:

Considero, que el cierre de la Oficina de Turismo fue un retroceso a nivel del sector ya que trabajaba con proyectos específicos, necesarios para la



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

promoción turística y el desarrollo del Cantón Central; siendo el Turismo la principal actividad económica y generadora de ingresos.

La Oficina de Turismo fue un ejemplo a seguir tanto a nivel local (otros municipios), como para el gobierno central y al no existir, deja un gran vacío en el medio y hay imposibilidad a tomar decisiones importantes en materia de Turismo local, ya que debe de existir una descentralización del Turismo.

8

1.9 **Disposiciones del Ente Contralor:**

No he recibido disposiciones del Ente Contralor. A la fecha del cierre de mi gestión, no existe ningún pendiente o incumplimiento en esa materia.

1.10 **Disposiciones Externas:**

Si recibí durante mi gestión una consulta de **auditoría externa** y se cumplió con lo requerido; la fecha de la visita fue el 27 de Enero del 2020 y la funcionaria que realizó la visita fue Licenciada Mie Madrigal Mishino, Auditora encargada de Murillo & Asociados. A la fecha del cierre de mi gestión no existe ningún pendiente o incumplimiento en esa materia.

1.11 **Disposiciones de la Auditoría:**

No he recibido disposiciones, observaciones o recomendaciones de la Auditoría Interna, a la fecha del cierre de mi gestión no existe ningún pendiente o incumplimiento alguno en esa materia.

1.12 **Sugerencias para el Mejoramiento:**

Me encuentro a la espera de nuevas directrices de mis superiores para poder desarrollar las acciones y gestiones propias de mi cargo.

1.13 **Activos:**

Para los efectos que corresponda, (ver **Anexo N°5**). Actualmente tengo activos a mi cargo, los cuales utilizo y están bajo mi supervisión, para poder dar continuidad a mis funciones como colaborador de la Agencia Local de Innovación y Desarrollo a partir del 1 enero 2021.



MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE

Sin más por momento se despide cordialmente,

Lic. Rodolfo Araya Solano

Profesional 1

Agencia Local de Innovación y Desarrollo

9

RAS/

C: Ing. Johnny Araya Monge, Alcalde Municipal,
Ing. Marco Vinicio Corrales Xatruch, Gerente de Provisión de Servicios,
Lic. Allan Vásquez Salazar, Director Talento Humano,
Licda. Ana Guiselle Ramírez, Jefa, Sección Atracción y Selección de Talento Humano

Adjuntos:

Anexo N°1: Resultado de autoevaluación

Anexo N°2: Funciones y Responsabilidades

Anexo N°3: Oficio Alcaldía-DIAL-0019-2021 fecha 03 de marzo y Oficio Alcaldía- DIAL -0036-2021 fecha 19 de abril.

Anexo N°4: Administración de los Recursos

Anexo N°5: Activos.