



DOCUMENTO DE TRABAJO

CONSULTORÍA: DESARROLLO DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES Y MAPEO DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA EN ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS.

2021



DOCUMENTO DE TRABAJO

**CONSULTORÍA: DESARROLLO DE SERVICIOS
Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES Y MAPEO DE
NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA EN
ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS.**

2021



CRÉDITOS

Personas autoras

Leyla Solano Pacheco, MSc. MAP.

Ing. Manuel Ibarra S. Voró Architecture & Construction.

Revisión y Edición

Guisselle Méndez Vega, Coordinadora del Programa de Turismo Sostenible en Áreas Silvestres Protegidas. SINAC

Fabiola Arguedas Jiménez, Programa de Turismo Sostenible en Áreas Silvestres Protegidas. SINAC

Ana Lucía Orozco Rubio, Coordinadora BIOFIN - PNUD

Diagramación de portada:

Diana Garro Solórzano, Diseñadora Gráfica BIOFIN-PNUD

El PNUD forja alianzas con todos los niveles de la sociedad para ayudar a construir naciones que puedan resistir las crisis; promueve y sostiene un tipo de crecimiento que mejora la calidad de vida de todas y todos. Presentes sobre el terreno en unos 170 países y territorios, ofrecemos una perspectiva global y un conocimiento local al servicio de las personas y las naciones. Derechos de propiedad intelectual © 2021 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - Costa Rica (PNUD-Costa Rica) | Está autorizada la reproducción total o parcial de esta publicación con propósitos educativos y sin fines de lucro, con la condición de que se indique la fuente. PNUD-Costa Rica agradecerá que se les remita un ejemplar de cualquier texto elaborado con base en la presente publicación. El contenido de este volumen no refleja, necesariamente, las opiniones o políticas de PNUD-Costa Rica, o de sus organizaciones contribuyentes.

Producido en Costa Rica. Dirección: Oficentro La Virgen 2, de la Embajada Americana 300m sur y 200m sureste, Pavas, San José, Costa Rica. Teléfono: (506) 2296-1544 | Web: <http://www.pnud.or.cr> | E-mail: comunicaciones.cr@undp.org

BIOFIN-PNUD

La Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad (BIOFIN) es la alianza mundial para abordar el desafío del financiamiento de la biodiversidad de una manera integral, bajo una metodología que se desarrolla en 30 países del mundo. BIOFIN ha ayudado a los gobiernos a elaborar una sólida justificación en favor de un aumento de la inversión en la conservación, el uso sostenible y la distribución equitativa de los beneficios de los ecosistemas y la biodiversidad, con un enfoque dirigido a determinar y cubrir las necesidades de financiación de la Estrategia Nacional de Biodiversidad y sus metas globales.

En Costa Rica, el proyecto BIOFIN es liderado por el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE), y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), con el apoyo técnico de PNUD. La Comisión Europea y los Gobiernos de Alemania, Suiza, Noruega y Bélgica (Flanders) financian su desarrollo y en el proyecto se ha involucrado la banca y el sector productivo privado.



Contenido

Índice de tablas	6
Índice de figuras	6
Abreviaturas	7
Justificación	8
Resumen Ejecutivo	8
I. Abordaje metodológico y resultados obtenidos.....	10
Producto 1: Plan de Trabajo.....	10
Producto 2: Resultados obtenidos del taller virtual de capacitación e inducción con las ASP priorizadas por el SINAC, incluyendo lista de asistencia y memoria.....	17
Producto 3: Resultados obtenidos del trabajo desarrollado en los grupos de trabajo con los funcionarios de las AC Y ASP.....	44
Producto 3: Resultados obtenidos del taller virtual donde se comparten los servicios y actividades no esenciales potenciados y la infraestructura requerida para mejorar la implementación de las concesiones, trabajados por las ASP en los grupos de trabajo, incluyendo lista de asistencia.....	66
Producto 4: Informe Final que contenga el resultado de todos los productos solicitados en la presente consultoría, así como también, la sistematización de la experiencia del proceso.....	68
II. Lecciones Aprendidas	69
III. Anexos	83
Anexo 1: Matriz para el levantamiento de SANE identificados en documentos de gestión de las ASP.....	83
Anexo 2: Matriz para el levantamiento de lecciones aprendidas en procesos de concesión de servicios y actividades no esenciales implementados por el SINAC.....	84
Anexo 3: Memoria del Taller No. 1 sobre Servicios y Actividades No Esenciales	85
Anexo 4. Memoria del Taller No. 2 sobre Servicios y Actividades No Esenciales.....	110
Anexo 5. Herramientas para el proceso de consulta con los públicos de interés de las ASP.....	125
Anexo 6. Resultados del proceso de consulta con los públicos de interés de las ASP.....	132
Anexo 7. Memoria del Grupo Focal.....	247
Anexo 8. Matrices de identificación de SANE y condiciones habilitantes.....	258
Anexo 9. Documentos de anteproyectos elaborados y presupuestos.....	261
Anexo 10. Memoria del Taller Final sobre Servicios y Actividades No Esenciales.....	261
Anexo 11. Matrices SANE en formato oficial de la Fase Preparatoria.....	280

Anexo 12. Servicios y Actividades No Esenciales resultado de la presente consultoría.	281
Anexo 13. Presentación de cierre al señor Viceministro de Ambiente del MINAE.	286

Índice de Tablas

Tabla 1. Programación inicial de actividades.....	11
Tabla 2. Equipos de trabajo SANE para cada ASP priorizada.	12
Tabla 3. Resumen de lecciones aprendidas de procesos de concesión de servicios y actividades no esenciales anteriores en las ASP.....	17
Tabla 4. SANE identificados en documentos de manejo de las ASP.....	23
Tabla 5. Propuesta de SANE mediante diferentes niveles de servicio.	36
Tabla 6. SANE identificados por los equipos de las ASP priorizadas como resultado de la consultoría.	45
Tabla 7. Matriz Condiciones Habilitantes de los SANE en las ASP.....	48
Tabla 8. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Tortuguero.	48
Tabla 9. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Corcovado.....	49
Tabla 10. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Tenorio y Zona Protectora Tenorio.	50
Tabla 11. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Zona Protectora Arenal-Monteverde, sector Reserva Bosque Nuboso Santa Elena.....	50
Tabla 12. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Volcán Arenal.	51
Tabla 13. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Manuel Antonio.....	51
Tabla 14. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Carara.	52
Tabla 15. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María.....	52
Tabla 16. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Marino Ballena.....	53
Tabla 17. SANE seleccionados por las ASP para diseño de anteproyectos.	55

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso de identificación de SANE con las 9 ASP.	66
---	----

Abreviaturas

AC	Área de Conservación
ACA-HN	Área de Conservación Arenal Huetar Norte
ACA-T	Área de Conservación Arenal Tempisque
ACG	Área de Conservación Guanacaste
ACLA-P	Área de Conservación La Amistad Pacífico
ACOPAC	Área de Conservación Pacífico Central
ACOSA	Área de Conservación de Osa
ACTo	Área de Conservación Tortuguero
ADI	Asociación de Desarrollo Integral
ASP	Área Silvestre Protegida
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BIOFIN	Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad
CDB	Convenio sobre Diversidad Biológica
CGR	Contraloría General de la República
CORAC	Consejo Regional de Área de Conservación
FODA	Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
MINAE	Ministerio de Ambiente y Energía
ONG	Organización No Gubernamental
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OS	Organización Social
PN	Parque Nacional
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PNCa	Parque Nacional Carara
PNCo	Parque Nacional Corcovado
PNT	Parque Nacional Tortuguero
PNVA	Parque Nacional Volcán Arenal
PNVT	Parque Nacional Volcán Tenorio
PNRV	Parque Nacional Rincón de la Vieja
PNMA	Parque Nacional Manuel Antonio
PNMB	Parque Nacional Marino Ballena
RBNSE	Reserva Bosque Nuboso Santa Elena
SANE	Servicios y Actividades No Esenciales
SEVRI	Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional
SINAC	Sistema Nacional de Áreas de Conservación
SICORE	Sistema de Cobro y Reserva en línea
SICOP	Sistema Integrado de Compras Públicas.
TdR	Términos de Referencia
VPE	Vehículo de Propósito Especial
ZP	Zona Protectora
ZPAM	Zona Protectora Arenal Monteverde

Justificación

Las inversiones en biodiversidad son aportes económicos en desarrollo sostenible que contribuyen, directamente, a la reducción de la pobreza, la sostenibilidad económica y la gama completa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Al mantener la biodiversidad y los ecosistemas, se mantiene la capacidad del planeta para su prosperidad. No obstante, la Evaluación de los Ecosistemas del Milenio (2005) identificó que todos los ecosistemas han sido transformados por acciones humanas, con la pérdida del 35% de los manglares, el 20% de los arrecifes de coral y alrededor de la mitad de los bosques tropicales.

Asimismo, la evidencia disponible y las decisiones adoptadas por las Partes en el Convenio sobre Diversidad Biológica (CDB), indican que sigue existiendo una brecha significativa en las finanzas para la gestión de la biodiversidad, para que los países amplíen drásticamente sus esfuerzos y alcancen las 20 Metas de Aichi definidas en el Plan Estratégico del CDB para 2011-2020.

En este contexto, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), lanzó en octubre del 2012 la iniciativa “Finanzas para la Biodiversidad” (BIOFIN), como una nueva alianza mundial que busca abordar el desafío de la financiación de la biodiversidad de una manera integral, construyendo un caso empresarial sólido para una mayor inversión en la gestión de ecosistemas y biodiversidad bajo una metodología que ha sido desarrollada en 30 países del mundo, entre ellos Costa Rica.

Dentro de las soluciones financieras por implementar se encuentra el desarrollo de mecanismos que permitan el establecimiento de alianzas público-privadas para la gestión de servicios y actividades no esenciales (SANE) en áreas silvestres protegidas (ASP), con lo cual, se busca generar un impacto positivo sobre la conservación y uso sostenible de la biodiversidad y propiciar mejores oportunidades de bienestar para los habitantes de las comunidades aledañas a dichas áreas silvestres protegidas de Costa Rica.

El MINAE-SINAC, con el apoyo de la cooperación técnica y financiera desde BIOFIN-PNUD, está desarrollando un proceso para otorgar contratos y concesiones de SANE dentro de algunas ASP priorizadas. Se entiende por SANE aquellos servicios y actividades inherentes, complementarios y/o accesorios al servicio público de las ASP, administradas por el SINAC.

Asimismo, como parte de la reactivación económica, las restricciones de ingresos tanto desde presupuesto central como por la contracción económica y oportunidades de movilización de recursos bajo otras soluciones financieras de BIOFIN en apoyo al SINAC, en particular el Bono Verde para ASP, se identificarán necesidades de infraestructura e inventario de estudios y proyectos de infraestructura existentes, ya que pueden ser críticos para el desarrollo y viabilidad financiera misma de los SANE. El Bono Verde contempla el desarrollo de un Vehículo de Propósito Especial (VPE) para dotar al SINAC con el desarrollo de infraestructura, según se pueda proyectar la factibilidad financiera que pueda traer a valor presente flujos futuros para inversión; de manera, que permita mejorar las capacidades del SINAC a través del VPE, para ejecutar la infraestructura que, además, contemple resiliencia, menor impacto ambiental, incluso a necesidades poblaciones vulnerables y consideraciones de género. ¹

Resumen Ejecutivo

¹ Información suministrada en los TdR de la consultoría.

El impacto esperado del proyecto se enfoca en la identificación y potenciación de los servicios y actividades no esenciales nueve (09) ASP priorizadas por el SINAC, de acuerdo con lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad; así como también, en la definición de necesidades de infraestructura y aquellos requerimientos de mejora.

Las áreas silvestres protegidas priorizadas son las siguientes:

1. Parque Nacional Volcán Arenal (ACA-HN).
2. Parque Nacional Tortuguero (ACTO).
3. Parque Nacional Rincón de la Vieja – sector Santa María (ACG).
4. Parque Nacional Volcán Tenorio (ACA-T).
5. Parque Nacional Manuel Antonio (ACOPAC).
6. Parque Nacional Carara (ACOPAC).
7. Parque Nacional Marino Ballena (ACOSA).
8. Parque Nacional Corcovado (ACOSA).
9. Zona Protectora Arenal-Monteverde, sector Reserva del Bosque Nuboso Santa Elena (ACA-T).

Los resultados obtenidos son:

1. Levantamiento de lecciones aprendidas de las ASP con experiencias anteriores en permisos de uso o contratos de concesión de SANE.
2. Identificación de SANE en documentos de gestión de las ASP y otros productos de consultorías anteriores.
3. Recomendación para el SINAC sobre categorizar los SANE en básicos, mínimos y de orden superior, con el fin de ofrecer servicios básicos al visitante, por el mismo costo del pago del ingreso al ASP.
4. Proceso de consulta. En este proceso se identificaron cuatro públicos de interés que presentaron diversos puntos de vista relevantes a considerar en la identificación de los SANE (agencias de viajes nacionales, empresas de turismo en el área de influencia de las ASP, guías de turismo en el área de influencia de las ASP y expertos vinculados a organizaciones que apoyan la gestión de las ASP). La premisa para esta selección se basó en que los SANE deben ser identificados tomando en cuenta el criterio de los mismos usuarios, los turistas o bien aquellos que están directamente relacionados con ellos.
5. Identificación de SANE en términos generales, por parte de los equipos de trabajo de las ASP, tomando en cuenta los resultados del proceso de consulta, incluyendo el Grupo Focal.
6. Llenado de la Matriz 1424-01-A3, la cual corresponde al Anexo 3: *Guía para la identificación de servicios y actividades no esenciales de interés para operar en el Área Silvestre Protegida, del Procedimiento Fase Preparatoria para otorgar Servicios y Actividades No Esenciales dentro de las ASP del SINAC*. La información sobre los SANE finalmente identificados, fueron presentados por los equipos de trabajo de las ASP en el taller realizado el 14 de abril del 2021.
7. Llenado de la “Matriz de Condiciones Habilitantes” para los SANE, solicitada por BIOFIN. Se entiende por condiciones habilitantes, aquellas inversiones realizadas o requeridas en infraestructura básica para operar los SANE, por ejemplo: agua para consumo humano, servicios sanitarios, disposición adecuada de residuos, accesos, senderos habilitados, otros. Los resultados de este análisis fueron presentados en el taller final realizado el 14 de abril del 2021.
8. Ajuste a los SANE identificados bajo la dirección de la señora Fabiola Arguedas Jiménez, del Programa de Turismo Sostenible del SINAC, en cuanto a terminología, con el fin de que los mismos sean coincidentes con

lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad. Aquellos SANE que no estén considerados en dicho artículo, serán aprobados por el Consejo Regional del Área de Conservación, mediante un estudio técnico que lo justifique. La matriz con los SANE seleccionados, se considera parte integral de este informe y de los productos finales de la consultoría.

9. Selección de un SANE por parte de los equipos de trabajo de las ASP, para que, con el apoyo de un especialista (Ingeniero Civil), se diseñara una propuesta de anteproyecto, incluyendo los costos asociados al mismo.
10. Documentación de las lecciones aprendidas del proceso llevado a cabo en el marco de esta consultoría, por parte los equipos de trabajo de las ASP.

I. Abordaje metodológico y resultados obtenidos.

A continuación, se presenta un resumen de la metodología empleada para la elaboración de los productos contratados, así como un resumen de los resultados obtenidos. Los documentos localizados en la sección de anexos completan este informe de sistematización.

Producto 1: Plan de Trabajo

La propuesta metodológica para el abordaje de las actividades a desarrollar en esta consultoría comprendió lo siguiente:

Reuniones de coordinación quincenal con el equipo de trabajo BIOFIN-SINAC, con el fin de monitorear los avances de la consultoría. Entre otros aspectos, se revisaron los siguientes temas:

- Calendario de reuniones para todo el periodo de la consultoría, así como los esquemas/formatos de informes o productos y las fechas de entrega definitivas.
- Minutas de algunas de las reuniones efectuadas y seguimiento de acuerdos.
- Presentación, revisión y aprobación por parte del equipo de trabajo SINAC-BIOFIN, de las herramientas metodológicas que fueron utilizadas durante la consultoría.
- Presentación, revisión y aprobación por parte del equipo de trabajo SINAC-BIOFIN, de todos los productos entregados.

En la Tabla 1 se presenta la propuesta de programación de los productos de la consultoría.

Tabla 1. Propuesta de programación de los productos de la consultoría.

Productos	Plazo entrega
Producto 1: Un documento con el plan de trabajo de implementación de la presente consultoría, donde se incluya: la metodología detallada para el desarrollo de cada actividad; el cronograma de actividades; explicación de mecanismos de trabajo, logística de los talleres, logística con los grupos de trabajo y los métodos adecuados para la correcta capacitación e inducción y trabajo en grupos.	15 días naturales después de la firma del contrato.
Producto 2: Un documento con los resultados obtenidos del taller virtual de capacitación e inducción con las ASP priorizadas por el SINAC, incluyendo lista de asistencia y memoria.	45 días naturales después de la firma del contrato.
Producto 3: Un documento con los resultados obtenidos del trabajo desarrollado en los grupos de trabajo con los funcionarios de las AC Y ASP, según el punto 4 del apartado de tareas de los TdR. Un documento con los resultados obtenidos del taller virtual donde se comparten los servicios y actividades no esenciales potenciados y la infraestructura requerida para mejorar la implementación de las concesiones, trabajados por las ASP en los grupos de trabajo, incluyendo lista de asistencia.	75 días naturales después de la firma del contrato
Producto 4: Un documento con el Informe Final que contenga el resultado de todos los productos solicitados en la presente consultoría, así como también, la sistematización de la experiencia del proceso.	110 días naturales después de la firma del contrato

Tomando en cuenta que la consultoría inició el proceso durante el periodo de fin y principio de año 2020-2021, y que el personal de las ASP durante ese periodo se enfoca en la atención de visitantes, la consultoría tomó un poco más de tiempo en su implementación; es decir, comprendió un total de 08 meses.

A continuación, se presenta un desglose de la metodología empleada para cada uno de los productos solicitados:

Producto 1: Un documento con el plan de trabajo de implementación de la presente consultoría, donde se incluya: la metodología detallada para el desarrollo de cada actividad; el cronograma de actividades; explicación de mecanismos de trabajo, logística de los talleres, logística con los grupos de trabajo y los métodos adecuados para la correcta capacitación e inducción y trabajo en grupos.

Se elaboró el Plan de Trabajo definitivo, así como la metodología y el cronograma de actividades, mismo que fue monitoreado y ajustado según se fue avanzando en el trabajo.

Se propuso como parte del proceso el levantamiento de las lecciones aprendidas, mismas que se documentaron por medio de un formato enviado a los equipos de trabajo de las nueve ASP priorizadas. Asimismo, se propuso como paso inicial, la revisión de documentos de planificación turística a nivel nacional, así como documentos de gestión y planificación de las ASP. Los documentos analizados fueron los siguientes:

- Plan Nacional de Desarrollo Turístico (2017-2021).

- Plan Estratégico del SINAC (2016-2026).
- Estrategia de Turismo Sostenible del SINAC.
- Análisis jurídico sobre los diferentes esquemas que resulten legalmente factibles de implementar para la gestión de servicios y actividades no esenciales en áreas silvestres protegidas (concesiones, gestión interesada, permisos de uso y otros tipos de contrato). Documento del SINAC, elaborado por el consultor Mario Peña Chacón.
- Sondeo de oferentes potenciales y posibles servicios y actividades no esenciales a operar dentro de 09 Áreas Silvestres Protegidas priorizadas por el SINAC, elaborado por el consultor Olivier Chassot.

Por su parte, el SINAC, solicitó a las nueve ASP seleccionadas el nombramiento de los equipos de trabajo, según se establece en el “Procedimiento Fase Preparatoria” oficializado, ya que se requería la participación y permanencia por parte de los funcionarios durante toda la consultoría.

Cada ASP envió formalmente la composición de los equipos de trabajo, mismos que se muestran en la Tabla 2:

Tabla 2. Equipos de trabajo SANE conformados para cada ASP priorizada.

AC	ASP	EQUIPO DE TRABAJO	COORDINADOR EQUIPO DE TRABAJO
ACOPAC	Parque Nacional Carara	<p>Lilliana Rubí Jiménez Directora de ASP lilliana.rubi@sinac.go.cr</p> <p>Gerardo Varela Cordero Administrador del PNC gerardo.varela@sinac.go.cr</p> <p>Eduardo Lara Murillo Encargado de Turismo Sostenible del PNC eduardo.lara@sinac.go.cr</p> <p>Kenneth Chacón Vásquez Contador kenneth.chacon@sinac.go.cr</p>	<p>Eduardo Lara Murillo Encargado de Turismo Sostenible de PNC eduardo.lara@sinac.go.cr</p>
ACOPAC	Parque Nacional Manuel Antonio	<p>Lilliana Rubí Jiménez Directora de ASP lilliana.rubi@sinac.go.cr</p> <p>Gerardo Chavarria Amador Administrador del PNMA gerardo.chavarria@sinac.go.cr</p> <p>Rosa Montero Salas Encargada de Turismo Sostenible del PNMA rosa.montero@sinac.go.cr</p>	<p>Rosa Montero Salas Encargada de Turismo Sostenible del PNMA rosa.montero@sinac.go.cr</p>
ACOSA	Parque Nacional Corcovado	<p>Joel García Medina. Director de ASP joel.garcia@sinac.go.cr</p> <p>Stephanie Mory Villaseñor</p>	<p>Cristian Gallardo Solano Coordinador del Programa de Turismo Sostenible del ACOSA</p>

		<p>Administradora del PNCo stephanie.mory@sinac.go.cr Cristian Gallardo Solano Coordinador del Programa de Turismo Sostenible del ACOSA cristian.gallardo@sinac.go.cr Mariella León Salas Asesora Legal mariella.leon@sinac.go.cr Grettel Ramírez Pérez Encargada de Contratación Administrativa grettel.ramirez@sinac.go.cr</p>	<p>cristian.gallardo@sinac.go.cr</p>
ACOSA	Parque Nacional Marino Ballena	<p>Joel García Medina Director de ASP joel.garcia@sinac.go.cr Cristian Masis Sánchez. Administrador del PNMB cristian.masis@sinac.go.cr Cristian Gallardo Solano. Coordinador del Programa de Turismo Sostenible del ACOSA cristian.gallardo@sinac.go.cr Mariella León Salas Asesora Legal mariella.leon@sinac.go.cr Grettel Ramírez Pérez. Encargada de Contratación Administrativa grettel.ramirez@sinac.go.cr</p>	<p>Cristian Gallardo Solano Coordinador del Programa de Turismo Sostenible del ACOSA. cristian.gallardo@sinac.go.cr</p>
ACA-T	Parque Nacional Volcán Tenorio	<p>Celso Alvarado Murillo Director de ASP celso.alvaradom@sinac.go.cr Isaac López Núñez Administrador del PNVT isaac.lopez@sinac.go.cr Marjorie Rojas Ruiz Coordinadora del Programa de Turismo Sostenible del ACA-T marjorie.rojas@sinac.go.cr Mario Aguilar Carvajal Director Administrativo Financiero mario.aguilar@sinac.go.cr Sirleny Vega Herrera Asesora Legal sirleny.vega@sinac.go.cr Eskarleth Mena Ramírez</p>	<p>Marjorie Rojas Ruiz Coordinadora del Programa de Turismo Sostenible marjorie.rojas@sinac.go.cr</p>

		Encargada de Contratación Administrativa eskarleth.mena@sinac.go.cr	
ACA-T	Zona Protectora Arenal Monteverde, sector Reserva del Bosque Nuboso Santa Elena	<p>Celso Alvarado Murillo Director de ASP celso.alvaradom@sinac.go.cr</p> <p>Miguel Matarrita Herrera Administrador ZP Arenal-Monteverde miguel.matarrita@sinac.go.cr</p> <p>Marjorie Rojas Ruiz Coordinadora del Programa de Turismo Sostenible del ACA-T marjorie.rojas@sinac.go.cr</p> <p>Mario Aguilar Carvajal Director Administrativo Financiero mario.aguilar@sinac.go.cr</p> <p>Sirleny Vega Herrera Asesora Legal sirleny.vega@sinac.go.cr</p> <p>Escarleth Mena Ramírez Encargada de Contratación Administrativa eskarleth.mena@sinac.go.cr</p>	<p>Marjorie Rojas Ruiz Coordinadora del Programa de Turismo Sostenible marjorie.rojas@sinac.go.cr</p>
ACA-HN	Parque Nacional Volcán Arenal	<p>Fausto Alfaro Morales Director Técnico fausto.alfaro@sinac.go.cr</p> <p>Michael Rodríguez Ramírez Director de ASP michael.rodriguez@sinac.go.cr</p> <p>Lisette Sánchez Rojas Enlace Turismo del ACA-HN lisette.sanchez@sinac.go.cr</p> <p>Ana Cristina Méndez Esquivel Administradora del PNVA cristina.mendez@sinac.go.cr</p> <p>Erick Zúñiga Acosta Funcionario del PNVA erick.zuniga@sinac.go.cr</p> <p>Yamid Bolaños Quesada t. Funcionaria del PNVA yamid.bolanos@sinac.go.cr</p> <p>Jeffrey Hernández Espinoza Funcionario del PNVA jeffrey.hernandez@sinac.go.cr</p>	<p>Ana Cristina Méndez Esquivel Administradora del PNVA cristina.mendez@sinac.go.cr</p>

ACG	Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María	<p>Lauren Morales Meléndez Encargada de Adquisiciones lauren.morales@sinac.go.cr lmorales@acguanacaste.ac.cr</p> <p>Gabriela Ortega Faerron Departamento Administrativo Financiero gabriela.ortega@sinac.go.cr gabriela.ortega@acguanacaste.ac.cr</p> <p>Luis Fernando Garita Zamora Director de ASP luis.garita@sinac.go.cr lfgarita@acguanacaste.ac.cr</p> <p>Francisco Ramírez Noguera Director de Recursos Forestales y Vida Silvestre francisco.ramirez@sinac.go.cr framirez@acguanacaste.ac.cr</p> <p>Juan Carlos Carrillo Espinoza Programa de Ecoturismo juan.carrillo@sinac.go.cr jccarrillo@acguanacaste.ac.cr</p> <p>José Ramón Aguilar Calvo Encargado de la Unidad de Proyectos jose.aguilar@sinac.go.cr jose.aguilar@acguanacaste.ac.cr</p> <p>Leidy Fonseca Rojas Encargada de Planificación leidy.fonseca@sinac.go.cr leidy.fonseca@acguanacaste.ac.cr</p>	<p>José Ramón Aguilar Calvo, Encargado de la Unidad de Proyectos jose.aguilar@sinac.go.cr jose.aguilar@acguanacaste.ac.cr</p>
ACTo	Parque Nacional Tortuguero	<p>Elena Vargas Ramírez Directora de ASP elena.vargas@sinac.go.cr</p> <p>Andrés González Castro Encargado de Turismo Sostenible del ACTo andres.gonzalez@sinac.go.cr</p> <p>David Chavarría Morales Coordinador Administrativo Financiero. david.chavarria@sinac.go.cr</p> <p>Jeffry Castillo Machado Administrador del PNT jeffry.castillo@sinac.go.cr</p>	<p>Elena Vargas Ramírez Directora de ASP elena.vargas@sinac.go.cr</p>

Con los equipos de trabajo nombrados, se programó una reunión de presentación de la metodología, en la cual, se les hizo solicitud de entrega de los siguientes documentos para aquellas ASP que contaran con ellos:

- Planes Generales de Manejo.
- Planes Específicos de Turismo.
- Estrategias de Participación.
- Planes de ordenamiento de la visitación turística.
- Planes de negocio.
- Otros.

Es importante aclarar que los Planes Generales de Manejo, en su mayoría, están desactualizados y al momento de su elaboración no contemplaron la identificación de los SANE. En el caso de tres ASP, estos planes se encontraban en proceso de actualización durante el desarrollo de esta consultoría, por lo que se aprovechó la identificación de los SANE, para incorporarlos en este importante documento. La mayoría de las ASP cuentan con planes de turismo, pero ninguna de ellas ha elaborado su plan de negocios.

Se revisaron y analizaron todos los planes solicitados y otra documentación relevante relacionada con el proceso. Es importante anotar que la revisión de toda esta documentación, también fue una tarea que debieron asumir los equipos de trabajo de cada ASP, sobre todo, en lo que corresponde a los planes de manejo y planes de turismo. Para ello y a manera de comprobación, los funcionarios debieron completar una matriz de información sobre servicios y actividades no esenciales identificados, a partir de la revisión de la documentación (Anexo 1).

Como parte de las actividades planificadas para el primer taller desarrollado el 15 de enero del 2021, se elaboraron formatos de levantamiento de información, los cuales, fueron enviados a los equipos de trabajo de las ASP para que fuesen completados.

La información solicitada comprendió:

- i. Matriz de identificación inicial de SANE propuestos en las diferentes herramientas de gestión de cada ASP. **(Anexo 1)**.
- ii. Matriz para el levantamiento de lecciones aprendidas de procesos anteriores de concesión de SANE y permisos de uso en las ASP priorizadas. **(Anexo 2)**.

Producto 2: Documento con los resultados obtenidos del taller virtual de capacitación e inducción con las ASP priorizadas por el SINAC, incluyendo lista de asistencia y memoria.

Como primer paso para desarrollar este producto, se elaboró el diseño de la metodología de los talleres, la cual, se sometió a consideración del equipo de trabajo de SINAC-BIOFIN.

El primer taller se realizó de manera virtual el 15 de enero del 2021, con la participación de los coordinadores de los equipos de trabajo nombrados, oficialmente, en cada ASP.

Los objetivos de este primer encuentro fueron los siguientes:

- i. Presentar (por parte de los miembros del equipo de trabajo de las ASP priorizadas) las experiencias en torno a la concesión de servicios y actividades no esenciales vigentes y fallidas; así como también, recuperar y analizar las lecciones aprendidas de los procesos de concesiones anteriores.
- ii. Conocer los servicios y actividades no esenciales identificados de previo en las herramientas de manejo de las ASP priorizadas y otros estudios base para el inicio de las discusiones sobre los SANE a priorizar en esta fase preparatoria.

En esta actividad, los coordinadores de los equipos de trabajo de las ASP presentaron sus experiencias en torno a la concesión de servicios y actividades no esenciales en las ASP desarrolladas hasta el momento (vigentes y fallidas) y las lecciones aprendidas de ese proceso. Este aspecto se consideró relevante, ya que para mejorar el proceso de concesiones o contratos se deben recuperar y analizar las lecciones aprendidas de los procesos de concesión anteriores.

De las ASP priorizadas, las que tienen experiencia en concesiones o permisos de uso son: el Parque Nacional Manuel Antonio, el Parque Nacional Rincón de la Vieja, el Parque Nacional Tortuguero y el Parque Nacional Corcovado; este último, es el que cuenta con la figura de permiso de uso. Tres de ellas compartieron las lecciones aprendidas. El coordinador del equipo de trabajo del Parque Nacional Rincón de la Vieja, mencionó que no contaban con ninguna lección aprendida en este tema.

Por otro lado, en conjunto con el equipo del SINAC, se decidió invitar a un funcionario del Parque Nacional Chirripó, con el fin de que compartiera sus experiencias en el tema en discusión, tomando en cuenta que es la primera ASP en operar SANE a nivel país. La participación de esta ASP fue muy relevante para los demás funcionarios de las ASP priorizadas.

En la Tabla 3, se presenta un resumen de las lecciones aprendidas en torno a las experiencias generadas en concesiones y contratos de SANE anteriores (vigentes o fallidas) en las ASP priorizadas.

Tabla 3. Resumen de lecciones aprendidas de procesos de concesión de servicios y actividades no esenciales anteriores en las 09 ASP priorizadas.

	Los señores Erick Zúñiga y Yamid Bolaños [†] estuvieron en representación de la señora Cristina Méndez, coordinadora del equipo de trabajo de los SANE en el PNVA, por encontrarse fuera de la oficina. Comentan que en esta ASP no han tenido ningún tipo de SANE concesionado, por lo cual, no completaron la matriz #1. La señora Guisselle Méndez,
--	---

<p>Parque Nacional Volcán Arenal</p>	<p>comenta que el PNVA ha hecho algunos intentos de concesión en años anteriores. El señor Erick aclara que en efecto hace algunos años se hizo un primer intento, pero no hubo interés por parte de las comunidades o personas para participar. Esperan que con este proceso haya organizaciones interesadas en operar los SANE. En el pasado, la gente fue muy hermética, menciona. Hubo alguna iniciativa por parte de la Asociación de Desarrollo Integral (ADI) La Fortuna, pero querían que se les concesionara el cobro de la entrada, lo cual no es posible. Esto se dio en el marco del proyecto BID Turismo del SINAC.</p>
<p>Parque Nacional Tortuguero</p>	<p>La señora Elena Vargas, Coordinadora del equipo de trabajo del PNT hace la exposición. Menciona que han trabajado bajo la figura de permiso de uso en dos SANE: la observación de tortugas marinas que se ofrece en la playa de Tortuguero y la visita al sendero Cerro Tortuguero, que pertenece al Refugio Nacional de Vida Silvestre Barra del Colorado, pero que se maneja como un atractivo más del Parque Nacional Tortuguero. La observación de tortugas marinas es la actividad más antigua, data del año 2004, y se ha estado manejando con la participación de varias organizaciones comunales. En el año 2013, se oficializó el cobro del servicio por medio de la figura de permiso de uso. Antes de eso, no estaba legitimado y no se podía tener acceso a los recursos. Se dio la situación que se debía de cambiar a las organizaciones locales cada año por diferentes fallas. Fue difícil encontrar una organización verdaderamente responsable, hasta que se logró un convenio con la <i>Sea Turtle Conservation</i> (STC) hace dos años (por 5 años), con el inconveniente de que la sede de STC está fuera del país. Han sido aliados estratégicos del Parque Nacional, pues hacen investigaciones de tortugas desde hace muchos años. Con respecto al Cerro Tortuguero, el mirador es una de las obras de inversión que se llevó a cabo por medio del proyecto BID Turismo del SINAC. Por las limitaciones, se trató de dar un permiso de uso piloto por un año (tipo experimento) para construir experiencia y confirmar si la caracterización que se hizo se ajustaba a las necesidades y realidades del sitio. Sin embargo, la caracterización de ese servicio fue muy ambiciosa, los costos operativos eran muy altos y el Cerro no era parte de la oferta de turismo local, por lo que la visitación fue mínima. Se dieron varios conflictos con la ADI de San Francisco de Tortuguero que no se pudieron resolver, por lo que renunciaron al permiso y quedó en conflicto con la administración del ACTo, por las pérdidas económicas que les dejó el permiso de uso. Después de un año, la ONG Asociación de Voluntarios para el Servicio en Áreas Protegidas (ASVO) se manifestó interesada, por lo que se hizo una caracterización más sencilla, con personal mínimo a contratar, por ejemplo. Sin embargo, ASVO esperaba que SINAC se encargara del mercadeo ya que no tenían ese presupuesto. Al final ASVO se mantuvo un año administrando el Cerro, pero lo cancelaron justo antes de la pandemia por COVID-19.</p> <p>Lecciones aprendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay inestabilidad administrativa en las organizaciones comunales. No son formales, les cuesta mucho el tema de la contabilidad, lo cual, genera mucho desgaste en el control. • En el caso del Cerro Tortuguero, los costos de operación son muy altos y la visitación es baja. • La supervisión del contrato por parte del SINAC significa una recarga importante de trabajo para los funcionarios involucrados. (reuniones, informes, llevar expediente consolidado).

	<p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La supervisión es sumamente importante para resolver los conflictos en tiempo y en forma. • Los expedientes de la fase de operación deben estar debidamente conformados. • Se debe realizar una debida caracterización de los servicios y actividades a concesionar, de acuerdo con la expectativa de ingresos proyectados. • Se debe contar con una lista de requisitos mínimos que las organizaciones interesadas deben cumplir, en especial, sobre aspectos relacionados con procesos administrativos (contabilidad al día, facturas etc.). <p>La señora Ana Lucía Orozco de BIOFIN-PNUD, pregunta sobre el marco legal de los permisos de uso. Con la nueva disposición de la CGR ¿los permisos de uso deben cambiar a concesión? La señora Guisselle Méndez responde que sí deben migrar a esa figura, desde el momento en que ACTo decide poner el rastreo de tortugas como una actividad no esencial; pero, ya están trabajando en el tema. ACTo tiene mucha experiencia en auditorías por el tema permisos de uso. Sobre ello, tienen muchas lecciones aprendidas y recomendaciones que se pueden compartir, menciona Guisselle. La señora Leyla Solano, consultora, comenta que las lecciones aprendidas deben ser identificadas y redactadas adecuadamente. El nuevo proceso de contratación debe ser abierto y la ADI de San Francisco de Tortuguero puede volver a concursar, ya que no tiene expediente manchado por deudas o similar. La infraestructura del Cerro es costosa, por lo que se debió contratar a guardas de seguridad, lo cual, es un gasto que ACTo no puede mantener por mucho más tiempo. Anteriormente, el costo era muy alto por el canon y porque no se les permitió diferenciar tarifas nacionales y extranjeros; ahora, la tarifa es la mínima y ha generado mucha más visitación. Corresponde volver a hacer la caracterización de ese servicio y equilibrar los costos operativos.</p>
<p>Parque Nacional Corcovado</p>	<p>El Parque Nacional Corcovado cuenta con experiencia en permiso de uso. En el año 2016, otorgó un permiso, con el objetivo de generar recursos para suplir las necesidades de las obras que se construyeron en el marco del proyecto BID Turismo del SINAC. En un inicio se contemplaban los 03 sectores del PNCo, con servicios de: alimentación, hospedaje y tienda de la naturaleza. La ADI Corcovado Carate es la permisionaria. El contrato tenía vigencia hasta el año 2019, pero se autorizó una prórroga hasta que entre en vigencia la contratación de los nuevos SANE.</p> <p>Lecciones Aprendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la caracterización con mayor detalle. • Incluir mantenimientos de infraestructura y áreas verdes como parte del compromiso del concesionario. • Delimitar mejor el espacio para el uso del concesionario, realizar estudios más detallados para el cobro del canon. • Mantener reuniones periódicas con la comisión para la revisión de la concesión, una persona encargada de darle seguimiento al contrato como contacto directo, mejores controles sobre el concesionario, contar con criterios técnicos sobre las capacidades de electricidad, agua para consumo, plantas de tratamiento, elaborar código de ética de trabajo en conjunto con el PNCo y el concesionario. • Definir las áreas de acción del concesionario lo más específico posible.

	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de conocimiento, definir canon fue complejo debido a la lejanía del sitio. La ADI Corcovado Carate tomó las riendas del manejo, en un inicio para todo el PNCo, pero no se tenían condiciones, por lo que no se cumplieron algunos procesos. Se quedaron solamente en el sector Sirena. • Fue difícil la identificación de actores locales y la definición de la cantidad de personal que debía de participar, lo cual, fue mayor; entraron en roces por ese motivo. La cantidad de personal se vio desplazado por el concesionario. • Seguimiento y fiscalización del permiso de uso fue deficiente en un inicio. • Puesta en funcionamiento de los SANE en el sector Sirena fue muy complejo. Siempre ha estado acompañado de incumplimientos por parte de ACOSA y del permisionario. • Debido al alto costo de operación de los SANE, se generó mucho conflicto. Los equipos instalados nunca operaron como debían de operar, por ejemplo, los paneles solares. <p>La señora Guisselle Méndez aclara que el seguimiento de estas figuras legales en los PN Tortuguero, Corcovado y Chirripó, así como el aprendizaje de estas experiencias, han sido la base de los nuevos procedimientos oficializados por el SINAC para la operación de los SANE dentro de las ASP. Otro punto por destacar es que el PNCo tuvo mucha injerencia política, por ejemplo, el cambio de tarifas del canon estipulado. Además, el permiso de uso fue definido para 3 sectores y la administración permitió que sólo uno se abriera bajo el argumento de que no era rentable. Lo otro es que el PNCo avanzó para salir del permiso de uso y pasar al modelo de contratación, por lo que se hicieron todos los estudios requeridos, en cuenta uno de mercado, pero no se logró concretar ese paso.</p>
<p>Parque Nacional Marino Ballena</p>	<p>Es la primera vez que se está abordando el tema de SANE en esta ASP. El PNMB tiene 04 entradas oficiales: Uvita, Piñuela, Colonia y Ballena. Se han aplicado encuestas para definir servicios, pero es un parque muy complejo. Tiene mucho peso que desde el inicio se dio la modalidad de Co-Manejo, por lo cual, la comunidad se involucra y piensan que el SINAC no ha hecho su trabajo. Se debe trabajar desde el área social para efectos del cualquier servicio que se identifique, ya que siempre se va a tener una lucha con la comunidad. Actualmente, la Municipalidad presentó un proyecto de ley para crear un fideicomiso, algo similar al fideicomiso aprobado para la Isla San Lucas.</p>
<p>Parque Nacional Carara</p>	<p>En este Parque no han tenido experiencias previas en concesiones.</p>
<p>Parque Nacional Manuel Antonio</p>	<p>El señor Gerardo Chavarría, Administrador de esta ASP, comenta que el tema de SANE inició en el año 2014; y, en diciembre del 2018 se concesionaron 03 servicios: tienda de la naturaleza, casilleros y cafetería. El concesionario es el consorcio entre “Empresas de viajes turísticos Iguana Azul Sociedad Anónima y la Primera Riba Mil Novecientos Noventa Sociedad Anónima”. El canon que debe cancelar el concesionario se definió por visitante: cafetería 110 colones, lockers 10 colones y tienda 100 colones; en total, por cada visitante el concesionario paga 220 colones. Antes de la pandemia, se generaban cerca de 100 millones de colones, pero la visitación se vino abajo. Ahora están recibiendo entre un 25-30% de lo que ingresaba, pero ha venido mejorando. Actualmente, al PNMA se puede ingresar con alimentos y/o bebidas de cualquier tipo; bajo las condiciones y excepciones que establezca la Administración del ASP. La experiencia ha sido muy buena para todos,</p>

	<p>los visitantes están contentos de adquirir productos locales en la tienda, por ejemplo. Los lockers se van a trasladar a la entrada principal, ya que se ubicaron cerca de playa tres y en ese lugar no son tan útiles.</p> <p>La señora Fabiola Arguedas pregunta ¿en qué fecha finaliza el contrato? El señor Chavarría menciona que el contrato está de diciembre del 2018 a agosto del 2022. El contrato ha tenido suspensiones debido a la pandemia, originalmente, terminaba a finales de 2021. Todavía no conocen el informe final de la consultoría que tenía a cargo el consultor Olivier Chassot. Uno de los posibles SANE es el alquiler de carritos eléctricos para el desplazamiento dentro del ASP, en una ruta ya definida.</p> <p>Lecciones aprendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sienten satisfechos por superar todo el proceso de concesión, el cual ha sido complejo. Cuando iniciaron no sabían nada, ahora mencionan que saben un poco más. • Las organizaciones locales han estado de cerca viendo cómo se tienen que preparar, parece que quieren participar en otras SANE. Por ejemplo, asociaciones de guías. • Cuando se hizo los TdR, el oferente que ofrecía un monto de canon superior tenía mayor puntaje. Sin embargo, el concesionario adjudicado se ha quejado de ese pago, ya que, por ejemplo, los lockers no le generan ingresos debido a su ubicación, por eso se van a trasladar a la entrada. Con el sendero elevado la gente no está yendo a la tienda, por ejemplo; eso no se había contemplado. El control del canon es fácil porque es contra tiquete de entrada, ahora se registran adultos mayores y niños porque hay tiquetes para cada uno.
<p>Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Pailas</p>	<p>Servicios concesionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de atención y guiado de visitantes. • Servicio de artículos de recuerdo (souvenirs). <p>Concesionario: Costa Rica Unique, Rincón del Arte. Año en que se firmó el contrato: Marzo y mayo del 2019. No aportaron ninguna lección aprendida ni recomendaciones.</p>

Participación especial del señor Gravin Villegas, Parque Nacional Chirripó.

A continuación, se presenta un resumen de la participación del invitado especial a esta actividad, el señor Gravin Villegas, Director de ASP del ACLA-P, con amplia experiencia en la operación de SANE en el Parque Nacional Chirripó.

En esta ASP se implementó un primer contrato de concesión por 5 años, que dio inicio en el año 2014; y, un segundo contrato en junio 2020.

Los SANE en el PN Chirripó son los siguiente:

- Venta de alimentación en Base Crestones y Llano Bonito.
- Servicios de alojamiento en Base Crestones.
- Transporte de equipaje y materiales.

- Alquiler de equipo recreativo.
- Tienda de la naturaleza.

Los SANE se concentran en Base Crestones, a 14,5 km de la comunidad de San Gerardo de Rivas, por lo que la logística tiene su particularidad.

Sugerencias de aspectos a tomar en cuenta en los contratos de concesión:

- Diagnóstico bien claro para caracterizar lo mejor posible los SANE (FODA Y SEVRI).
- En los TdR debe quedar todo, no sobra nada, debe ser lo más detallado posible, (ejemplo: atención de emergencias en el lugar donde se prestan los servicios, describir la infraestructura tal como está, como se espera que se encuentre cuando se brinda el servicio, incluyendo el mantenimiento, color de pintura que se utiliza). Los TdR se deben revisar una y otra vez e incluso darlo a un tercero que lo revise.
- El cumplimiento de los procedimientos debe ser revisado por un equipo interdisciplinario incluyendo legal y administrativo. Cita artículos 208 y 209 de la Ley de Contratación Administrativa, que todos deben conocer, para cuando se requiera su aplicación. La cantidad de funcionarios que atienden la concesión, por ejemplo, en Chirripó el 60% de tiempo del administrador es para atender la concesión.
- Definición de roles: Los contratistas se quejan de todo, se debe tener muy claras las funciones y los roles de todos en la misma caracterización.
- En el tema de manejo de emergencias se deben tener los protocolos bien claros. En SINAC este tema ha sido complicado, ya que no se cuentan con especialistas para aprobar ese tipo de protocolos.
- Estudios de mercado: se debe dar un acompañamiento activo, involucrarse y ver externalidades que se deben resolver con los SANE y el contratista, que es dar una calidad de servicio a los visitantes.
- En cuanto a la experiencia de contratación, se puede dar como una sola línea o varias líneas de contratación. Entre más contratistas es más beneficio a la comunidad, se supone.
- Posibles oferentes: en el diagnóstico se debe hacer la descripción y análisis de esos posibles oferentes. Analizar si las organizaciones van a responder a las necesidades que tienen las ASP.
- Eficiente metodología de evaluación en el proceso de licitación, para no tener empates o beneficiar involuntariamente a una organización. Practicar el llenado de esa descripción de requisitos que debe cumplir el oferente.
- A los funcionarios se les debe capacitar en resolución de conflictos, porque muchas veces se genera efecto contrario a lo que se esperaba.
- Preguntarse una y otra vez para qué se quiere un SANE en el ASP: por mandato, para beneficiar aliados, ¿para qué?
- ¿Quiénes son y que hacen las organizaciones locales? ¿Se involucran con el ASP? ¿Poseen capacidad instalada para brindar los SANE? ¿Las ASP ha invertido en gestión comunitaria y procesos de gobernanza? ¿Qué relación tienen las personas con el ASP desde hace años atrás, sus familias? ¿Se distribuyen los beneficios de las actividades económicas del ASP?

Por otro lado, en una segunda parte del taller, se aprovechó para que los funcionarios de las ASP realizaran una presentación de los SANE considerados o mencionados en las herramientas de manejo de las ASP, en especial los planes generales de manejo y planes de turismo.

En la Tabla 4, se muestran los resultados.

Tabla 4. SANE identificados en documentos de manejo de las ASP.

ASP	Documentos de manejo referidos	SANE identificados
<p>Parque Nacional Tortuguero</p>	<p>El plan de manejo no menciona ningún SANE, solo menciona que se deben “definir características y requisitos de aquellos servicios no esenciales que pueden ser sujetos de concesión o permisos de uso.”</p>	<p>En el plan de turismo del PNT se mencionan los siguientes productos turísticos que infieren la contratación de un servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Presenciando el inicio de un ciclo en la vida de las tortugas. (Observación de tortugas marinas a través del servicio de rastreo). • SANE 2: Un vistazo al mundo tropical desde el techo de Tortuguero. (Administración de la visita en El Cerro Tortuguero). • SANE 3: En las profundidades del exuberante bosque tropical lluvioso. (Administración del sendero El Gavilán, actualmente cerrado). La obra ya está diseñada, pero la inversión está solicitada en MIDEPLAN. • SANE 4: Adentrarse en la naturaleza sobre aguas mansas. (Administración de la visita a los canales). La opción es dar en administración todos los servicios en el sector Cuatro Esquinas. • SANE 5: Jalova, aventura y descubrimiento en la última frontera. (Sector Jalova, ubicado a una hora de Tortuguero en lancha). <p>Documento: Consejo Regional del Área de Conservación Tortuguero, mediante Acuerdo N° 3 de la Sesión Ordinaria N°11-2017. Ratificado en el año 2017, pero es un acuerdo del año 2013. Se han priorizado los siguientes SANE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Sistema de observación turística del desove de tortugas marinas incluyendo el rastreo. • SANE 2: Administración de la sala de exhibición, servicios sanitarios, y sendero el Gavilán en el sector Cuatro Esquinas • SANE 3: Administración del sendero terrestre en el sector de Aguas Frías.
<p>Parque Nacional Corcovado</p>	<p>La energía eléctrica es una limitante para brindar SANE en todos los sectores, al igual que el agua potable. En el sector Sirena de esta ASP se construyó un tanque, pero tampoco funcionó, ya que en temporada de lluvia por la cantidad de agua que cae, colapsó. Algunos problemas enfrentados con la concesión actual son, por ejemplo: el espacio</p>	<p>En el análisis de la nueva administración se proponen los siguientes SANE, mismos que se pueden contemplar en todos los sectores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataformas de investigación. • Plataformas en árboles. • Áreas de acampar. (Énfasis en San Pedrillo). • Senderos en el sector Los Planes, Patos-Sirena, La Leona- Sirena. <p>Otros SANE mencionados:</p>

para que el concesionario hospedara a sus trabajadores se hizo pequeño, por lo que se les tuvo que asignar otro espacio, lo cual, ha sido motivo de disconformidad por el personal del ASP. La operación de hospedaje incluyó lavandería. En un inicio se exigía que toda la ropa de cama se lavara fuera del ASP, pero el traslado en lancha era altamente costoso, por lo que se habilitó ese servicio en la estación Sirena.

En relación con los aireadores de la planta de tratamiento, no se contempló la cantidad de energía que se requería para operar 24 horas. El generador eléctrico en un principio debía de arrancar una hora para mantenimiento, pero al final, se tenía que arrancar todos los días y en temporada alta pasaba encendido de manera permanente. No se contempló quién debía asumir esos costos. Por otro lado, el mantenimiento de las baterías de los paneles solares también es de alto costo, ya que se queman mucho por las tormentas. Se calcula este costo en \$125 .000 dólares por año. De cargar todos estos costos en la tarifa de los SANE para los usuarios, se haría inviable la visitación.

Sector Sirena

- SANE 1: Hospedaje.

Por la ubicación del puesto de Sirena, el ingreso se realiza caminando, por ello, se requiere dormir en el lugar; pero, además, se puede ingresar por mar, pero muchos visitantes quieren quedarse para disfrutar de la estación con 20km aproximadamente se senderos que se encuentran alrededor.

- SANE 2: Alimentación.

Para las personas que se hospedan, se brinda el servicio de alimentación; así como para las visitas por el día. No es restaurante, son tiempos establecidos. Para las visitas de un día, solo se ofrece una merienda con un precio más económico.

- SANE 3: Tienda de la naturaleza.

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas, como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.

- SANE 4: Plataforma para investigación.

Esta plataforma se propone para realizar investigación dentro del PNC, ya que es un sitio muy buscado para esto; pero, en la actualidad, se encuentra en malas condiciones. Se requiere separar al investigador del turismo normal para que puedan trabajar de la mejor forma.

- SANE 5: Plataformas en los árboles.

Un espacio diferente y exclusivo que le permita a los visitantes vivir una experiencia diferente en el bosque tropical lluvioso del Pacífico.

- SANE 6: Senderos

Son las rutas de ingreso a la estación Sirena. Se requiere un mantenimiento adecuado durante el año.

Sector La Leona

- SANE 1: Tienda de la naturaleza.

		<p>Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.</p> <p><u>Sector San Pedrillo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Tienda de la naturaleza <p>Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 2: Zona de acampar. <p>En este espacio se permite acampar en la zona verde durante el verano, y las personas las usan como otra opción para quedarse dentro del PNC.</p> <p><u>Sector Planes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Tienda de la naturaleza. <p>Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 2: Sendero <p>El sector Planes es una pequeña comunidad que ofrece servicios de alojamiento y pequeñas empresas de turismo y podrían contar con un sendero corto para caminatas por el día para los visitantes que buscan este tipo de actividad en otro punto del PNC.</p> <p>En el sector de El Tigre se tiene el único sendero exclusivo manejado por una asociación de ex oreros. Ellos llegaron a un acuerdo de pasar por terrenos privados.</p>
		<p><u>Sector Piñuela</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Tienda de la Naturaleza <p>Un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs; suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el PN como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 2: Duchas y servicios sanitarios.

Parque Nacional Marino Ballena

No se ha concesionado ningún SANE. El PNMB tiene 04 sectores: Piñuela (cerrado) Ballena (donde se ubica la administración), Colonia (más visitado y más conflictivo) y Uvita (donde se ubica el Tómbolo o Cola de la Ballena). Todos los sectores tienen potencial de ofrecer los mismos servicios.

Al ser un Parque marino y contar con playa, el tema de duchas y servicios sanitarios son servicios fundamentales que en la actualidad son ofrecidos por el Parque. Con fondos de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR), se van a construir plantas de tratamiento y baterías de baños en el PN. Actualmente, están operando con bomba de pozo, lo cual les genera muchos problemas por el deterioro, se queman mucho las bombas. Cuando se permite acampar funcionan día/noche. Si se cobran esos servicios la gente va a hacer sus necesidades en el mar con el consecuente impacto.

- SANE 3: Alquiler de sillas y sombrillas.

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa.

- SANE 4: Alquiler de equipo acuático (tabla con remo, kayak, otros).

Al ser un Parque marino estos equipos son muy apetecidos por las personas a las cuales le agradan las actividades al aire libre deportivas y recreativas.

- SANE 5: Carrito de comidas rápidas (food truck).

Muchas personas se dirigen a los puestos a consultar a los guardaparques de algún lugar donde se pueda comprar comida rápida que prácticamente esté lista para consumir, la idea de un carro que se pueda trasladar por los diferentes sectores y ofrezca los productos a los turistas.

Sector Ballena

- SANE 1: Tienda de la Naturaleza

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs; suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el parque como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.

- SANE 2: Duchas y servicios sanitarios

Las personas usan los servicios sanitarios y duchas durante su estancia dentro del ASP. Este es un servicio que debe analizarse porque quizás hacer un cobro provoque que la gente deje de usarlos y haga sus necesidades en el mar.

- SANE 3: Alquiler de sillas y sobrillas

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa.

- SANE 4: Carrito de comidas rápidas (food truck).

Muchas personas se dirigen a los puestos a consultar a los guardaparques de algún lugar donde se pueda comprar comida rápida que prácticamente esté lista para comprar y consumir, la idea de un carro que se pueda trasladar por los diferentes sectores y ofrezca los productos a los turistas.

- SANE 5: Espacios para práctica de yoga, meditación o afines.

Existen muchas personas que practican estilos de vida saludables, y el yoga es uno de ellos. Esta actividad busca mejorar la salud y podría ser una alternativa diferente de turismo de salud en un ASP, incluyendo valores agregados como belleza escénica, aire libre, sol, arena y mar.

Sector Colonia

- SANE 1: Tienda de la Naturaleza

Es un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs; suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el parque como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.

- SANE 2: Duchas y servicios sanitarios.

Las personas usan los servicios sanitarios y duchas durante su estancia dentro del ASP. Este es un servicio que debe analizarse porque quizás hacer un cobro provoque que la gente deje de usarlos y haga sus necesidades en el mar.

- SANE 3: Alquiler de sillas y sombrillas.

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa.

- SANE 4: alquiler de equipo acuático (tabla con remo, kayak, otros).

Al ser un Parque marino estos equipos son muy apetecidos por las personas a las cuales le agradan las actividades al aire libre, deportivas y recreativas.

- SANE 5: Carrito de comidas rápidas (food truck).

Muchas personas se dirigen a los puestos a consultar a los guardaparques de algún lugar donde se pueda comprar comida rápida que prácticamente esté lista para comprar y consumir, la idea de un carro que se pueda trasladar por los diferentes sectores y ofrezca los productos a los turistas.

- SANE 6: Alquiler de bicicletas.

En estos tiempos el uso de este medio de transporte es muy común, y brinda la posibilidad de que las personas a parte de visitar un ASP tengan la oportunidad de realizar actividad física y recreativa.

- SANE 7: Área para picnic.

Al ser un destino de muy alta visitación, este Parque es considerado un lugar familiar, estas condiciones hacen que muchas familias busquen áreas con facilidades para merendar, preparar sus alimentos y tener sus artículos personales.

- SANE 8: Espacios para práctica de yoga, meditación o afines.

Existen muchas personas que practican estilos de vida saludables, y el yoga es uno de ello. Esta actividad busca mejorar la salud y podría ser una alternativa diferente de turismo de salud en un ASP, incluyendo valores agregados como belleza escénica, aire libre, sol, arena y mar.

- SANE 9: Sendero eco-deportivo.

Este es un proyecto a futuro en el cual se busca conectar los 4 sectores oficiales del Parque (Piñuela, Ballena, Colonia y Uvita) mediante un tipo de sendero de carácter eco-deportivo, la eventual conexión de este sendero sería en terrenos de Patrimonio Natural del Estado, el objetivo de este sendero es brindar al visitante una experiencia única donde la aventura y la belleza escénica estarían en todo momento. Empresas de viajes turísticos Iguana Azul Sociedad Anónima y la Primera Riba Mil Novecientos Noventa Sociedad Anónima

- SANE 10: Clases de surf

Esta es una actividad comercial que realizan empresas locales en las cuales imparten lecciones de surf utilizando las playas del Parque Nacional, en este caso, las personas solo adquieren la entrada de admisión y las escuelas de surf les cobran otro monto por las horas de surf practicadas.

Sector Uvita

- SANE 1: Tienda de la Naturaleza.

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs, suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el parque como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.

- SANE 2: Duchas y servicios sanitarios.

Las personas usan los servicios sanitarios y duchas durante su estancia dentro del ASP. Este es un servicio que debe analizarse porque quizás hacer un cobro provoque que la gente deje de usarlos y haga sus necesidades en el mar.

- SANE 3: Alquiler de sillas y sobrillas.

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa

- SANE 4: Alquiler de equipo acuático (tabla con remo, kayak, otros).

Al ser un Parque marino estos equipos son muy apetecidos por las personas a las cuales le agradan las actividades al aire libre deportivas y recreativas.

- SANE 5: Cabotaje para embarcaciones de tour operadores.

Esta es una actividad que se realizaba en este sitio antes de que este lugar fuera Parque Nacional. Esta actividad turística es realizada por la Asociación de Operadores de Turismo (ASOTU) en el PNMB. Las embarcaciones utilizadas en esta actividad son las que realizan los tours de avistamiento de cetáceos y se realizan recorridos al Parque Nacional Corcovado y a la Reserva Biológica Isla del Caño. Por Decreto Ejecutivo, los miembros de la comunidad ingresan gratis al parque nacional. Mas de 70 mil visitantes se recibieron con la reapertura del ASP después de la pandemia, con un promedio de exoneración de un 37%.

- SANE 6: Clases de surf, buceo.

Esta es una actividad comercial que realizan empresas locales en las cuales imparten lecciones de surf utilizando las playas del Parque Nacional, en este caso, las personas solo adquieren la entrada de admisión y las escuelas de surf les cobran otro monto por las horas de surf practicadas.

En el estudio realizado por el consultor Oliver Chassot, se propone una guardería canina, la cual dentro del parque no se podría hacer, pero si en la zona marítima terrestre con autorización de la Municipalidad. Igualmente están analizando el tema del consumo de licor, uno de los sectores más problemáticos con este tema es el sector de Colonia. Desde el año 2015, el Ministerio Salud giró una orden de cierre al ASP, por problemas con las duchas y los servicios sanitarios que estaban en mal estado. Con recursos de JUDESUR (290 millones de colones) se iba a construir los servicios sanitarios en el sector Piñuela. Sin embargo, tal parece que esta inversión no se va a poder realizar. En el caso de los servicios sanitarios en otros dos sectores, la Municipalidad solicitó fondos a la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) y se espera que las obras inicien en mayo 2021. En el caso del tema de cabotaje, a lo largo del tiempo se han venido ofreciendo varios tours de pesca deportiva,

		de avistamiento de cetáceos y además son parte de una ruta de tránsito. Con respecto al tema de buceo, este también debe ser considerado ya que hay escuelas de <i>surf</i> , <i>kayaks</i> y <i>paddle boards</i> . El plan de manejo del ASP está en proceso de actualización.
Parque Nacional Manuel Antonio	<p>El Plan General de Manejo de esta ASP está en proceso de actualización, no se contemplaron los SANE en un inicio.</p> <p>En el Plan Turismo para el PN Manuel Antonio, se identificaron los SANE de: alimentación, tienda de la naturaleza, casilleros y guiado. Los 3 primeros ya se encuentran concesionados y se está analizando el tema del guiado.</p>	<p>Con el proyecto <i>Removiendo Barreras</i> del SINAC se hizo un diagnóstico para otorgar SANE en el sector de Playa Rey, y se identificaron los siguientes SANE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Refresquería. • SANE 2: Estacionamiento. • SANE 3: Servicios sanitarios. • SANE 4: Duchas. • SANE 5: Casilleros de seguridad y custodia simple de bienes. • SANE 6: Alquiler de equipo (sillas, sombrillas, mesitas). • SANE 6: Caminatas nocturnas y rastreo de desove. <p>Actualmente, no opera ningún servicio en ese sector. La señora Guisselle Méndez, menciona que le llama la atención tantos SANE para el sector Playa Rey, por lo que considera se deben analizar. Tampoco ve ningún SANE en el sector marino, altamente utilizado por embarcaciones de turismo.</p> <p>La señora Guisselle Méndez aclara que el contrato con CoopeAlianza para la venta de entradas en el PN Manuel Antonio, no se ligó con los SANE. SINAC está avanzando en el cobro en línea por medio de la plataforma SICORE.</p>
Parque Nacional Carara	Plan General de Manejo y Plan específico de Turismo.	<p><u>Sector Cuña Vargas, Bijagual</u></p> <p>Los SANE identificados en el Plan general de Manejo, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cafetería o algún tipo de expendedora de alimentos para los visitantes. • Tienda de la naturaleza, donde se pueda comprar algún recuerdo, (camisetas, gorras, accesorios para celular, bolsos de materiales reciclables, entre otros). • Servicios complementarios, infraestructura y equipamientos requeridos.

Con base en el análisis de la demanda turística del Parque Nacional Carara y su área de Influencia, se han determinado los siguientes servicios y actividades no esenciales, solicitados con frecuencia por la mayor parte de los turistas:

- Zonas de descanso con mesas y sillas de materiales amigables con el medio ambiente.
- Centro de información donde se proporcione tanto información del parque como de las actividades turísticas aledañas al mismo. Un elemento importante para entablar alianzas con las pequeñas empresas que ofrecen actividades turísticas como cabalgatas, *canopy*, *surf*, *snorkeling*, caminatas, tours en bote, entre otros, que se encuentran en las comunidades locales y puedan incluirse en el TRC.
- Una sala de exhibición donde además se puedan ofrecer conferencias para los diferentes grupos de investigación que visitan el Área Silvestre Protegida.

Los SANE identificados en el Plan de Turismo, son los siguientes:

Sector Cuña Vargas, Bijagual

- SANE 1:

Concesión de la información exclusiva y comercialización de tours con una oficina, organización de guías locales para dar el servicio a los visitantes que ingresen al parque, excluyendo observación de aves, grupos organizados de agencias de viajes o privados. Sendero sector central, sendero Universal 1200 m, sendero Encuentro de ecosistemas 650m, sendero Quebrada bonita 1300m, sendero Aráceas 1200m, sendero laguna Meándrica 2680 y sendero Sura 4421m.

- SANE 2:

Tours de observación de aves con horarios de 5:30 am hasta 5:30 pm todos los días del año. Se puede entrar y salir durante el día, en todos los senderos, salvo en el sendero el Arreo que se debe negociar con la otra concesión el guiado. Empresas de viajes turísticos Iguana Azul Sociedad Anónima Y la Primera Riba Mil Novecientos Noventa Sociedad Anónima.

- SANE 3:

		<p>Concesión del Sendero el Arreo a Bijagual considerado sendero categoría 5 con 9,5 kilómetros. Es un sendero de diversidad de atractivos al igual que de observación de aves con una caminata de aventura que puede iniciar tanto en el sector de Bijagual como en el sector central.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 4: <p>Concesión de parqueos, baños y lockers, el guarda ropas se pueden ubicar contiguo a los baños.</p> <p>Se debe analizar que en el decreto de tarifas existe un precio por vehículo, además de la seguridad y seguros, no se tiene valor alguno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 5: <p>Cafetería o algún tipo de expendedora de alimentos para los visitantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 6: <p>Tienda de la naturaleza, donde se pueda comprar algún recuerdo, (camisetas, gorras, accesorios para celular, bolsos de materiales reciclables, entre otros).</p>
<p>Parque Nacional Volcán Arenal</p>	<p>Plan General de Manejo y Plan específico de Turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: <p>Estacionamientos (vehículos, motos y bicicletas además espacio 7600) sector Volcán y sector Península.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 2: <p>Servicios sanitarios en el sector Volcán y sector Península (complemento a los parqueos).</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 3: <p>Administración de instalaciones del parque en el sector Península.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 4: <p>Servicios de cafetería y tienda de conveniencia en el sector Península.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 5: <p>Tienda de la naturaleza en el sector Península (ya hay infraestructura).</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 6: <p>Administración y guiado de senderos en el sector Volcán y sector Península.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 7: <p>Administración de la visita en el sector Volcán y sector Península.</p> <p>Los SANE identificados en el Plan de turismo, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1:

		<p>Guiado especializado (vulcanología, biología, arqueología) sendero en el sector Volcán y sector Península.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 2: Museo y cafetería en el sector Península. <p>En el sector Península se cuenta con infraestructura desarrollada en el marco del proyecto BID Turismo del SINAC. En el sector Volcán ya tienen planos arquitectónicos elaborados.</p>
<p>Parque Nacional Volcán Tenorio</p>	<p>Plan General de Manejo y Plan específico de Turismo.</p>	<p><u>El Pílon-El Sombrerito</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Alquiler equipo complementario para ecoturismo. <p>Se aplicó una metodología realizada por la comisión de SNE-ACAT con los siguientes criterios: Servicio secundario o accesorio (naturaleza), Satisface un interés público, explotación comercial -lucrativa atractiva desde el punto de vista comercial, podría haber varios interesados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 2: Tienda de la Naturaleza. • SANE 3: Administración de batería de baños y duchas. <p><u>ZPT-sector El Jilguero</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 4: Administración de espacio físico con fines ecoturísticos y de capacitación. <p><u>ZPT -Agua Caliente-ZPT</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 5: Administración de espacio físico con fines ecoturísticos. <p><u>Lago Cote</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 6: Alquiler de equipo para actividades acuáticas. <p>Zona Protectora Arenal-Monteverde (información enviada posterior al taller).</p> <p><u>Reserva Bosque Nuboso Santa Elena</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SANE 1: Administración del espacio físico con fines ecoturísticos, capacitación e investigación. • SANE 2: Servicio de alimentación. • SANE 3: Tienda de la naturaleza. • SANE 4: Alquiler de equipo complementario para ecoturismo.

<p>Parque Nacional Rincón de la Vieja sector Santa María</p>	<p>Plan General de Manejo y Plan específico de Turismo.</p>	<p><u>Plan General de Manejo</u> SANE 1. Se permiten las siguientes actividades educativas, turísticas y comerciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caminatas para la observación de flora y fauna, y del paisaje. ● La filmación y fotografía con fines científicos, educativos y de divulgación de los atributos y valores del ASP. ● La filmación comercial. ● Educación ambiental. ● Cafetería, venta de recuerdos y souvenir, y estacionamiento de vehículos. ● Caminatas guiadas contratadas (servicio de guiado). ● Charlas informativas. ● Actividades tradicionales locales de recreación. ● El buceo recreativo. ● Rutas para ciclismo recreativo. <p>SANE 2: Otras actividades e infraestructura en concordancia con el área protegida que sean necesarias para cumplir con los objetivos de conservación del ASP (p.p.35-36).</p> <p><u>Plan de Turismo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● SANE 1: Alquiler tiendas de acampar. ● SANE 2: Servicio de Guiado de visitantes.
---	---	---

Se procedió a elaborar la memoria del taller, la cual fue compartida con los equipos de trabajo SANE de las ASP priorizadas. La misma se localiza en la sección de anexos de este informe. **(Anexo 3)**.

En seguimiento a lo anterior, se llevó a cabo un segundo taller virtual, el cual se realizó el 03 de febrero, 2021 con la participación de los equipos de trabajo completos, nombrados oficialmente en cada ASP.

Los objetivos de este segundo encuentro fueron los siguientes:

- i. Repasar el procedimiento Fase Preparatoria para otorgar Servicios y Actividades No Esenciales dentro de las ASP (oficializado).
- ii. Revisar las lecciones aprendidas de procesos anteriores de concesión de servicios no esenciales, expuestas en el taller 1.
- iii. Conocer casos de servicios turísticos en Áreas Silvestres Protegidas que pueden tomarse como ejemplos a replicar en el país.
- iv. Conocer las herramientas de consulta que se van a aplicar para la identificación de SANE con diversos actores vinculados a las ASP priorizadas.

Se propuso en este taller, socializar nuevamente el procedimiento Fase Preparatoria para otorgar SANE oficializado, con el fin de aclarar dudas e ir interiorizando los mismos de manera paulatina por parte de los equipos de trabajo.

Seguidamente, se realizó una presentación por parte de la consultora, la cual se enfocó en tratar de proponer una mirada diferente sobre SANE, en tres niveles de discusión:

- a. ¿Cuáles son los Servicios y Actividades No Esenciales que todo visitante debería encontrar en las ASP del país, habilitadas para recibir visitación y que no representen un pago extra, más allá del pago por el ingreso al ASP?
- b. ¿Cuáles son los SANE básicos que todo visitante a las ASP debería de encontrar, los cuales, si representan un pago extra, pero que se consideran servicios mínimos esperables?
- c. ¿Cuáles pueden ser SANE de “orden superior” que las ASP pueden brindar a los visitantes, que garanticen experiencias innovadoras y de mayor valor agregado a las ASP?.

Como parte de la metodología para identificación de los SANE propuesta en esta consultoría, se encuentra la consulta a usuarios de las ASP, grupos de interés que tienen mucho que decir en este tema. A manera de ejercicio, la consultora realizó un sondeo rápido vía Facebook en el cual se hizo la siguiente pregunta:

Amigos/as, una consulta rápida. Cuando ustedes visitan un parque nacional o una área silvestre protegida en general, ¿que servicios les gustaría encontrar?

Las respuestas que recibió fueron muy interesantes, acá se presenta un resumen:

- Parqueo, baños limpios, pila con pedal para lavar los manos.
- Pagar con tarjeta, hacer reserva en línea.
- Senderos en buena condición, rótulos informativos.
- Personal amable y profesional.
- Protocolos de COVID-19.
- Áreas de descanso.
- Sodita en la entrada.
- Infraestructura para lluvia y sol.
- Accesibilidad, Ley N° 7600.
- Información de hospedaje y otras actividades de la zona.

- Guías accesibles con la información de todo lo que se pueda ver. Puede ser con un código QR y que se descargue en el teléfono.
- Abundante señalización (direcciones, historia, especies in situ, entre otros) con App o código QR o que se active según la ubicación.
- Opciones de hospedaje dentro del parque y normalizar los tours nocturnos, es muy distinta la experiencia vivida de día o de noche en un mismo sitio.
- Recorrido de interpretación de la naturaleza guiada.
- Estación de artesanías locales.
- Senderos bien delimitados y con señalética y mapas.
- Estaría dispuesta a pagar más si se controlará el número de visitantes para evitar aglomeraciones, ruido y sentirme más en contacto con la naturaleza.
- Implementación de la Ley 7600, en términos de acceso a infraestructura, en vez de gradas diseñar rampas, o puertas giratorias en vez de puertas de una sola dirección, rótulos en braille...es decir, eliminar barreras.
- Sodita con buen cafecito y comidas caseras, souvenirs de buena calidad de la zona, baños limpios, una página web donde bajar los senderos con código QR para no imprimir, parqueo seguro.
- Además de todo lo arriba señalado, me gustaría tener servicios adicionales como renta de kayaks, bicicletas, caballos u otros servicios según sea pertinente y que sean servicios que ofrecen concesionarios locales.
- Servicios básicos de agua y baños limpios, algo típico de comer, paneles informativos y señalización, una persona profesional y muy empático para guiar.
- Al menos un baño decente, que debería ser gratis.
- Una tienda con fotos, souvenirs del lugar.
- Museo, zona de comidas.

A partir de los puntos tratados surgen las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los servicios básicos (no esenciales, turísticos) que todo visitante a una ASP en el país, debería de encontrar?
- ¿Cuáles son los servicios complementarios que el ASP estaría en disponibilidad de ofrecer?
- ¿Cuáles servicios y actividades pueden ofrecerse desde el ASP y cuáles se deben concesionar?
- ¿A quién (es) le corresponde invertir en estos servicios para ser concesionados?

Limitantes sistema actual de los SANE

A criterio de la consultora, existen tres cuellos de botella en el sistema actual para la concesión de SANE:

- SANE poco estratégicos, de bajo impacto económico para las ASP (canon bajo), no ofrece valores agregados importantes.
- Concesionarios propuestos en Ley, en general no tienen capacidad de inversión ni conocimiento del negocio (know how).
- Plazo de la concesión no es atractiva

Ante esta realidad, la consultora llama la atención de los participantes a reflexionar en una propuesta de SANE que contemple varios niveles:

Tabla 5. Propuesta de SANE mediante diferentes niveles de servicio.

Niveles	Servicios
<u>NIVEL 1:</u> Garantizar al visitante los servicios MÍNIMOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de la entrada en línea o con tarjeta al ingreso. • Área de desinfección y Baños. • Información sobre el ASP (rotulación o mejor aún Código QR) • Señalética en toda el ASP. • Senderos seguros y rotulados.
<u>NIVEL 2:</u> Paquete de “SANE BÁSICOS” para ser concesionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Parqueo • Soda/Cafetería • Tienda de la naturaleza • Servicio de guiado • Áreas de acampar
<u>NIVEL 3:</u> Paquete de “SANE SUPERIOR” para ser concesionados.	<p>Dirigido a segmentos de mayor poder adquisitivo con productos de mayor valor agregado.</p> <p><u>Algunas ideas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ecolodges contruidos con materiales livianos de bajo costo y de alta calidad. ▪ Glamping (Camping de lujo con servicio de alimentación gourmet). ▪ Servicios de Spa (Aguas termales o con minerales), en las ASP que sean aptas. ▪ Servicios de tours que recorran las ASP con EXPERIENCIAS DE INTERPRETACIÓN UNICAS brindadas por especialistas de las mismas ASP. ▪ Travesía, recorridos de aventura dentro del ASP a sitios que se pueden abrir al visitante de manera esporádica para eventos especiales. ▪ ¡Sobrevuelos en las ASP con guardaparque a bordo!

La memoria del segundo taller se localiza en la sección de anexos de este informe. **(Anexo 4).**

Posteriormente, a la presentación y discusión, se procedió a compartir con los equipos de trabajo las herramientas para el proceso de consulta sobre SANE, que permitan conocer de parte de los usuarios actuales de las ASP (agencias de viajes, operadoras, turistas, guías de turismo, Cámaras de turismo, ONG, concesionarios actuales, concesionarios potenciales, otros), su opinión y recomendaciones sobre SANE que se puedan tomar en cuenta en este proceso.

Las herramientas compartidas fueron las siguientes:

- i. Encuesta dirigida a agencias de viajes.
- ii. Encuesta dirigida a empresas de turismo en general, a nivel local.
- iii. Encuesta dirigida a guías de turismo.
- iv. Guía de preguntas para grupo focal.

En el caso de la encuesta dirigida a agencias de viajes a nivel nacional, la misma fue enviada por la consultora a una base de datos, elaborada personalmente a través de varios años de trabajo. Las encuestas para empresas de turismo

y guías fueron enviadas por los equipos de trabajo de cada ASP, a los actores que fueron identificados por ellos, tanto públicos como privados y comunitarios. Se les compartió un formato para que realizaran esta identificación de actores de manera grupal.

En relación con la guía de preguntas para entrevistas presenciales o virtuales, se indicó a los equipos de trabajo que, si era necesario, podían contar con el apoyo de la consultora para realizar algunas de estas entrevistas, previa coordinación. Se dio de plazo todo el mes de febrero para aplicar las herramientas de consulta.

Las herramientas de consulta se encuentran en la sección de anexos de este informe. **(Anexo 5).**

A continuación, se presentan algunos de los resultados del proceso de consulta con los públicos de interés seleccionados, así como un resumen de la memoria del Grupo Focal. Los resultados fueron enviados a cada una de las ASP, en el caso de la consulta con empresas de turismo en el área de influencia de las ASP y guías de turismo en el área de influencia de las ASP. Igualmente, a todas se les envió la respuesta de la encuesta aplicada a las agencias de viajes nacionales.

Además, la información se volcó en una matriz de trabajo para cada ASP, matriz que se venía trabajando con la información de la revisión de la documentación y la propuesta de SANE, tanto en las herramientas de gestión como en consultorías anteriores.

En resumen, la cantidad de respuestas recibidas fueron las siguientes:

Área Silvestre Protegida	Encuesta aplicada a empresas de turismo en el área de influencia de las ASP	Encuesta aplicada a guías de turismo en el área de influencia de las ASP
Parque Nacional Carara	1	10
Parque Nacional Corcovado	11	46
Parque Nacional Manuel Antonio	12	38
Parque Nacional Marino Ballena	26	13
Parque Nacional Rincón de la Vieja	2	12
Parque Nacional Tortuguero	9	16
Parque Nacional Volcán Arenal	16	21
Parque Nacional Volcán Tenorio	14	12
Reserva Bosque Nuboso Santa Elena	7	7
Total	98	175

En el caso de la encuesta dirigida a agencias de viajes nacionales, la misma se envió a un grupo de 95 empresas y se recibieron 26 respuestas.

Como se indicó anteriormente, la selección de las empresas de turismo de la zona de influencia de las ASP y los guías de turismo en el área de influencia de las ASP recayó en los equipos de trabajo de cada ASP, así como la divulgación de la encuesta. Dado que en algunas ASP las respuestas obtenidas fueron muy pocas, la consultora apoyó con la divulgación para el caso de la Reserva Bosque Nuboso Santa Elena y el Parque Nacional Manuel Antonio.

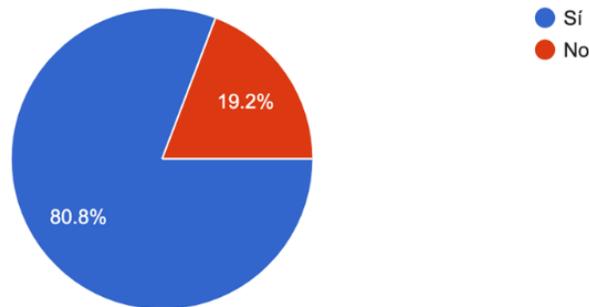
A continuación, y a manera de ejemplo, se presenta el resultado de la tabulación de las respuestas de la encuesta para agencias de viajes nacionales. Todos los documentos, resultados del proceso de consulta, se anexaron al informe 3 en archivo comprimido (total 18 documentos).

ENCUESTA DIRIGIDA A AGENCIAS DE VIAJES NACIONALES

Total de Participantes: 26

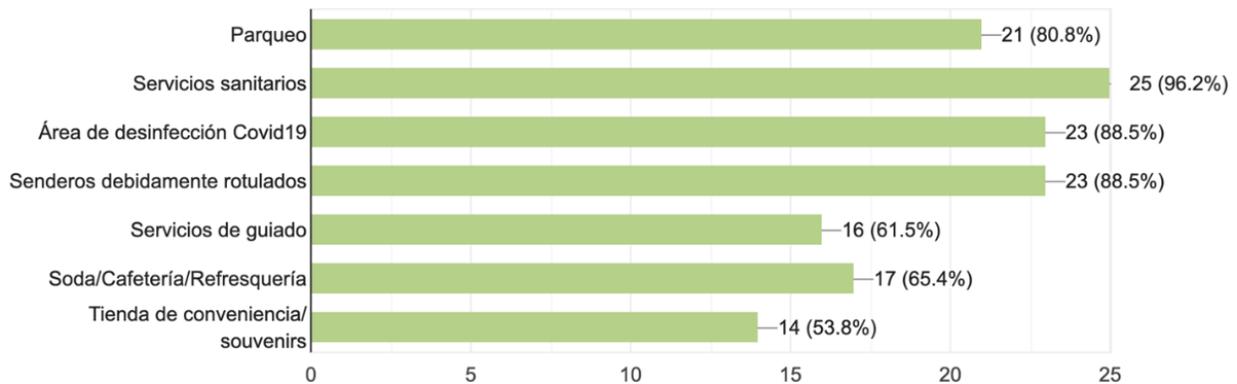
1. ¿Esta Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

26 responses



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que deberían ofrecer las ASP mencionadas, como mínimo a los visitantes?

26 responses

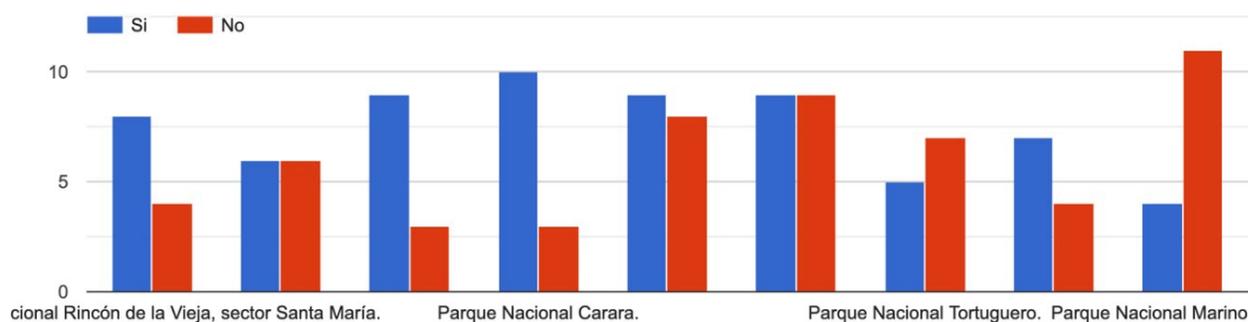


6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los visitantes podrían ofrecer las ASP? Mencione al menos tres.

18 respuestas

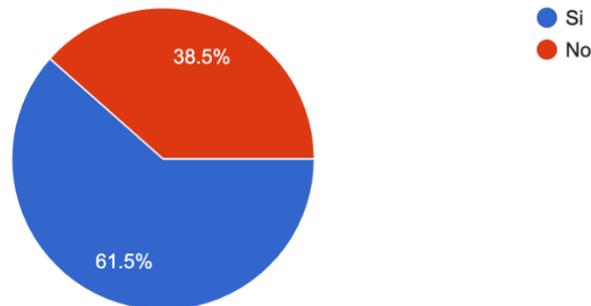
- Equipos para emergencias.
- Rampas de acceso para personas con problemas motores.
- Glamping, surf, servicio al cliente.
- Charlas especializadas visitar lugares restringidos con especialista con pago adicional. Conocer las diferentes investigaciones que se tienen en las diferentes áreas Si el Área lo permite zonas de camping.
- Plan de la zona o plan virtual con QR CODE.
- Asistente de primeros auxilios
- Senderos en mal estado
- Más capacitación de servicio al cliente de loa funcionarios Rotulación de sendero senderos
- Tours de canoas en río sirena, senderos circulares y caminatas nocturnas
- área de información y/o descanso, senderos accesibles áreas accesible para todo tipo de personas y discapacidad, así como el personal capacitado para su atención
- Casilleros, renta de sombrillas y mesas, servicios de personas con necesidades especiales.
- Mejorar la atención al cliente baños
- Salvavidas o primeros auxilios
- Venta de entradas directa
- Reserva en línea
- Auto guías en audios digitales que cada quien pueda escuchar en sus teléfonos.
- Duchas y vestidores, 2- lockers para que los turistas guarden sus pertenencias 3- áreas de acampar como antes tenía el parque nacional marino ballena. Si queremos ser un país de primer mundo en conservación y parques naturales se debe invertir en ello y dar esa imagen.
- Duchas, zonas de descanso (bancas, hamacas, etc.). Senderos, seguridad ante en el hampa.
- Centro de información del parque para que los turistas logren entender la gran importancia de la protección Mejor atención al cliente (no contestan llamadas) Tours informativos
- Renta de equipo óptico, renta de equipo snorkel, renta de casilleros.
- Servicio de reservas con capacidad para responder los emails.

7. ¿Considera que las ASP que su empresa ofrece, cumplen con el mínimo de los servicios y actividades ofrecidos a los turistas?



8. Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro de las ASP visitadas.

26 responses

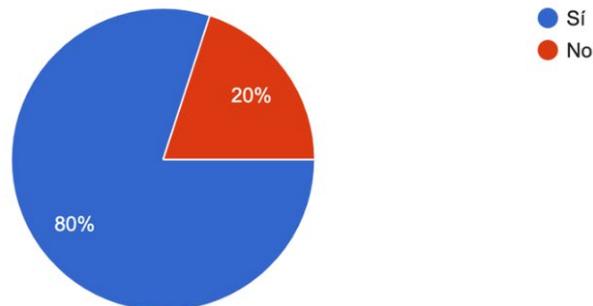


9. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

- Largas filas lo que demuestra mal manejo en la entrada.
- No hay guías bilingües Los baños en muy malas condiciones No hay personal para consultar
- En Marino Ballena la calidad de los baños y de la rotulación de los senderos
- Servicios sanitarios muy sucios
- Primeros auxilios, lentitud en el ingreso, señalamientos, zonas de descanso para personas adultas, adultas mayores, niños, personas con situaciones especiales, abastecimiento de agua potable en el recorrido.
- Mejor atención de los funcionarios Mantenimiento está muy descuidado
- Falta de baños a la entrada de sirena, falta de puentes y mejor manutención de los senderos.
- Falta de parques en Carate Falta de una tienda para comprar en Carate
- Restricción de entrada, horario muy reducido de operación,
- por qué no ay baños muy difícil la comunicación de reservaciones
- baños servicios sanitarios deficientes, agua potable no optima, venta de entradas con colas extremas
- Servicios sanitarios en mal estado, mala atención por parte de funcionarios, no hay buena rotulación para moverse dentro del parque de manera libre.
- No hay suficientes sitios para sentarse y descansar, en muchas ocasiones no hay papel higiénico, Es necesario más senderos (sectores Leona, Sirena, sampedrillo, tigre, planes).
- No sirven la comida a tiempo No hay lugar para comprar refrescos Mucho desorden No hay lugar suficiente para comer
- Falta de parqueo (caso de Manuel Antonio), falta de guías naturalista dentro del área protegida que sea respaldado por la misma, servicios sanitarios muy sucios.
- Los precios para Nacionales son muy elevados y no se ajustan a la situación económica que está pasando el país.

10. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que ofrezcan las ASP mencionadas, de excelente calidad y de mayor costo?

25 responses



¿Por qué?

- Por qué en el servicio y la calidad está la satisfacción del cliente
- Las áreas protegidas de CR son lugares excepcionales y si logramos disfrutar con nuestros turistas sería excelente. Si mejora la calidad de la experiencia
- Nuestra propuesta de valor es el guiado y calidad de ecosistemas. Lamentablemente el destino CR se considera caro por parte de los turistas, por lo que incrementar los costos para añadir servicios no esenciales no nos parece que añada la calidad del tour.
- No estamos para incrementar los costos a los turistas en medio de una pandemia
- Por progreso, mejor servicio, mejor imagen.
- Porque a los clientes no les importa pagar un poco más por buen servicio.
- Porque los clientes lo piden y es una necesidad
- Porque la diversificación de servicios además de generar eventualmente apoyo a las comunidades aledañas, permite evitar que no se saturen los servicios mínimos que se ofrecen actualmente. Además, podría generar mayor visitación a dichas ASP.
- Es más fácil para nosotros ser todo tipo de movimientos en cuanto las reservaciones.
- Un servicio adicional para los clientes, reserva en línea donde se pueda
- la calidad va de la mano con nuestro segmento de mercado! en servicios privados se paga más por estas cosas
- Los clientes buscan servicio y calidad y si lo obtienen pagan por ello, es una imagen país que atraerá más visitantes porque se sienten que valió la pena visitar un ASP
- Si se privatiza los servicios se encarecerá mucho.
- Nuestro tipo de huéspedes no escatiman en el precio sino en la calidad del servicio
- Porque tenemos que alcanzar a tener áreas protegidas de primer mundo
- El sistema de reservas es muy lento a la hora de nosotros respondiendo a los clientes .se debe simplificar los servicios de pago y reservas.

11. ¿Qué recomendaciones le daría al SINAC para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen actualmente a los visitantes en las ASP mencionadas?

- Nos hace falta que la SINAC tenga un trato más diferenciado con las agencias.
- Que los guías que están en los Parques no abusen de las tarifas que algunos cobran.
- Desarrollar un buen plan de manejo integral que incluya más servicios no esenciales.
- Seguir entregando la administración a organizaciones comunales y ayudarles a desarrollar su negocio alrededor del área de conservación.
- Lograr tener personal que atienda a los turistas y que los guardaparques se puedan dedicar a sus funciones Primordiales.
- Dar cursos de servicio al cliente al personal no guardaparque.
- Los servicios sanitarios son fundamentales.
- Lograr sistematizar todas las compras de entrada.
- Poder tener un contacto cuando hay que cambiar una fecha de reserva. No hay nadie que responda ni dan buena información.
- El servicio de alimentación dentro de los Parques, si pudiera ser una SANE que viene a brindar una mejora en la propuesta de valor. Siempre y cuando el servicio sea brindado por parte de integrantes de las comunidades aledañas al parque, y que su costo sea RAZONABLE.
- Menos burocracia en los procesos para agilizar y de inmediato tener los servicios al uso de los turistas.
- Que tengan un espíritu de servicio.
- Agilizar los trámites de reserva, por fin activar el sistema de reserva en línea y ampliar la capacidad para la estación ya que el cupo actual es bajo para la demanda de las comunidades aledañas y beneficiadas de la APS.
- Tener personal muy amable en las estaciones.
- Qué la rotulación en los senderos sea más que flechas mal pintadas o dañadas (algunos casos), que sea información de relevancia para el visitante.
- Que las baterías de baños se encuentren en buenas condiciones y limpias.
- Ofrecer otro tipo de servicios turísticos como terapias de bosque u otro tipo de actividad holística que permita mejorar la relación ser humano-naturaleza.
- Crear fideicomiso, reinvertir una proporción de los ingresos en el mantenimiento de infraestructura, incluir el mantener y aumentar la calidad de la experiencia del turista como uno de los objetivos de la ASP, capacitar al personal en servicio al cliente, o concesionar la atención para el ingreso al parque, cobro electrónico de la entrada.
- En cuanto la reserva en Isla del Caño mejorar las instalaciones y poner baños senderos una infinidad de cosas.
- Regularizar la venta de entradas en ASP, servicios sanitarios 100% con normas y Protocolos COVID 19.
- Se necesita más capacitación en atención al cliente, si se está cobrando por ingresar a un parque y ya es un servicio tienen que estar capacitados para ello, no solo es cobrar una entrada
- Falta administración en los parques, se encuentran abandonados, senderos sin cuidado, agua no potable.
- Flexibilidad en horarios de acuerdo al turista.
- Más compromiso en cumplir acuerdos con la comunidad, en el área de Parque Marino Ballena se está violando el decreto del parque donde no se está permitiendo el ingreso libre y sin horarios definidos al

residente como se conversó desde el convenio que creo el parque, esto quita credibilidad y poco trabajo en conjunto entre locales y parque.

- Una de las fuentes de ingresos de las ASP es por el ingreso de turistas, pero si no hay comunicación entre las comunidades y el parque, no hay interés que los turistas vengan a estas zonas y se perderían muchos puestos de empleo tanto en el gobierno como privado, no hay crecimiento y aumenta la brecha en el desarrollo de una zona a otra habiendo muchos perdedores.
- Una mejor distribución de los recursos que entran a cada parque sería el poder invertir un % de lo que entra en el mismo parque, porque si la caja única del estado siempre se lo lleva, no queda nada en el parque que lo recauda y vemos lo que hay ahora, parques que recaudan mucho y ellos en mal estado.
- Reservaciones en línea con buen tiempo de anticipación y no privatizar el guiado y no privatizar las ASP.
- Mejorar el lugar de comidas y mejorar la atención al cliente en las oficinas porque no contestan el teléfono.
- Concesionar tan pronto sea posible para mejorar la calidad de las mismas, siempre y cuando sean a grupos cercanos o locales a las APS.
- Mejorar el sistema de reservas de admisión.

El resto de los resultados de este proceso de consulta, se incluyen en la sección de anexos de este informe. **(Anexo 6).**

Otra de las técnicas utilizadas para el levantamiento de información fue la técnica de Grupo Focal. Para ello en conjunto con el equipo de trabajo BIOFIN-SINAC, se seleccionaron siete participantes, tanto de ONG, como del sector académico y empresarial.

El objetivo de esta actividad fue conocer la opinión de expertos y escuchar recomendaciones sobre aspectos relacionados a los de Servicios y Actividades No Esenciales que se brindan o se pueden brindar en las ASP, el rol del SINAC, así como la participación y el beneficio a las comunidades aledañas.

Los panelistas invitados fueron las siguientes personas:

- Leonardo García. (Asociación Costa Rica por Siempre).
- Slavica Djennes (Universidad de Costa Rica, sede Liberia).
- Fernando Madrigal (Asociación CANAECO).
- Rocío Echeverri (Asociación ProParques).
- Marianella Feoli (Fundecooperación).
- Gustavo Alvarado (Instituto Costarricense de Turismo).
- Madeline Carvajal (Fundación de Parques Nacionales).

La memoria del Grupo Focal se localiza en la sección de anexos de este informe. **(Anexo 7.)**

[Producto 3. 1. Un documento con los resultados obtenidos del trabajo desarrollado en los grupos de trabajo con los funcionarios de las AC Y ASP, según el punto 4 del apartado de tareas.](#)

Una vez compilada la información producto de la aplicación de las herramientas establecidas en el producto anterior, se procedió a elaborar una matriz con las propuestas de Servicios y Actividades No Esenciales recomendados por parte de los usuarios, en cada una de las ASP seleccionadas.

Se programaron reuniones con los equipos de trabajo de cada ASP, en las cuales se revisaron las respuestas recabadas en el proceso de consulta. Paralelamente, se debió realizar un análisis del contexto y los factores de viabilidad (legal, estratégico, ambiental y financiero de los servicios identificados) toda vez que pueda ser que las recomendaciones de los usuarios no tuvieran viabilidad en algunos de estos campos. En este proceso, el criterio de los funcionarios de las ASP fue fundamental.

Toda la información recaba del análisis de documentos, experiencias anteriores y proceso de consulta, permitió la selección de un conjunto de SANE en cada ASP. De nuevo se coordinaron reuniones con todas las ASP para analizar el resultado del análisis interno de cada equipo de trabajo y las sugerencias de mejora por parte de la consultora.

A continuación, se presenta un resumen de los SANE identificados o bien ratificados, por los equipos de trabajo de las ASP. Los mismos son el resultado del proceso metodológico, análisis y consulta, en el marco de esta consultoría.

Tabla 6. SANE identificados por los equipos de las ASP priorizadas como resultado de la consultoría.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SANE IDENTIFICADO
	Parque Nacional Tortuguero
Sector Cuatro Esquinas y sector Cerro Tortuguero	-Administración de la visita (1. Cobro por el servicio de sistema de rastreo. 2. Guiado en el Gavilán. 3. Guiado en el sendero Cerro Tortuguero. 4. Charlas especializadas en el Centro de Visitantes. 5. Alquiler del auditorio para eventos y capacitaciones). -Servicio de Guiado nocturno terrestre y acuático.
Sector Cuatro Esquinas	-Cafetería flotante y tienda de artesanías sector Cuatro Esquinas. -Turismo de Investigación y Científico (logística, hospedaje, alimentación, préstamo equipo).
Sector Sendero Cerro Tortuguero	-Cafetería y artesanías locales sector Bahía 6.
	Parque Nacional Corcovado
Todo el ASP	-Administración de la visita (sistema de reservaciones y pago en línea).
Sectores Sirena, Los Patos y San Pedrillo	-Servicio de hospedaje asociado al área camping que considere plataformas en árboles. -Servicio de hospedaje asociado con el Glamping).
Sectores La Leona, Sirena y Los Patos	-Servicio de guiado nocturno (especializado). -Servicio de guiado y mejoramiento de Senderos de rutas largas.
Sectores Sirena y San Pedrillo	-Servicio de guiado Río Sirena y Río San Pedrillo que incluya el equipo requerido (canoa, kayak, remos salvavidas, otros).

Sectores La Leona, Los Patos y San Pedrillo	-Tienda de la naturaleza, que ofrezca servicios de alimentación tipo cafetería (alquiler de casilleros, alquiler de equipo (binóculos, montañismo, botas, bastones).
Sector Sirena	-Servicios relacionados al turismo de salud (spa, masajes, yoga, otros).
Sectores San Pedrillo y Los Patos	-Servicio de guiado especializado para la observación de aves.
Parque Nacional Volcán Tenorio	
Sector El Pilón	-Tienda de la naturaleza.
	-Alquiler de equipo complementario para ecoturismo.
	-Alquiler de Lockers.
	-Administración de espacio físico con fines ecoturísticos y de capacitación.
Sector Nueva Guatemala-Agua Caliente	-Servicio de Guiado.
Sector Nueva Guatemala-Agua Caliente	-Administración de la visita: sendero "Piedras del Sol".
Sector El Jilguero	-Administración de la visita: Sendero El Jilguero (sector de El Jilguero).
Sector Lago Cote	-Administración del sendero: Alquiler de equipo de actividades acuáticas.
Reserva Biológica Bosque Nuboso Santa Elena	
	-Administración de la visita: Estacionamiento, servicios sanitarios, servicio de alimentación, tienda de la naturaleza, senderos: Educación Ambiental y Caño Negro, alquiler de equipo complementario para ecoturismo (alquiler de botas, capas, bastones).
Parque Nacional Volcán Arenal	
Sector Península	-Estacionamientos.
	-Servicio de alimentación.
	-Tiendas.
	-Casilleros/Lockers.
	-Alquiler de equipo (binoculares, sombrillas, capas, botas).
	-Administración de la visita (guiado).
Sector Península	-Área de cuidado de mascotas (perros).
Sector Península	-Servicio de tours en el lago (lancha, kayak).
Parque Nacional Manuel Antonio	
Sector Manuel Antonio	-Servicio de alimentación (cafetería/ refresquería).
	-Tienda de la naturaleza: productos alusivos al Parque y/o Región Pacífico Central.
	-Casilleros.
	-Servicio de guiado.
Sector Manuel Antonio	-Transporte interno de la entrada a playa MA (carritos eléctricos tipo golf).

	-Alquiler de equipo para actividades marinas: kayak, tabla de remo (paddle board).
Sitios definidos en el PGM actualizado y por temporadas.	-Tour recreativo en el área marina del ASP: avistamiento de cetáceos. -Buceo autónomo (Scuba).
Sector Playa El Rey	-Estacionamiento, casilleros, Sanitarios – duchas. -Servicio de guiado. -Rastreo y observación del desove de tortugas marinas.
Parque Nacional Carara	
	-Servicio de Guiado general/mantenimiento de senderos. -Servicio de Guiado especializado en observación de aves. -Servicio de Guiado en comunidades aledañas al PN Carara con ingreso al ASP por el sector El Sur y San Antonio. -Servicio de Guías sendero aventura. -Servicio de A&B (carritos de comida y mesas). -Estacionamiento. -Tienda de artesanías. -Casilleros.
Parque Nacional Rincón de la Vieja-sector Santa María	
	-Servicio de alimentación. -Tienda de artesanías/conveniencia. -Parqueo. -Servicios Sanitarios. -Servicio de Guiado (diurno y nocturno). -Área de acampar. -Cabañas/Glamping. -Administración de la visita (recepción, cobro y sistema de reservaciones, asociado a: paneles informativos, casilleros, plataformas multiuso, servicios sanitarios y duchas).
Parque Nacional Marino Ballena	
Sector Uvita	-Acarreo, cabotaje y anclaje de embarcaciones (control de ingreso y salida de embarcaciones, parque de remolque de embarcaciones, tráfico marino de embarcaciones dentro del PNMB y sujeción mediante cuerdas y anclas de las embarcaciones para el desarrollo de las actividades turísticas.
Todos los sectores	-Senderismo y actividades dependientes al guiado en espacios marinos y terrestres (guías certificados, rotulación, demarcación, mantenimiento e interpretación y renta de equipos).
Todos los sectores	-Tienda de la naturaleza o de conveniencia (venden artesanías de emprendedurismo local relacionados con el Parque y zona de influencia, venta de medicamentos libres de receta médica, hidratantes, snacks, bronceador, cremas, otros. En todos los casos los productos deben ser biodegradables.
Circula por todos los sectores.	-Venta de alimentación <i>food truck</i> (venta de comidas preparadas, empacados en contenedores biodegradables).

Sector Colonia	-Área de pícnic (espacios definidos para grupos pequeños y grandes máximo 10 personas, que cuenta con una mesa de pícnic y parrilla de carbón.
Todos los sectores	-Sendero Eco deportivo.

Por otro lado, se les solicitó a los equipos de trabajo, hacer un resumen de las condiciones existentes en las ASP para los SANE, denominadas como “Condiciones Habilitantes”, así como si cumplen o no con la información solicitada en el documento del Anexo 3 del proceso, sobre aspectos leales, ambientales, sociales de los SANE identificados, bajo el siguiente formato:

Tabla 7. Matriz Condiciones Habilitantes de los SANE en las ASP

ÁREA DE CONSERVACIÓN	ARENAL HUETAR NORTE				
ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	PARQUE NACIONAL VOLCÁN ARENAL				
SANE propuesto	Sector del ASP	Infraestructura asociada (Indicar E: existente o R: requerida)	Condiciones habilitantes (agua potable, acceso, disposición aguas residuales, residuos sólidos, otros)	Cumple o no cumple con los aspectos legales, operativos, turísticos y sociales	Limitantes

Los resultados de este proceso se incluyen en la sección de anexos de este informe. **(Anexo 8)**.

Con el fin de reorganizar, ajustar y estandarizar los SANE que surgieron en el proceso, se acordó que la Sra. Fabiola Arguedas del Programa de Turismo del SINAC, hiciera este ejercicio en conjunto con los equipos de trabajo de las 9 ASP, con base en las definiciones propuestas en el reglamento del Art. 39 de la Ley de Biodiversidad.

Los resultados de este ejercicio, presentados en una reunión el 28 de abril del 2021, con la participación de los coordinadores de los equipos de trabajo.

La Tabla 8, fue trabajada con el apoyo de la señora Fabiola Arguedas Jiménez, con base en los Servicios y Actividades No Esenciales propuestos en el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad.

Se entiende por “Otro”, aquel SANE que no está contemplado en el Art. 39. Estos otros SANE, deben ser aprobados por el CORAC de cada ASP, previo estudio técnico que lo habilita con tal.

Tabla 8. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Tortuguero.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Tortuguero	Cuatro Esquinas	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de instalaciones físicas para turismo de investigación y científico: <ul style="list-style-type: none"> -Logística. -Hospedaje. -Servicio de alimentación. -Alquiler de equipo. • Administración de instalaciones físicas: <ul style="list-style-type: none"> -Centro de visitantes para charlas. -Alquiler del auditorio para eventos y capacitaciones.

		<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación (Infraestructura flotante). • Tienda (infraestructura flotante).
	Cerro Tortuguero	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación (Bahía 6). • Tienda (Bahía 6).
	Cuatro Esquinas y Cerro Tortuguero	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la visita que incluye: <ul style="list-style-type: none"> -Administración diurna del sendero El Gavilán. -Administración diurna del sendero Cerro Tortuguero. • Otro: Servicio de Rastreo y observación de desove de tortugas marinas (incluye cobro). Nota: el servicio de rastreo puede estar incluido como administración de la visita o puede estar separado. • Administración nocturna de los senderos terrestres: Cerro Tortuguero, El Gavilán, El Jaguar. • Administración nocturna de los senderos acuáticos: Harold, Aguas Frías y Chiquero-Mora. <p>Otra opción puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de Guiado nocturno en los senderos terrestres y acuáticos.

Tabla 9. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Corcovado.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Corcovado	Sirena, Los Patos y San Pedrillo	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de instalaciones físicas: <ul style="list-style-type: none"> -Servicio de hospedaje (camping). -Servicio de hospedaje (Glamping),. -Servicio de hospedaje en las instalaciones del PNC. • Servicio de alimentación. <p>Otra opción es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de hospedaje (camping). • Otro: Servicio de hospedaje (Glamping). • Otro: Servicio de hospedaje en las instalaciones del PNC. • Servicio de alimentación.
	La Leona, Sirena y Los Patos	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la red de senderos (por definir cuáles). • Administración de senderos La Leona-Sirena (16 Km) y Los Patos-Sirena (23 Km)

	Sirena y San Pedrillo	<ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de Guiado en el río Sirena y en el río San Pedrillo (que incluya alquiler de equipo tipo kayak).
	La Leona, Los Patos y San Pedrillo	<ul style="list-style-type: none"> Tienda: que ofrezca snacks. Otro: Servicio de casilleros. Otro: Servicio de alquiler de equipo.
	Sirena	<ul style="list-style-type: none"> Administración de instalaciones físicas: servicio de Wellness (Spa, masajes, yoga, terapias del bosque, otros).
	San Pedrillo y Los Patos	<ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de Guiado especializado para observación de aves.

Tabla 10. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Tenorio y Zona Protectora Tenorio.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Tenorio-ZP Tenorio.	El Pilón	<ul style="list-style-type: none"> Tienda Administración de instalaciones físicas: servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo y servicio de casilleros. <p>Otra opción es:</p> <ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo. Otro: Servicio de casilleros. Administración de Instalaciones físicas: (aula para fines ecoturísticos y de capacitación). Administración del sendero Misterios del Tenorio. <p>O también puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de Guiado
	Nueva Guatemala-Agua Caliente	<ul style="list-style-type: none"> Administración del sendero Piedras del Sol
	El Jilguero	<ul style="list-style-type: none"> Administración de la visita que incluya: <ul style="list-style-type: none"> -Administración del sendero El Jilguero -Servicio de alimentación -Tienda
	Lago Cote	<ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de alquiler de equipo para actividades acuáticas

Tabla 11. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Zona Protectora Arenal-Monteverde, sector Reserva Bosque Nuboso Santa Elena.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
--------------------------	--------	---------------

<p>Zona Protectora Arenal-Monte Verde, sector Reserva Bosque Nuboso Santa Elena</p>	<p>Principal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la visita que incluye: <ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento. -Servicios Sanitarios. -Servicio de alimentación. -Administración de los senderos Educación Ambiental, Caño Negro y otro. <p>Para estos senderos también pueden aplicar esta otra opción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de guiado (que sería general para toda la Reserva). • Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo.
---	------------------	---

Tabla 12. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Volcán Arenal.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
<p>Parque Nacional Arenal</p>	<p>Volcán Principal, Mirador y Península</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estacionamientos.
	<p>Volcán y Península</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación. • Tiendas. • Otro: Servicio de casillero. • Otro: Servicio de alquiler de equipo. • Otro: Servicio de guiado. • Otro: Servicio de guardería para mascotas.
	<p>Península</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de Guiado en el lago Arenal.

Tabla 13. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Manuel Antonio.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
	<p>Manuel Antonio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación. • Tienda. • Otro: Servicio de Casilleros. • Otro: Servicio de Guiado. • Otro: Servicio de transporte interno (carritos eléctricos, de la entrada principal a playa Manuel Antonio).

Parque Nacional Manuel Antonio.		<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de alquiler de equipo para actividades marinas. • Otro: Servicio de tour recreativo en el área marina del ASP: catamarán, avistamiento de cetáceos. • Otro: Servicio de buceo autónomo (Scuba por temporadas).
	Playa El Rey	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la visita que incluye: <ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento. -Servicios Sanitarios. -Servicio de alimentación. -Tienda. • Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo. <p>Otra opción es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de instalaciones físicas: <ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento. -Servicios Sanitarios. -Servicio de alimentación. -Tienda. • Otro: Servicio de casilleros. • Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo. • Otro: Servicio de Guiado. • Otro: Servicio de rastreo y observación desove de tortugas marinas (de julio a diciembre).

Tabla 14. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Carara.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Carara	Principal	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de Guiado general. • Otro: Servicio de Guiado especializado en aves. • Administración del sendero que ingresa por comunidad de El Sur y por comunidad San Antonio. • Servicio de alimentación. • Estacionamiento. • Tienda. • Otro: Servicio de casilleros.

Tabla 15. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Rincón de la Vieja	Santa María	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación • Tienda • Estacionamiento • Servicios Sanitarios • Otro: Servicio de Guiado (diurno y nocturno) • Administración de instalaciones físicas: Área de acampar Otra opción es: <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Área de acampar. • Administración de instalaciones físicas: Cabañas/Glamping. Otra opción es: <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Cabañas/Glamping.

Tabla 16. Servicios y Actividades No Esenciales finales, ajustados al reglamento del Art. 39. Ley de Biodiversidad- Parque Nacional Marino Ballena.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Marino Ballena	Uvita, Ballena, Colonia, Piñuela	<ul style="list-style-type: none"> • Tienda • Servicio de alimentación • Servicio sanitario (duchas). • Construcción y Administración del sendero Eco Deportivo. • Otro: Servicio de guiado terrestre y marino. • Otro: Servicio de casilleros.
	Colonia, Ballena y Piñuela	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de infraestructura física: área de picnic Otra opción es: <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Áreas de picnic
	Uvita	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de acarreo, cabotaje y anclaje de embarcaciones.

Los SANE ajustados al art. 39, fueron integrados en la Plataforma PowerBi del BIOFIN, y presentados en reunión del 22 y 23 de junio al señor don Franklin Paniagua, viceministro de Ambiente y Energía.

Al final de esta consultoría, todos los equipos de trabajo de las ASP, han avanzado en el proceso de presentación de los SANE a los Comité Científico-Técnicos y posteriormente al CORAC para su aprobación.

Una vez definidos los SANE, se realizó un análisis de las necesidades de infraestructura asociada, tomando en cuenta criterios de resiliencia, menor impacto ambiental, inclusividad y consideraciones de género, así como criterios de sostenibilidad (encadenamientos locales, cero plásticos, alimentación saludable, manejo de residuos, energías limpias, entre otros).

Los equipos de trabajo de cada ASP seleccionaron un SANE y con la participación de un profesional en Ingeniería, se elaboraron nueva anteproyectos y sus costos asociados. Este paso se consideró fundamental ya que, para continuar con el proceso de concesiones, las ASP requieren priorizar SANE viables y tener una idea básica del tipo de infraestructura requerido y el costo de esta.

El Ingeniero realizó cuatro giras de reconocimiento a algunas de las ASP en las cuales se consideró relevante conocer el lugar donde se ubicarán los servicios seleccionados y la infraestructura requerida asociada, tomar datos y fotografías y realizar el costeo técnico de los SANE y la infraestructura asociada. Por un asunto de costos y tiempo, no fue posible que el profesional visitara las nueve ASP priorizadas. Sin embargo, la información suministrada por las ASP fue suficiente para el diseño de los anteproyectos.

Se logró una priorización de los SANE para cada ASP y la infraestructura asociada basado en:

- La experiencia de concesiones de servicios y actividades no esenciales las ASP priorizadas.
- Los procedimientos para otorgar SANE dentro de las ASP, elaborado por el SINAC.
- El criterio técnico de los funcionarios de las ASP priorizadas.
- El funcionamiento actual de los servicios que se ofrecen actualmente en las ASP priorizadas, y la necesidad de complementarlos para mejora.
- Nuevos servicios y actividades no esenciales basado en el criterio de los diferentes usuarios de las ASP priorizadas, resultado del proceso de consulta a los actores externos.
- Criterios estratégicos, legales, ambientales, resiliencia, inclusividad, etc.
- Un costeo básico de la infraestructura asociada a unos de los SANE, bajo criterios profesionales.

Anteproyectos seleccionados y costos asociados.

Los siguientes son los anteproyectos seleccionados por los equipos de trabajo de las ASP, los cuales están siendo elaborados por el Ingeniero subcontratado por la consultora. Los anteproyectos y costos asociados serán entregados como anexo al Producto final, previa revisión con los equipos de trabajo.

El ingeniero realizó cuatro giras para conocer en terreno la propuesta de los SANE en PN Carara, Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María, Parque Nacional Tenorio, sector El Jilguero y Reserva Biológica Santa Elena en Monteverde. Por razones de presupuesto disponible no fue posible realizar una visita de campo a todas las ASP.

El profesional elaboró los anteproyectos y costos asociados, los cuales se enviaron en versión borrador a cada ASP, se coordinaron reuniones virtuales para presentación de los mismos y se ajustaron aquellos que fueron solicitados por los equipos.

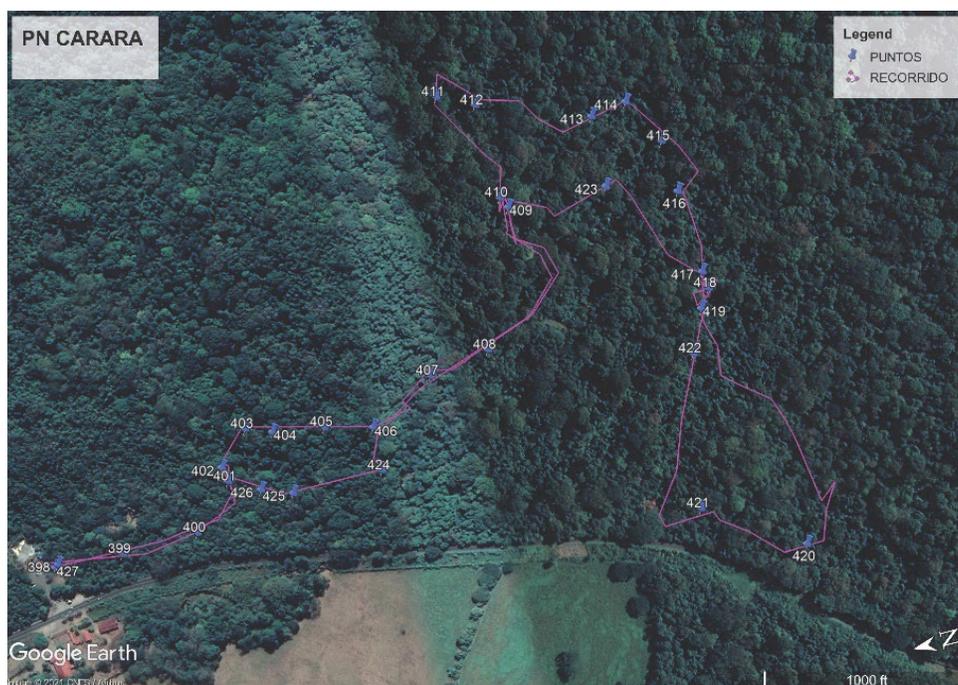
Tabla 17. SANE seleccionados por las ASP para diseño de anteproyectos.

Área Silvestre Protegida	Anteproyecto seleccionado
PN Rincón de la Vieja	Remodelación de casona histórica como centro de visitantes y diseño de baños anexos.
PN Volcán Arenal	Diseño de 3 espacios de parqueos en sector Central, Península y Volcán.
PN Volcán Tenorio (ZPT), comunidad El Jilguero, Tierras Morenas	Levantamiento de sendero de 2 km e identificación de puntos de mantenimiento. (puentes, senderos, gradas).
Reserva Santa Elena, Zona Protectora Arenal-Monteverde	Levantamiento de edificaciones en funcionamiento (Tienda, cafetería, salón reuniones y baños), plano de distribución arquitectónica.
PN Carara	Levantamiento de sendero e identificación de costos de mantenimiento.
PN Manuel Antonio	Diseño de comedor en la playa, para consumo de alimentos preparados.
PN Marino Ballena	Diseño de una plataforma multiuso frente playa, con espacio para diversas actividades.
PN Corcovado	Diseño de tienda de conveniencia.
PN Tortuguero	Diseño de cafetería flotante en el muelle del sector Cuatro Esquinas.

A continuación, se presenta el diseño de cada uno de los anteproyectos, así como el resumen de los costos asociados. En la sección de anexos de este informe se encuentran los anteproyectos probados por las ASP, los presupuestos correspondientes en formato Excel, así como los anexos técnicos en los formatos correspondientes. **(Anexo 9)**.

Parque Nacional Carara

Levantamiento de sendero y costos de mantenimiento.



ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	BAHÍAS DE DESCANSO Y BANCAS	₡13 071 432,82
2	SUSTITUCIÓN DE LLAVES DE AGUA POTABLE, PUNTOS P398-P401	₡91 436,44
3	VADOS DE PASO DE AGUA - EXISTENTES	₡5 151 240,06
4	VADOS DE PASO DE AGUA - NUEVOS	₡8 437 254,43
5	REPARACIÓN DE PUENTE EXISTENTE, SENDERO QUEBRADA BONITA, P409	₡6 437 063,98
6	REMOCIÓN DE ARBOLES EN MAL ESTADO	₡2 673 580,00
7	MANTENIMIENTO PUENTE MANAQUINES P412	₡754 713,44
8	REPARACIÓN DE PAÑOS DE GRADAS P415	₡73 259,15
9	GRADAS P420	₡1 176 375,20
10	REPARACIONES DE GRADAS y PASOS DE VADOS EXISTENTES - VARIOS PUNTOS	₡664 575,60
11	PUENTE NUEVO P418	₡16 721 333,20
12	MANTENIMIENTO DE SENDEROS	₡13 657 716,07
TOTAL		₡68 909 980,39

Parque Nacional Volcán Tenorio

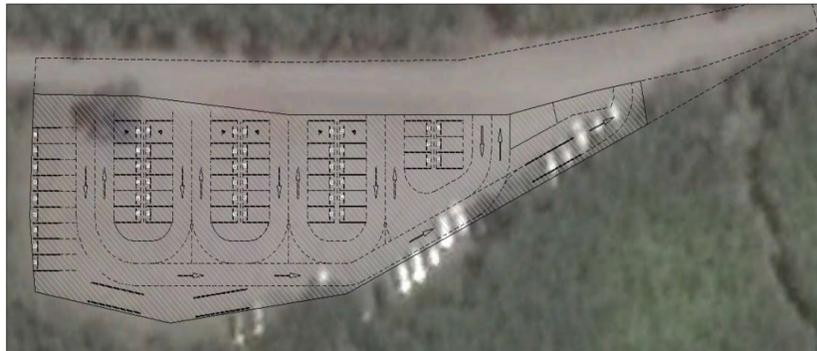
Levantamiento de sendero de 2 km e identificación de puntos de mantenimiento.



ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	PUNTO P463 - PUENTE #1 EXISTENTE	₡839 561,98
2	PUNTO P469 - PUENTE #4 EXISTENTE	₡1 037 198,98
3	PUNTO P476 - PUENTE #6 EXISTENTE	₡839 561,98
4	PUNTO P464 - PUENTE #2 Nuevo	₡1 102 182,02
5	PUNTO P466 - PUENTE #3 Nuevo	₡1 757 230,09
6	PUNTO P473 - PUENTE #5 Nuevo	₡1 559 593,09
7	PUNTO P465 - GRADAS #1	₡618 173,75
8	PUNTO P468 - QUEBRADA #1	₡181 826,04
9	PUNTO P471 - GRADAS #2	₡1 178 646,20
10	PUNTO P472 - QUEBRADA #2	₡181 826,04
11	PUNTO P474 - GRADAS #4	₡269 404,84
12	PUNTO P475 - ÁREA DE ZOMPOPAS	₡642 889,44
13	PUNTO P477 - ZONA DE ACTIVIDAD VOLCÁNICA #1	₡681 180,43
14	PUNTO P478 - ZONA DE ACTIVIDAD VOLCÁNICA #2	₡748 954,42
15	PUNTO P479 - ASCENSO POR PIEDRAS	₡110 676,72
16	PUNTO P480 - ASCENSO POR PENDIENTE	₡110 676,72
17	PUNTO P481- GRADAS #5	₡336 756,06
18	MANTENIMIENTO DE SENDERO	₡2 791 330,12
TOTAL		₡14 987 668,92

Parque Nacional Volcán Arenal

Diseño de 3 espacios de parqueos en sector Central, Península y Volcán.



PLANTA CONJUNTO DEL ESTACIONAMIENTO SECTOR PRINCIPAL



PLANTA DE CONJUNTO DE ESTACIONAMIENTOS DE SECTOR VOLCÁN MIRADOR



PLANTA DE CONJUNTO DE ESTACIONAMIENTO SECTOR PENINSULA

ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	ESTACIONAMIENTO SECTOR VOLCÁN PRINCIPAL	¢32 399 437,52
2	ESTACIONAMIENTO SECTOR VOLCÁN MIRADOR	¢11 157 694,13
3	ESTACIONAMIENTO SECTOR PENINSULA	¢14 294 952,00
TOTAL		¢57 852 083,65

Parque Nacional Tortuguero

Cafetería flotante en el sector Cuatro Esquinas



ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	CIMIENTOS	¢18 039 749,40
2	ENTREPISO	¢7 878 382,08
3	ESTRUCTURA PRINCIPAL Y CUBIERTA DE TECHO	¢8 088 790,86
4	PAREDES	¢6 321 994,62
5	VENTANAS Y PUERTAS DE VIDRIO	¢5 371 513,20
6	CIELO RASO	¢5 386 061,38
7	INSTALACIÓN ELÉCTRICA	¢2 166 063,10
8	INSTALACIÓN MECÁNICA	¢488 172,43
TOTAL		¢53 740 727,06

Parque Nacional Corcovado

Diseño de tienda de conveniencia.



ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	CIMENTOS	₡3 166 916,34
2	ENTREPISO	₡10 912 707,19
3	ESTRUCTURA PRINCIPAL Y CUBIERTA DE TECHO	₡15 489 856,38
4	PAREDES	₡8 114 074,05
5	GRADAS Y RAMPA	₡2 483 565,98
6	VENTANAS Y PUERTAS	₡2 829 604,75
7	CIELO RASO	₡5 604 076,80
8	PATATILLO	₡1 437 341,92
9	INSTALACIÓN ELÉCTRICA Y SISTEMA FOTOVOLTAICO	₡27 306 902,00
10	INSTALACIÓN MECÁNICA Y BIO DEPURADOR	₡4 519 259,85
TOTAL		₡81 864 305,25

Parque Nacional Marino Ballena

Diseño de plataforma multiuso



ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	CIMENTOS	¢13 772 440,00
2	ENTREPISO	¢12 131 485,08
3	ESTRUCTURA DE TECHO	¢9 014 688,00
4	BARANDA	¢1 976 345,14
5	RAMPA	¢2 436 469,84
TOTAL		¢39 331 428,06

Parque Nacional Manuel Antonio

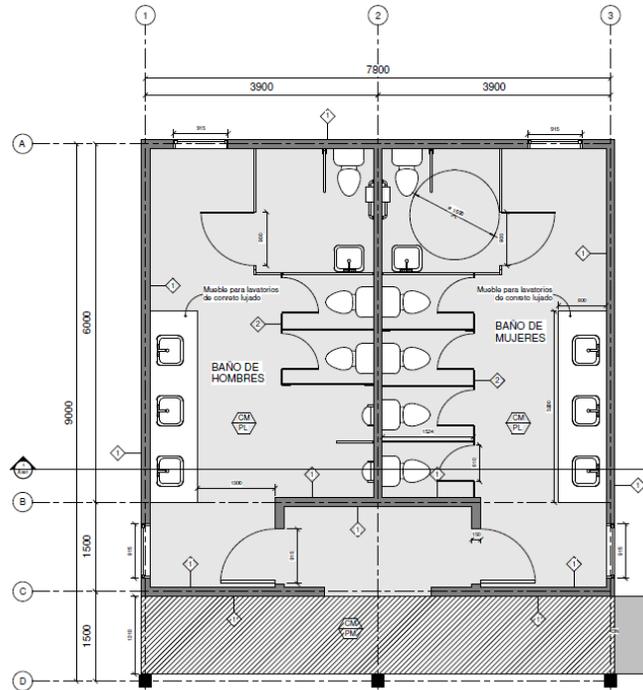
Diseño de área para visitantes.

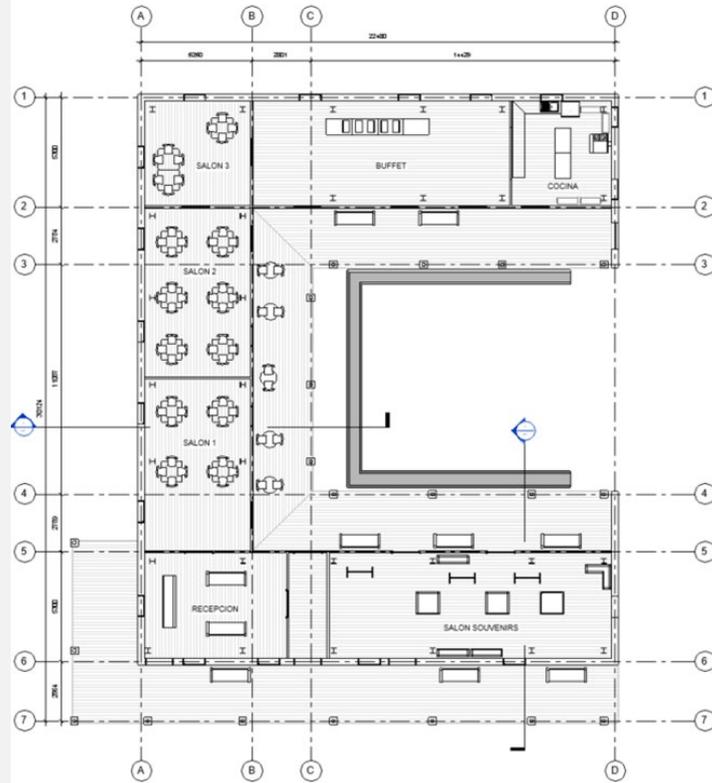


DESGLOCE DE ACTIVIDADES		
ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	LOSA DE CONTRAPISO	₡1 326 102,91
2	ESTRUCTURA PRINCIPAL	₡9 540 228,53
3	BARANDA	₡1 517 871,69
4	PETATILLO	₡5 008 280,92
TOTAL		₡17 392 484,05

Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María.

Remodelación de casona histórica como centro de visitantes y diseño de baños anexos.





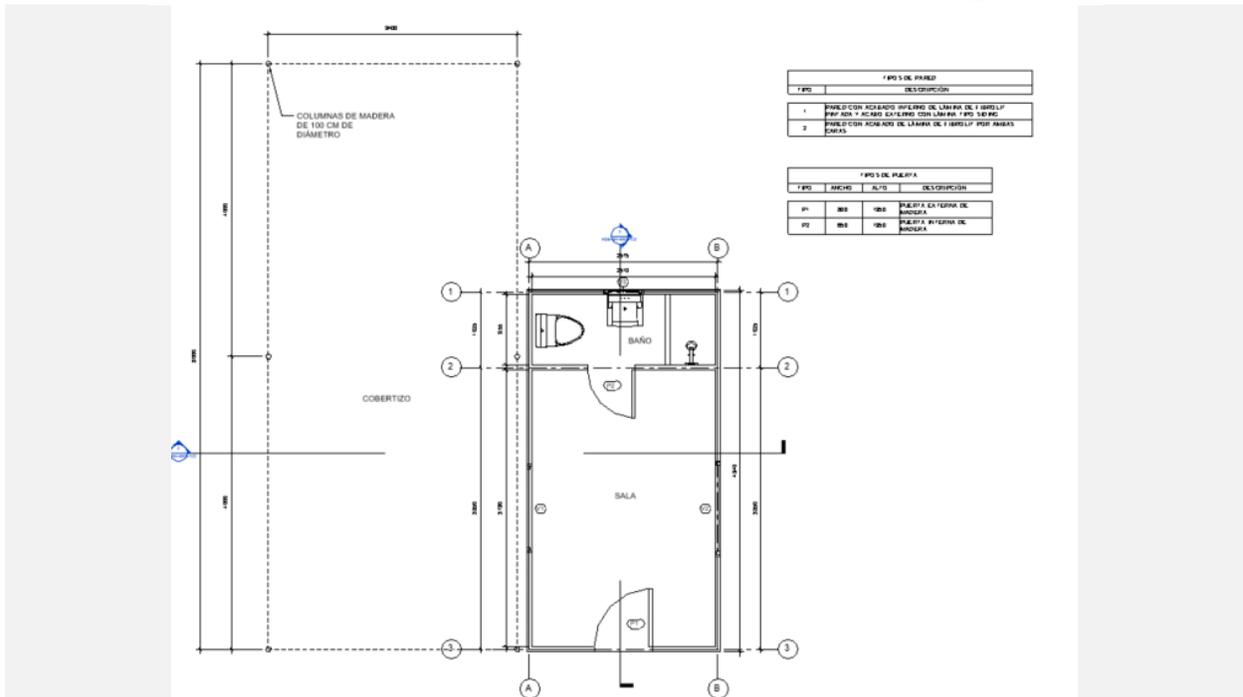
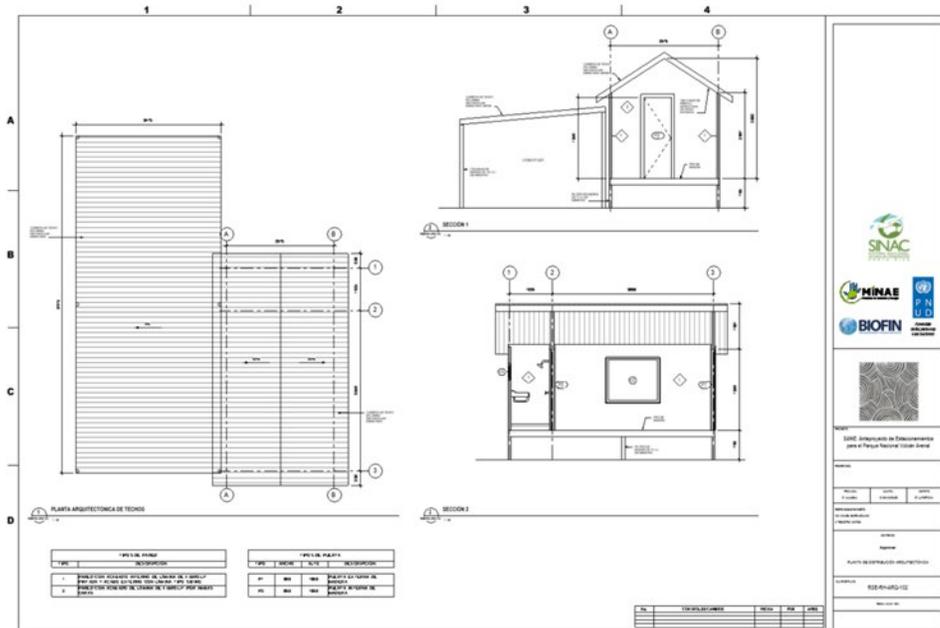
ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	DEMOLICIÓN DE TECHO EXISTENTE	₡2 244 462,50
2	ESTRUCTURA METÁLICA	₡57 949 282,44
3	TECHOS DE MADERA	₡25 329 232,50
4	VIGAS DE AMARRE DE MADERA, PARED BAHAREQUE	₡5 763 000,00
5	PISO DE MADERA	₡57 175 175,00
6	PAREDES BAHAREQUE	₡5 698 872,50
7	PAREDES DE MADERA	₡22 523 725,00
8	PUERTAS DE MADERA	₡21 388 640,00
9	VENTANAS	₡8 769 153,13
10	TAPICHEL DE MADERA	₡1 243 000,00
11	CIELO RASO	₡30 849 000,00
12	INSTALACIÓN ELÉCTRICA	₡2 881 500,00
13	INSTALACIÓN MECÁNICA	₡2 850 425,00
14	DESAGÜE PLUVIAL TIPO CAÑO FRANCÉS	₡2 384 865,00
	TOTAL	₡247 050 333,07

15	BIODEPURADOR	₡31 940 634,24
----	--------------	----------------

16	BAÑOS	₡29 016 000,00
----	-------	----------------

Reserva Bosque Nuboso Santa Elena.

Levantamiento de edificaciones en funcionamiento (Tienda, cafetería, salón reuniones y baños), plano de distribución arquitectónica. Este anteproyecto no tiene costos asociados ya que la solicitud fue el plano de sitio.



Producto 3.2 Un documento con los resultados obtenidos del taller virtual donde se comparten los servicios y actividades no esenciales potenciados y la infraestructura requerida para mejorar la implementación de las concesiones, trabajados por las ASP en los grupos de trabajo, incluyendo lista de asistencia.

Con el fin de que los equipos de trabajo compartieran los resultados del proceso de identificación y selección de los SANE en cada ASP, se organizó un taller final el 14 de abril del 2021, cuyos objetivos se centraron en dar a conocer por parte de los equipos, los servicios y actividades no esenciales analizados y seleccionados a partir de la revisión documental y el proceso de consulta, así como llevar a cabo una reflexión grupal sobre los servicios y actividades no esenciales seleccionados, las condiciones habilitantes para poder desarrollarlos, así como los pasos a seguir en el proceso, con miras a concretar los contratos de concesión de los SANE en el futuro.

La memoria del taller se encuentra en la sección de anexos de este informe. **(Anexo 10)**.

La siguiente figura muestra el proceso llevado a cabo para la selección final de los SANE en las ASP priorizadas:

Figura 1. Proceso de identificación de SANE con las 9 ASP.



A manera de resumen explicativo, el trabajo realizado con los equipos de cada una de las ASP priorizadas consistió en:

1. Revisión de lecciones aprendidas de las ASP con experiencias anteriores en permisos de uso o contratos de concesión de servicios no esenciales. Se elaboró una matriz de lecciones aprendidas, la cual se presentó como parte del producto 2 de esta consultoría.

2. Revisión de documentos internos (Planes generales de manejo, planes de turismo, estudios específicos, consultorías, otros) sobre servicios y actividades no esenciales propuestos en las ASP. Se elaboró una matriz con los SANE identificados en los documentos, así como aquellos que fueron identificados por parte de la consultoría de Olivier Chassot contratada por BIOFIN en el año 2019. Los avances correspondientes a este punto, fueron entregados como parte del producto 2 de esta consultoría.
3. Realización de dos talleres para la presentación de la información recabada, reflexiones sobre los servicios y actividades no esenciales en ASP tanto del país como fuera y propuesta de metodología de consulta con públicos de interés. Las memorias de ambos talleres fueron presentadas como parte del producto 2 de esta consultoría.
4. Proceso de consulta. En este proceso se identificaron cuatro públicos de interés que presentan diversos puntos de vista relevantes a considerar en la identificación de los SANE (agencias de viajes nacionales, empresas de turismo en el área de influencia de las ASP, guías de turismo en el área de influencia de las ASP y expertos vinculados a organizaciones que apoyan la gestión de las ASP). La premisa para esta selección se basó, en que los servicios y actividades no esenciales deben ser identificados tomando en cuenta el criterio de los mismos usuarios, los turistas o bien aquellos que están directamente relacionados con ellos. Por lo tanto, se diseñaron y aplicaron las encuestas mediante la plataforma *Google forms*, así como también, se organizó un Grupo Focal con expertos. Los resultados del proceso de consulta se presentan como parte de este informe y en específico para cada ASP, en la sección de anexos.
5. Reuniones de análisis sobre los resultados del proceso de consulta, con cada uno de los equipos de trabajo de las ASP, llevadas a cabo en dos momentos. Se analizaron primeramente los resultados de las encuestas y, posteriormente, las recomendaciones dadas en el grupo focal. En las reuniones con los equipos de trabajo, se discutieron las posibilidades que cada ASP tenía para mejorar la identificación de los SANE, y se les solicitó completar una matriz de trabajo elaborada por la consultora, con los SANE que fueran surgiendo, en la cual se compiló toda la información recabada hasta el momento.
6. Finalmente, se les solicitó a los equipos de trabajo completar la Matriz 1424-01-A3, la cual corresponde al Anexo 3: *Guía para la identificación de servicios y actividades no esenciales de interés para operar en el Área Silvestre Protegida, del Procedimiento Fase Preparatoria para otorgar Servicios y Actividades No Esenciales dentro de las ASP del SINAC. (Anexo 11)*. La información sobre los SANE finalmente identificados, fueron presentados por los equipos de trabajo en el taller del 14 de abril del 2021. Para ello, se le solicitó a cada equipo hacer su presentación en un formato power point.
7. Según solicitud del equipo de BIOFIN, por ser información relevante para las etapas siguientes, los equipos de trabajo debieron completar una "Matriz de Condiciones Habilitantes" para los SANE. Se entiende por condiciones habilitantes, aquellas inversiones realizadas o requeridas es infraestructura básica para operar los SANE (agua para consumo humano, servicios sanitarios, disposición adecuada de residuos, accesos, senderos habilitados, otros) Los resultados de este análisis fueron presentados en el taller final realizado el 14 de abril del 2021.
8. Posteriormente, los equipos de trabajo bajo la dirección de Fabiola Arguedas del Programa de Turismo Sostenible del SINAC, realizaron un ajuste a los SANE identificados, en cuanto a terminología, con el fin de que los mismos sean coincidentes con las definiciones que se han propuesto en el borrador de Decreto de Reglamentación del artículo 39 de *la Ley de Biodiversidad*, la cual está pronta a ser publicada. Aquellos SANE que no estén considerados en el Art. 39 de esta Ley, deben ser analizados en un estudio técnico y aprobados por el Consejo Regional del Área de Conservación. La matriz con los SANE seleccionados, se considera parte integral de este informe y de los productos finales de la consultoría.

9. Por último, la consultora solicitó a los equipos de trabajo de cada ASP, seleccionar un SANE dentro de los propuestos, para que, con el apoyo de un especialista (Ingeniero), se realice una propuesta del diseño general (anteproyecto), incluyendo los costos asociados al mismo.

Producto 4: Un documento con el Informe Final que contenga el resultado de todos los productos solicitados en la presente consultoría, así como también, la sistematización de la experiencia del proceso.

La elaboración del presente informe comprendió los siguientes aspectos.

El levantamiento de las lecciones aprendidas del proceso, el cual se llevó a cabo mediante un formato que la consultora envió a los coordinadores de los equipos de trabajo de las nueve ASP.

Este formato incluyó la siguiente información:

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1.Trabajo en equipo				
2.Revisión documentación				
3.Proceso de consulta con actores locales				
4.Identificación SANE				
5.Diseño anteproyectos				
6. Desarrollo consultoría (en general)				
Otra (s)				

Por otro lado, se coordinó una reunión de presentación de los documentos de anteproyectos, con los coordinadores y equipos de trabajo, durante el mes de junio.

Se recibieron solicitudes de ajuste para los anteproyectos del Parque Nacional Rincón de la Vieja, Parque Nacional Manuel Antonio, Parque Nacional Carara, además de la aclaración de dudas por parte del equipo de trabajo del Parque Nacional Tenorio y Reserva Santa Elena.

A manera de resumen se anexan los SANE identificados en el marco de esta consultoría, ajustados al Art. 39 de la Ley de Biodiversidad. **(Anexo 12).**

Para finalizar se realizó una presentación de todos los resultados de la consultoría al señor Viceministro de Ambiente y Energía. **(Anexo 13).**

II. Lecciones Aprendidas

Como parte del proceso metodológico, se les solicitó a los equipos de trabajo de cada ASP, completaran un formato relacionado a las lecciones aprendidas que les quedan al final de esta consultoría, que permitió la identificación y selección final de los SANE para cada ASP.

Parque Nacional Tortuguero

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1.Trabajo en equipo	Se requiere una persona que este a tiempo completo en el tema SANE, la cantidad de funcionarios como equipo de trabajo no es suficiente.	Asignar un funcionario por Área de Conservación por lo menos a medio tiempo para gestionar adecuadamente dicha labor.	Se debe aumentar el tiempo invertido en horas funcionario para lograr productos más completos.	Establecer en el proceso de SANE, un funcionario que se encargue a medio tiempo, durante el periodo de 6 meses de la fase preparatoria.
2.Revisión documentación	Existen vacíos de información que detectaron en la revisión bibliográfica.	Estimar más tiempo para la revisión y confección de documentación.	Esta etapa requiere por lo menos 4 meses, para que sea adecuado, ya que se involucra la confección de ciertos documentos.	Establecer un periodo de 4 meses para la revisión documentación.
3.Proceso de consulta con actores locales	Apertura de las aristas del pensamiento creativo, pensar fuera de la caja con asertividad.	Integrar, desarrollar y consensuar entre la normativa, la factibilidad, el contexto y las tendencias.	El proceso permitió establecer las ideas base y las necesidades del mercado, por lo tanto, la consulta pública y participativa en cualquier proceso SANE es un requisito.	Aclarar que en el procedimiento del SANE se deben utilizar herramientas tecnológicas para la recolección de la información.
	La incertidumbre es muy alta al contar con bajas cuotas de respuestas.	Aumentar las cuotas de respuestas en las consultas, mediante incentivos de respuesta.	Es importante utilizar todas las herramientas con que se cuentan por lo tanto se deben ampliar las búsquedas de recopilación de datos.	Establecer un tiempo de recepción más amplio para la participación de los sectores implicados.
	La identificación requiere más insumos, para	Aumentar el periodo de selección para generar	Es importante que el área de conservación cuente con un	Establecer un periodo anual o bianual de actualización o

4. Identificación SANE	determinar el establecimiento, priorización y selección.	documentos clave, identificación de mercados previo-borrador y caracterización.	funcionario que actualice la información para mantener al sistema de SANE, actualizado e ir valorando la confección de insumos faltantes.	renovación de los documentos y fases del SANE.
5. Diseño anteproyectos	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
6. Desarrollo consultoría	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
Otra (s).	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1. Trabajo en equipo	Ninguna	No hay	No hay	No hay
2. Revisión documentación	Ninguna	No hay	No hay	No hay
3. Proceso de consulta con actores locales	Muchos de los actores locales no conocen del tema, por lo que se les dificultaba dar respuesta.	Insistir y orientar a los actores	Se requiere un proceso de información previa sobre asuntos relacionados con concesiones de servicios en ASP.	Realizar talleres con los actores identificados, previo a realizar las consultas.
4. Identificación SANE	Ninguna	No hay	No hay	No hay
5. Diseño anteproyectos	Ninguna	No hay	No hay	No hay
6. Desarrollo consultoría (en general)	Ninguna	No hay	No hay	No hay
Otra (s)	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Parque Nacional Marino Ballena

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
-------------	----------------------	---------------------	-------------------	------------------------

<p>1.Trabajo en equipo</p>	<p>Coincidir agendas para reuniones y sesiones de trabajo debido a las jornadas acumulativas.</p>	<p>Búsqueda de mecanismos para que los días libres sean reconocidos por parte de la institución.</p>	<p>Para cumplir los objetivos de una manera adecuada se necesita contar con un equipo de trabajo por tiempo completo.</p>	<p>Determinar una planificación específica para el equipo de trabajo que le permita dedicarse a tiempo completo a la elaboración de los instrumentos.</p>
<p>2.Revisión documentación</p>	<p>El procedimiento es novedoso lo que requiere un mayor tiempo para la revisión de la documentación, las cargas laborales son elevadas y no se cuenta con suficiente espacio de tiempo para abarcar toda la documentación.</p>	<p>La institución debe brindar capacitaciones y actualizaciones sobre el procedimiento, de manera que se conozca adecuadamente.</p>	<p>Se requiere de capacitaciones para fortalecer la elaboración de instrumentos y el desarrollo del proceso.</p>	<p>Definir fechas específicas dentro del cronograma de la institución donde se brinden capacitaciones por expertos para facilitar el proceso a nivel institucional.</p>
<p>3.Proceso de consulta con actores locales</p>	<p>Al ser un procedimiento nuevo existe una falta de información por parte de los actores locales, lo cual generan muchas dudas e inquietudes; así como la identificación de actores locales no se actualiza.</p>	<p>Realizar talleres participativos con los actores locales, charlas y capacitaciones constantes donde se le presente la información sobre el proceso a los actores locales.</p>	<p>Se debe mejorar la divulgación y comunicación con los actores locales.</p>	<p>Generar espacios de comunicación constantes con los actores locales.</p>
<p>4.Identificación SANE</p>	<p>Abstraer las ideas y recomendaciones que se hicieron por parte de los actores locales para establecer los posibles SANE</p>	<p>Divulgar la información del proceso, de manera que los actores locales tengan una idea concreta de lo que se quiere con el establecimiento de SANE</p>	<p>Es un proceso complejo, y ajustar las ideas al artículo 39 de la Ley de Biodiversidad comprende un trabajo elaborado e inquisitivo que con lleva tiempo.</p>	<p>Elaborar guías metodológicas que permitan el desarrollo adecuado del proceso.</p>

5.Diseño anteproyectos	Limitaciones en el alcance del proyecto que no permiten incorporar otras infraestructuras.	En futuras consultorías se debe ampliar el alcance de los proyectos.	La necesidad de infraestructura supera los proyectos que se permiten desarrollar, debido a que las expectativas sobre pasan el alcance establecido.	Buscar alternativas para el desarrollo de infraestructuras que permitan abarcar todas las necesidades de las ASP.
6. Desarrollo consultoría (en general)	Los plazos establecidos son muy cortos, y debido a la alta carga laboral del equipo de trabajo se convierte en una tarea extenuante.	Aumentar los plazos, y que se promueva a nivel institucional equipos de trabajo que se dediquen a tiempo completo	La consultoría sirve de guía metódica para el desarrollo del proceso; sin embargo, existe una falta de experiencia sobre el proceso a nivel institucional.	Se requiere un análisis interdisciplinario que enriquezca adecuadamente el proceso de la consultoría, a nivel institucional se demanda de profesionales capacitados para el seguimiento del proceso.
Otra (s)	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Parque Nacional Corcovado

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1.Trabajo en equipo	Coincidir agendas para reuniones y sesiones de trabajo debido a las jornadas acumulativas	Búsqueda de mecanismos para que los días libres sean reconocidos por parte de la institución	Para cumplir los objetivos de una manera adecuada se necesita contar con un equipo de trabajo por tiempo completo.	Determinar una planificación específica para el equipo de trabajo que le permita dedicarse a tiempo completo a la elaboración de los instrumentos.
	El procedimiento es novedoso lo que requiere	La institución debe brindar capacitaciones y		

2.Revisión documentación	un mayor tiempo para la revisión de la documentación, las cargas laborales son elevadas, no hay suficiente personal y no se cuenta con suficiente espacio de tiempo para abarcar toda la documentación.	actualizaciones sobre el procedimiento, de manera que se conozca adecuadamente y respaldar a las personas encargadas de este proceso con el tiempo necesario para cumplir.	Se requiere de capacitaciones para fortalecer la elaboración de instrumentos y el desarrollo del proceso.	Definir fechas específicas dentro del cronograma de la institución donde se brinden capacitaciones por expertos para facilitar el proceso a nivel institucional.
3.Proceso de consulta con actores locales	Al ser un procedimiento nuevo existe una falta de información por parte de los actores locales, lo cual generan muchas dudas e inquietudes; así como la identificación de actores locales no se actualiza.	Realizar talleres participativos con los actores locales, charlas y capacitaciones constantes donde se le presente la información sobre el proceso a los actores locales.	Se debe mejorar la divulgación y comunicación con los actores locales.	Generar espacios de comunicación constantes con los actores locales. Asignar presupuesto para estas comunicaciones que sean interactivas y explicativas para todas las personas interesadas.
4.Identificación SANE	Extraer las ideas y recomendaciones que se hicieron por parte de los actores locales para establecer los posibles SANE	Divulgar la información del proceso, de manera que los actores locales tengan una idea concreta de lo que se quiere con el establecimiento de SANE	Es un proceso complejo, y ajustar las ideas al artículo 39 de la Ley de Biodiversidad comprende un trabajo elaborado e inquisitivo que con lleva tiempo.	Elaborar guías metodológicas que permitan el desarrollo adecuado del proceso.
5.Diseño anteproyectos	Limitaciones en el alcance del proyecto que no permiten incorporar otras infraestructuras.	En futuras consultorías se debe ampliar el alcance de los proyectos.	La necesidad de infraestructura supera los proyectos que se permiten desarrollar, debido a que las expectativas sobre pasan el alcance establecido.	Buscar alternativas para el desarrollo de infraestructuras que permitan abarcar todas las necesidades de las ASP.
				Se requiere un análisis interdisciplinario que

6. Desarrollo consultoría (en general)	Los plazos establecidos son muy cortos, y debido a la alta carga laboral del equipo de trabajo se convierte en una tarea extenuante.	Aumentar los plazos, y que se promueva a nivel institucional equipos de trabajo que se dediquen a tiempo completo	La consultoría sirve de guía metódica para el desarrollo del proceso; sin embargo, existe una falta de experiencia sobre el proceso a nivel institucional.	enriquezca adecuadamente el proceso de la consultoría, a nivel institucional se demanda de profesionales capacitados para el seguimiento del proceso.
Otra (s)	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Parque Nacional Carara

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1.Trabajo en equipo	En un principio se discutió los tipos de SANES para el parque.	Se tenían planteados varios SANES por el análisis en el PGM y PTS.	En todos los procesos de la ASP se deben analizar los diferentes aspectos que conlleven situaciones homogéneas a las actividades administrativas.	Se debe analizar en cada programa establecido en las ASP, las posibilidades de la afectación de unos u otros con las acciones propuestas. Y analizar las cualidades de los integrantes del grupo y su desempeño.
2.Revisión documentación	Se analizaron el PGM y el PTS por ser aspectos específicos como documentación del parque.	Se analizaron los documentos y se mejoraron las propuestas.	Siempre se debe revisar toda la información del ASP.	Actualización de la información anualmente.
3.Proceso de consulta con actores locales	Desde el 2017 se había realizado un acercamiento con los actores locales en	Se mejora con la información de la consultoría de BIOFIN por parte del señor Olivier Chassot	Siempre se debe revisar toda la información del ASP.	Se debe actualizar la información de los distintos programas del parque cada año al menos con trabajos de estudiantes

	seguimiento al Plan de Turismo Sostenible			
4. Identificación SANE	Revisión de la información y análisis de las posibles SANE	Se tenían planteados varios SANES por el análisis en el PGM y PTS.	Tener información actualizada de los visitantes y empresarios turísticos.	Se debe actualizar la información de los distintos programas del parque cada año al menos con trabajos de estudiantes
5. Diseño anteproyectos	Se desconocía el formato del proyecto y el tipo de información	Se analizaron los documentos y se mejoraron las propuestas.	Tener información actualizada de los visitantes y empresarios turísticos	Se debe actualizar la información de los distintos programas del parque cada año al menos con trabajos de estudiantes
6. Desarrollo consultoría (en general)	Análisis general de las posibilidades del seguimiento	Revisión de la documentación	En todos los procesos de la ASPs se deben analizar los diferentes aspectos que conlleven situaciones homogéneas a las actividades administrativas.	Se debe actualizar la información de los distintos programas del parque cada año al menos con trabajos de estudiantes con este tipo de planificación.
Otra (s)	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Parque Nacional Manuel Antonio

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1. Trabajo en equipo	Necesidad de disponer de los integrantes del Equipo de trabajo PNMA	Fue necesario trabajar fuera de jornada laboral	<p>Con el personal disponible, se requiere más tiempo para atender todo lo requerido o asignar personal adicional al ASP para atender el tema SANE.</p> <p>Hay que considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poco personal del ASP. • Roles de entradas y salidas del personal. 	El PNMA requiere más personal para atender el 100% de las acciones requeridas en los plazos establecidos.

	para atender todo lo requerido en el plazo establecido.	(después de las 4 pm e incluso en días libres).	<ul style="list-style-type: none"> Participación en reuniones u otras actividades, que igual requieren atención en plazos establecidos (actualización Plan General de Manejo, APP para el ASP), atención de visitantes, entre otros. 	El ACOPAC debería contar con un equipo de trabajo interdisciplinario de (idóneo, capacitado, que disponga de tiempo), para el tema SANE de las ASP.
2.Revisión documentación	Tiempo requerido para lectura de documentación aportada de las consultorías y documentación disponible: plan general de manejo, plan de turismo y otros.	Fue necesario disponer de más tiempo para dar lectura a la documentación.	Este tipo de proceso requiere de gran cantidad de tiempo para dar lectura y análisis de toda la información, lo cual es difícil ante la multiplicidad de funciones del personal que integra el Equipo de trabajo PNMA.	Los documentos de gran tamaño deberían disponer de un resumen de los más relevante a analizar, para facilitar el análisis de la información en consideración al tiempo disponible ante la multiplicidad de funciones del personal que integra el Equipo de trabajo.
3.Proceso de consulta con actores locales	Pocos actores dieron respuesta a las encuestas enviadas vía correo electrónico.	Se contactó vía telefónica a los actores para solicitar el llenado de las encuestas que se habían enviado. Se realizó un segundo envío vía WhatsApp a los números de celular de los actores faltantes de dar respuestas.	Las encuestas vía correo electrónico no siempre son atendidas, resultó más práctico, con mayor respuesta las encuestas enviadas vía WhatsApp.	Modificar el tipo de envío de consulta a actores clave.
4.Identificación SANE	Algunos SANE identificados requieren infraestructura aún no disponible en el PNMA o que aún no se ha definido	La identificación de cuales SANE puede ser desarrollados con la infraestructura actual, cuáles en una segunda	No todas las necesidades identificadas para mejorar la atención y experiencia de la visita pueden ser manejadas por medio de SANE o algunas dependen de	Asignar recursos al ASP para la infraestructura identificada. Trabajar juntamente con las demás ASP y SE, aquellos

	su manejo (SANE del guiado)	etapa (una vez disponible la infraestructura) y la regulación del guiado	fondos para infraestructura requerida. Es necesario que el tema de guiado se regule a nivel Institucional, siendo un tema identificado como SANE en varias de las ASP participantes en este proceso.	SANE que se han identificado en las ASP participantes del proceso, por ejemplo, el SANE Otro: guiado.
5. Diseño anteproyectos	No visita del ingeniero al PNMA.	El personal del PNMA realizó las medidas del área de la infraestructura a ubicar y fotografías del sitio. La información se envió al Ingeniero.	Se requiere apoyo del departamento de infraestructura del ACOPAC-SINAC.	Incluir dentro de la consultoría, presupuesto para la visita del ingeniero al ASP.
6. Desarrollo consultoría (en general)	Tiempo requerido para brindar información solicitada por la consultora y compañeras del Programa de turismo SE.	Fue necesario dedicar tiempo adicional para tratar de cumplir con las tareas en los plazos establecidos.	Debido a las múltiples tareas que debe desarrollar el personal que integra el Equipo de trabajo del PNMA, roles de entradas y salidas, así como otros asuntos por atender, es difícil cumplir con los plazos establecidos.	Analizar el perfil del personal que debe integrar el Equipo de trabajo, sus funciones, roles de trabajo, entre otros, así como disponer de más tiempo para entregar los insumos.
Otra (s)	Aplicación del análisis de valoración de riesgo.	Fue necesario hacer nuevamente el análisis a la fase preparatoria de los SANE y no a cada SANE por separado al cual el equipo de trabajo del PNMA invirtió tiempo.	A pesar de existir procesos escritos, con tareas a desarrollar, falta modifiquen lo establecido sobre aplicación de la herramienta de valoración de riesgo que fue modificada.	Tener claro las tareas a desarrollar, para no invertir tiempo en trabajo que luego no es utilizado.
	Cambio del Administrador del PNMA, ocurrido dentro del	Se integró al nuevo Administrador en el proceso.	El perfil del nuevo Administrador permitió rápida incorporación al	Los Administradores (as) de las ASP del SINAC deben conocer y manejar el tema

	proceso de identificación SANE fase preparatoria.		equipo de trabajo y manejo del tema.	SANE, aunque su ASP no esté participando en el proceso.
	Necesidad de personal idóneo para todas las fases del proceso de los SANE en el PNMA.	Se informó a la Dirección del ACOPAC, la necesidad de disponer de más personal para el tema SANE	Analizar si la Institución está realmente preparada para la administración, seguimiento y fiscalización constante de los SANE, que implica recurso humano idóneo.	Contratar personal con perfil idóneo para la adecuada administración, seguimiento y fiscalización de los SANE.

Parque Nacional Volcán Tenorio y Zona Protectora Arenal-Monteverde, sector Reserva Bosque Nuboso Santa Elena.

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1.Trabajo en equipo	Poca disposición de algunos de los integrantes de la comisión.	Priorizar funciones	En una comisión no todos los integrantes están identificados con el proceso. Todos debemos manejar la información.	Ninguna
2.Revisión documentación	Los procedimientos al inicio no eran muy claros.	Seguir los procedimientos oficiales	Desconocimiento de los procedimientos oficiales por parte del personal de las ASP	Ninguna
3.Proceso de consulta con actores locales	Los actores locales no saben que son los SANE, por lo que tenemos que invertir tiempo en capacitación previa.	Ampliar tiempos y hacer sesiones de trabajo con personal de las ASP para capacitar a los actores locales.	Que tanto los funcionarios como los actores locales desconocen que son los SANE y los funcionarios por falta de personal, desconocimiento del tema y múltiples funciones no sacamos el tiempo para socializar la información.	Capacitar tanto a los funcionarios del ASP como a los actores locales.
	Por el tema de la pandemia la consulta se hizo mediante	En otro momento hacer sesiones presenciales	Ninguna	Ninguna

	herramientas tecnológicas únicamente.			
4. Identificación SANE	Muchas ideas y desconocimiento del tema	Integrarse de lleno en el proceso y asistir a todas las capacitaciones	El tema de los SANE es nuevo y no se maneja el tema pero que además no se le da el interés correspondiente	Capacitar
5. Diseño anteproyectos				
6. Desarrollo consultoría (en general)	En el proceso de inducción y acompañamiento como parte de esta Consultoría, se considera que la modalidad virtual a afectado, ya que por la particularidad de cada ASP y cada caso lo indicado es hacerlo presencial e idealmente con visita a los sitios.	Mas acompañamiento al equipo de trabajo	Que se requiere invertir mucho tiempo en las consultorías y por las múltiples funciones de los funcionarios se hace muy difícil y además de los cortos tiempos.	Ninguna
Otra (s)	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna

Parque Nacional Volcán Arenal

Área o tema	Situación enfrentada	Propuesta /Solución	Lección aprendida	Recomendación a futuro
1.Trabajo en equipo	Poca disponibilidad de tiempo, múltiples funciones que atender, no siempre se pudo contar con el equipo completo	Se trabajó con el personal disponible	Todos deben manejar la información, no puede depender solamente de una persona	SINAC debe solucionar los problemas de escasez de personal antes de iniciar nuevos procesos
2.Revisión documentación	Poca disponibilidad de tiempo, múltiples funciones que atender	Se trabajó bajo presión y con tiempo muy corto	El personal cumple con lo solicitado, muchas veces con lo mínimo solicitado, muchas veces con retrasos, muchas veces bajo presión	SINAC debe solucionar los problemas de escasez de personal antes de iniciar nuevos procesos
3.Proceso de consulta con actores locales	Poca respuesta de parte de los actores	Continuar con los acercamientos		Continuar con los acercamientos
4.Identificación SANE	Muchas buenas ideas surgen en el proceso, con la intención de solucionar debilidades del sistema	Tener claridad de lo que la Ley permite	No todo lo que se desea es manejable como SANE	Se pueden identificar nuevos SANE a futuro y analizar las posibilidades de SINAC de atenderlos
5.Diseño anteproyectos	Requiere de datos muy específicos que no los tiene el ASP, por lo que se generó atrasos en a entrega. Es importante que el Ingeniero visite los sitios para que conozca bien el lugar	Que se contemple el costo de que el ingeniero visite los sitios	Es importante contar con estos diseños	SINAC debe prepararse con financiamiento para la ejecución de estos anteproyectos
6. Desarrollo consultoría (en general)	Poca disponibilidad de tiempo, múltiples funciones que atender	Trabajar con el personal disponible	Gracias a la consultoría se logró avanzar con mayor rapidez y precisión hasta el momento en que hemos llegado	En este caso específico fue muy importante contar con la consultoría
Otra (s)				

Ejecución de SANE	No hay personal idóneo e las ASP para fiscalizar y llevar el control de los SANE en ejecución	SINAC debe contratar una persona con perfil idóneo para atender la fiscalización y funciones contables de los SANE, en lugar de pretender recargar al administrador	SINAC no está administrativamente preparado para ejecutar SANE. Las experiencias ya vividas son un claro ejemplo de eso.	SINAC debe contratar una persona con perfil idóneo para atender la administración, fiscalización y control de los SANE en ejecución
-------------------	---	---	--	---

Entre las lecciones aprendidas identificadas por los equipos de trabajo de las ASP, en el marco de este proceso de identificación de SANE, se mencionan las siguientes:

- Este tipo de procesos exigen dedicación extra por parte de los funcionarios, los cuales no necesariamente cuentan con el tiempo necesario, en medio de las múltiples funciones que deben de atender.
- El proceso permitió establecer las ideas base para la identificación de los SANE, así como las necesidades del mercado. En ese sentido la consulta pública, ante los diferentes públicos de interés, usuarios de las ASP, tal como la que se desarrolló a partir de esta consultoría, debería ser considerada como un requisito indispensable a futuro.
- Es importante utilizar todas las herramientas para la identificación de SANE viables, por lo tanto, se debe ampliar la búsqueda y recopilación de datos relacionados a la prestación de este tipo de servicios en las ASP.
- Las Área de Conservación, deberían contar con al menos un funcionario encargado de actualizar la información en temas SANE, e ir completando la información de insumos faltantes durante el proceso.
- Los equipos de trabajo requieren de procesos de capacitación que permitan fortalecer la elaboración de instrumentos y el desarrollo del proceso de identificación de SANE.
- Se debe mejorar la divulgación y comunicación con los actores locales en cuanto al proceso de identificación y potencial emisión de contratos de SANE.
- Identificar SANE es un proceso complejo, y ajustar las ideas al artículo 39 de la Ley de Biodiversidad comprende un trabajo elaborado al cual se le debe dedicar tiempo.
- Las necesidades de infraestructura, superan los proyectos que se pueden desarrollar en el marco de esta consultoría, debido a que las necesidades identificadas, sobre pasan el alcance establecido.
- La consultoría sirvió de guía metodológica para el desarrollo del proceso, sin embargo, existe una falta de experiencia a nivel institucional en temas de SANE.
- Se requiere más tiempo para atender todo lo requerido por parte del personal actual o asignar una personal adicional al ASP para atender el tema SANE.
- En el proceso relacionado a los SANE en las ASP, se deben considerar algunas limitaciones, tales como:

- Poco personal del ASP.
 - Roles de entradas y salidas del personal.
 - Participación en reuniones u otras actividades, que igual requieren atención en plazos establecidos, por ejemplos: actualización Plan General de Manejo, APP para el ASP, atención de visitantes, entre otros.
- Se requiere de gran cantidad de tiempo para dar lectura y análisis de toda la información, lo cual es difícil ante la multiplicidad de funciones del personal que integra los equipos de trabajo de las ASP.
 - La consulta mediante encuestas vía correo electrónico, no siempre son atendidas. Resultó más práctico y una mayor respuesta, enviar las encuestas vía WhatsApp.
 - No todas las necesidades identificadas para mejorar la atención y experiencia de la visita, pueden ser manejadas por medio de SANE; algunas dependen de fondos para la infraestructura requerida.
 - Es necesario que el tema de guiado se regule a nivel Institucional, ya que fue un tema identificado como SANE en varias de las ASP participantes en este proceso.
 - Se requiere apoyo del departamento de infraestructura, por parte de las Áreas de Conservación.
 - Debido a las múltiples tareas que debe desarrollar el personal que integra el equipo de trabajo, roles de entradas y salidas, así como otros asuntos por atender, es difícil cumplir con los plazos establecidos.
 - A pesar de existir procesos escritos, con tareas a desarrollar, se sugiere modificar lo establecido, específicamente la aplicación de la herramienta de valoración de riesgo.
 - Se debe analizar si la institución (SINAC), está realmente preparada para la administración, seguimiento y fiscalización constante de los SANE, lo cual implica recurso humano idóneo.

III. Anexos

Anexo 1: Matriz para el levantamiento de SANE identificados en documentos de gestión de las ASP.

Área de Conservación:				
Área Silvestre Protegida:				
Sector:				
Documento en el cual se menciona el SANE				
Servicio y Actividades No Esenciales	Justificación	Descripción	Ubicación dentro del ASP	Costo aproximado
SANE 1:				
SANE 2:				
SANE 3:				
SANE 4:				
SANE 5:				
ETC.				

Anexo 2: Matriz para el levantamiento de lecciones aprendidas en procesos de concesión de servicios no esenciales.

Área de Conservación:	
Área Silvestre Protegida:	
Explicar brevemente el marco legal bajo el cual se otorgó la concesión:	
Descripción de los servicios o actividades no esenciales concesionados:	
Lugar (es) de los servicios concesionados:	
Organización concesionaria:	
Lugar donde opera o trabaja la organización (sede principal):	
Año en que se firmó el contrato de concesión:	
Vigencia (plazo) del contrato de concesión:	
Lecciones aprendidas:	
Recomendaciones:	
Comentarios:	
Persona (s) que completo esta matriz:	
Fecha:	

Memoria

Taller de Trabajo No. 1 sobre Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) en 09 Áreas Silvestres Protegidas (ASP) piloto

Viernes 15 de enero, 2021

De las 8:00 a.m. a 12:30 p.m., vía Zoom

I. Objetivos de la actividad

Presentar (por parte de los miembros del equipo de trabajo de las 09 ASP priorizadas) las experiencias en torno a la concesión de servicios y actividades no esenciales, vigentes y fallidas; así como recuperar y analizar las lecciones aprendidas de los procesos de concesiones anteriores.

Conocer los servicios y actividades no esenciales identificados de previo en las herramientas de manejo de las ASP priorizadas y otros estudios base, para el inicio de la discusión sobre los SANE a priorizar en esta fase preparatoria.

II. Agenda

Hora	Actividad	Responsable
8:00 a.m..	Palabras de bienvenida.	Guisselle Méndez, Coordinadora Programa de Turismo Sostenible del SINAC. Ana Lucía Orozco, Coordinadora de la Iniciativa BIOFIN-PNUD
8:15 a.m.	Exposición del alcance de la consultoría y metodología del taller.	Consultora Leyla Solano
8:30 a.m.	Exposición por parte de los Coordinadores del equipo de trabajo de los SANE (Fase Preparatoria) de las 9 ASP piloto: Matriz #1 Levantamiento de lecciones aprendidas en concesión de servicios y actividades no esenciales.	Cristina Méndez Esquivel (PNVA) Marjorie Rojas Ruiz (PNVT y RSE) Elena Vargas Ramírez (PNT) Cristian Gallardo Solano (PNMB y PNC) José Aguilar (PNRV-SSM) Rosa Montero (PNMA) Eduardo Lara Murillo (PN Carara) <u>Invitado especial</u> , señor Gravin Villegas, funcionario del PN Chirripó 9:30 a.m.
10: 20 a.m.	Receso.	
10:30 a.m.	Exposición por parte de los Coordinadores del equipo de trabajo de los SANE (Fase Preparatoria) de las 9 ASP piloto:	Cristina Méndez Esquivel (PNVA) Marjorie Rojas Ruiz (PNVT y RSE) Elena Vargas Ramírez (PNT) Cristian Gallardo Solano (PNMB y PNC)

	Matriz # 2 Servicios y Actividades No Esenciales propuestos en las herramientas de gestión de las ASP.	José Aguilar (PNRV-SSM) Rosa Montero (PNMA) Eduardo Lara Murillo (PN Carara)
12:00 p.m.	Discusión en plenaria.	Consultora Leyla Solano
12:30 p.m.	Cierre: próximos pasos. Agradecimiento.	Consultora Leyla Solano

III. Participantes

AC	ASP	Equipo de trabajo
ACTo	PN Tortuguero	Elena Vargas Ramírez
ACOSA	PN Corcovado	Cristian Gallardo Solano
ACOSA	PN Marino Ballena	Cristian Gallardo Solano
ACOPAC	PN Manuel Antonio	Gerardo Chavarría, Lilliana Rubí, Rosa Montero, Kenneth Chacón
ACOPAC	PN Carara	Gerardo Chavarría, Lilliana Rubí, Rosa Montero, Kenneth Chacón
ACLA-P	PN Chirripó	Gravin Villegas
ACA-HN	PN Volcán Arenal	Erick Zúñiga, Yamileth Bolaños, Michael Rodríguez.
ACA-T	PN Volcán Tenorio y ZP Arenal-Monteverde, sector Reserva Bosque Nuboso Santa Elena	Celso Alvarado (participó por poco tiempo).

Además, participaron:

SINAC	Instancia	Participantes
SINAC	Programa de Turismo	Guisselle Méndez
SINAC	Programa de Turismo	Fabiola Arguedas
PNUD	BIOFIN	Ana Lucía Orozco, Coordinadora
	Consultora	Leyla Solano P.

IV. Desarrollo.

Se da la bienvenida a los participantes por parte de la consultora y se hace una ronda de presentación de todos los participantes. Seguidamente se hace un repaso de los objetivos del taller y de la agenda de la mañana.

La señora Fabiola Arguedas da la bienvenida e indica que, con esta actividad, se está iniciando la fase preparatoria de todo el proceso de SANE, con las ASP seleccionadas. Explica que, se debe nombrar un equipo de trabajo de cada ASP, por lo cual es necesario contar con los oficios que conforman esos equipos, los cuales debe tener un coordinador. Las ASP deben conformar los expedientes, Fabiola les recomienda leer y revisar el procedimiento establecido el cual se dio a conocer el 27 de noviembre pasado. Seguidamente, la señora Ana Lucía Orozco da las palabras de bienvenida y

comenta los esfuerzos que se están llevando a cabo por parte del PNUD/BIOFIN junto con el SINAC, en este proceso de SANE.

De seguido la consultora Leyla Solano presenta los alcances de la consultoría, actividades y cronograma, para posteriormente dar paso a las presentaciones de las matrices solicitadas, por parte de los funcionarios de las ASP seleccionadas.

Parte 1: Lecciones aprendidas sobre Concesión de Servicios y Actividades No Esenciales en Áreas Silvestres Protegidas.

1- Parque Nacional Volcán Arenal

La señora Cristina Méndez, coordinadora del equipo de trabajo de los SANE en esta ASP se encuentra de vacaciones. Los participantes Erick Zúñiga y Yamileth Bolaños estuvieron en su representación y comentan que en esta ASP no han tenido ningún tipo de SANE concesionado, por lo cual no completaron la matriz #1. La señora Guisselle Méndez comenta que el PNVA ha hecho algunos intentos de concesión en años anteriores. Erich aclara que en efecto hace algunos años se hizo un primer intento, pero no hubo interés por parte de comunidades o personas para participar. Esperan con este proceso que haya organizaciones interesadas para este proceso de concesión de SANE. En el pasado la gente fue muy hermética, menciona. Hubo alguna iniciativa por parte de la ADI La Fortuna, pero querían que se les concesionara el cobro de la entrada, lo cual no es posible. Esto se dio en el marco del proyecto BID Turismo.

2- Parque Nacional Tortuguero

La señora Elena Vargas hace la exposición. Menciona que han trabajado bajo la figura de permiso de uso en dos servicios no esenciales: la observación de tortugas marinas que se ofrece en la playa de Tortuguero y la visita al sendero Cerro Tortuguero que pertenece al RNVS Barra del Colorado, pero que se maneja como un atractivo más del PN Tortuguero. La observación de tortugas es la actividad más antigua, desde el año 2004, y se ha estado manejando con la participación de varias organizaciones comunales. En el año 2013 se oficializó el cobro del servicio por medio de la figura de permiso de uso, antes de eso no estaba legitimado y no se podía tener acceso a los recursos. Se dio la situación que se debía de cambiar a las organizaciones locales cada año por diferentes fallas. Fue difícil encontrar una organización verdaderamente responsable, hasta que se logró un convenio con la *Sea Turtle Conservation* (STC) hace dos años (por 5 años), con el inconveniente de que la sede de STC está fuera del país. Han sido aliados estratégicos del Parque pues hacen investigaciones de tortugas desde hace muchos años.

Con respecto al Cerro Tortuguero, el mirador es una de las obras de inversión que se llevó a cabo por medio del proyecto BID Turismo. Por las limitaciones, se trató de dar un permiso de uso piloto por un año (tipo experimento) para construir experiencia y confirmar si la caracterización que se hizo se ajustaba a las necesidades y realidades del sitio. Sin embargo, la caracterización de ese servicio fue muy ambiciosa, los costos operativos eran muy altos y el Cerro no era parte de la oferta de turismo local, por lo que la visitación fue mínima. Se dieron varios conflictos con la ADI de San Francisco de Tortuguero que no se pudieron resolver, por lo que renunciaron al permiso y quedó en conflicto con la administración del ACTo, por las pérdidas económicas que les dejó el permiso de uso. Después de un año la ONG Asociación de Voluntarios para el Servicio en Áreas Protegidas (ASVO) se manifestó interesada, por lo que se hizo una caracterización más sencilla, con personal mínimo a contratar, por ejemplo. Sin embargo, ASVO esperaba que SINAC

se encargara del mercadeo ya que no tenían ese presupuesto. Al final ASVO se mantuvo un año administrando el Cerro, pero lo cancelaron justo antes de la pandemia por COVID-19.

Lecciones aprendidas:

- Hay inestabilidad administrativa en las organizaciones comunales. No son formales, les cuesta mucho el tema de la contabilidad lo cual genera mucho desgaste en el control.
- En el caso del Cerro Tortuguero, los costos de operación son muy altos y la visitación es baja.
- La supervisión del contrato por parte del SINAC significa una recarga importante de trabajo para los funcionarios involucrados. (reuniones, informes, llevar expediente consolidado).

Recomendaciones:

- La supervisión es sumamente importante, para poder resolver los conflictos en tiempo y en forma.
- Los expedientes de la fase de operación deben estar debidamente conformados.
- Se debe realizar una debida caracterización de los servicios y actividades a concesionar, de acuerdo con la expectativa de ingresos proyectados.
- Se debe contar con una lista de requisitos mínimos que las organizaciones interesadas deben cumplir, en especial sobre aspectos relacionadas a procesos administrativos (contabilidad al día, facturas etc.).

La señora Ana Lucía Orozco pregunta sobre el marco legal de los permisos de uso. ¿Con la nueva disposición de la CGR los permisos de uso deben cambiar a concesión? La señora Guisselle Méndez responde que sí deben migrar a esa figura, desde el momento en que ACTo decide poner el rastreo de tortugas como una actividad no esencial; pero, ya están trabajando en el tema. ACTo tiene mucha experiencia en auditorías por el tema permisos de uso. Sobre ello, tienen muchas lecciones aprendidas y recomendaciones que se pueden compartir, menciona Guisselle. La señora Leyla Solano comenta que las lecciones aprendidas deben ser identificadas y redactadas adecuadamente. El nuevo proceso de contratación debe ser abierto y la ADI de San Francisco de Tortuguero puede volver a concursar, ya que no tiene expediente manchado por deudas o similar.

La infraestructura del Cerro es costosa por lo que, se debió contratar a guardas de seguridad, lo cual es un gasto que ACTo no puede mantener por mucho más tiempo. Anteriormente, el costo era muy alto por el canon y porque no se les permitió diferenciar tarifas nacionales y extranjeros; ahora la tarifa es la mínima y ha generado mucha más visitación. Corresponde volver a hacer la caracterización de ese servicio y equilibrar los costos operativos.

3- Parque Nacional Corcovado

El PN Corcovado cuenta con experiencia en permiso de uso. En el año 2016 se otorgó uno con el objetivo de generar recursos para suplir las necesidades de las obras que se construyeron en el marco del proyecto BID Turismo. En un inicio se contemplaban los 3 sectores del PNC con servicios de: alimentación, hospedaje y tienda de la naturaleza. La ADI Corcovado Carate es la permisionaria. El contrato tenía vigencia hasta el año 2019, pero se autorizó una prórroga hasta que entre en vigencia la contratación de los nuevos SANE.

Lecciones Aprendidas:

- Realizar la caracterización con mayor detalle.
- Incluir mantenimientos de infraestructura y áreas verdes como parte del compromiso del concesionario.
- Delimitar mejor el espacio para el uso del concesionario, realizar estudios más detallados para el cobro del canon.
- Mantener reuniones periódicas de una comisión para la revisión de la concesión, una persona encargada de darle seguimiento al contrato como contacto directo, mejores controles sobre el concesionario, contar con criterios técnicos sobre las capacidades de electricidad, agua para consumo, plantas de tratamiento, elaborar código de ética de trabajo en conjunto con el PNC y el concesionario.
- Definir las áreas de acción del concesionario lo más específico posible.
- Carencia de conocimiento, definir canon fue complejo debido a la lejanía del sitio. La ADI Corcovado Carate tomó las riendas del manejo, en un inicio para todo el PNC, pero no se tenían condiciones, por lo que no se cumplieron algunos procesos. Se quedaron solamente en el sector Sirena.
- Fue difícil la identificación de actores locales y la definición de la cantidad de personal que debía de participar, lo cual fue mayor. Entraron en roces por ese motivo, la cantidad de personal se vio desplazado por el concesionario.
- Seguimiento y fiscalización del permiso de uso fue deficiente en un inicio.
- Puesta en funcionamiento de los SANE en el sector Sirena fue muy complejo. Siempre ha estado acompañado de incumplimientos por parte de ACOSA y del permisionario.
- Debido al alto costo de operación de los SANE, se generó mucho conflicto. Los equipos instalados nunca operaron como debían de operar, por ejemplo, los paneles solares.

La señora Guisselle Méndez aclara que el seguimiento de estas figuras legales en los PN Tortuguero, Corcovado y Chirripó y el aprendizaje de estas experiencias, han sido la base de los nuevos procedimientos oficializados por el SINAC para la operación de los SANE dentro de las ASP.

Otro punto por destacar es que el PNC tuvo mucha injerencia política, por ejemplo, el cambio de tarifas del canon estipulado. Además, el permiso de uso fue definido para 3 sectores y la administración permitió que sólo uno se abriera bajo el argumento de que no era rentable. Lo otro es que el Parque avanzó para salir del permiso de uso y pasar al modelo de contratación, por lo que se hicieron todos los estudios requeridos, en cuenta uno de mercado, pero no se logró concretar ese paso.

4- Parque Nacional Marino Ballena

Es la primera vez que se está abordando el tema de SANE en esta ASP. El Parque tiene 4 entradas oficiales: Uvita, Piñuela, Colonia y Ballena. Se han aplicado encuestas para definir servicios, pero es un parque muy complejo. Tiene mucho peso que desde el inicio se dio la modalidad de Co-Manejo, por lo cual, la comunidad se “mete” mucho y piensan que el SINAC no ha hecho su trabajo. Se debe trabajar desde el área social para efectos del cualquier servicio que se identifique, ya que siempre se va a tener una lucha con la comunidad. Actualmente, la Municipalidad presentó un proyecto de ley para crear un fideicomiso, algo similar al fideicomiso aprobado para la Isla San Lucas.

Invitado especial Gravin Villegas, del Parque Nacional Chirripó

En esta ASP se implementó un primer contrato por 5 años, que dio inicio en el año 2014; y, un segundo contrato en junio 2020.

SANE en el PN Chirripó: Venta de alimentación en base Crestones y Llano Bonito, alojamiento, transporte de equipaje y materiales, alquiler de equipo recreativo y tienda de la naturaleza.

Los SANE se concentran en base Crestones, a 14,5 km de la comunidad de San Gerardo de Rivas y por eso tienen su particularidad.

Sugerencias de aspectos a tomar en cuenta en los contratos de concesión:

- Diagnóstico bien claro para caracterizar lo mejor posible los SANE (FODA Y SEVRI).
- En los TdR debe quedar todo, no sobra nada, debe ser lo más detallado posible, (ejemplo: atención de emergencias en el lugar donde se prestan los servicios, describir la infraestructura tal como está, como se espera que se encuentre cuando se brinda el servicio, incluyendo el mantenimiento, color de pintura que se utiliza). Los TdR se deben revisar una y otra vez e incluso darlo a un tercero que lo revise.
- El cumplimiento de los procedimientos debe ser revisado por un equipo interdisciplinario incluyendo legal y administrativo. Cita artículos 208, 209 de la Ley de Contratación Administrativa que todos deben conocer para cuando se requiera su aplicación. La cantidad de funcionarios que atienden la concesión, en Chirripó el 60% de tiempo del administrador es para atender la concesión.
- Definición de roles: Los contratistas se quejan de todo, se debe tener muy claras las funciones y los roles de todos en la misma caracterización.
- En el tema de manejo de emergencias se deben tener los protocolos bien claros. En SINAC este tema ha sido complicado, ya que no se cuentan con especialistas para aprobar ese tipo de protocolos.
- Estudios de mercado: se debe dar un acompañamiento activo, involucrarse y ver externalidades que se deben resolver con los SANE y el contratista, que es dar una calidad de servicio a los visitantes.
- En cuanto a la experiencia de contratación, se puede dar como una sola línea o varias líneas de contratación. Entre más contratistas es más beneficio a la comunidad, se supone.
- Posibles oferentes: en el diagnóstico se debe hacer la descripción y análisis de esos posibles oferentes. Analizar si las organizaciones van a responder a las necesidades que tienen las ASP.

- Eficiente metodología de evaluación en el proceso de licitación, para no tener empates o beneficiar involuntariamente a una organización. Practicar el llenado de esa descripción de requisitos que debe cumplir el oferente.
- Como funcionarios deben capacitarse en resolución de conflictos porque muchas veces se genera efecto contrario a lo que se esperaba.
- Preguntarse una y otra vez para qué se quiere un SANE en el ASP: por mandato, para beneficiar aliados, ¿para qué?
- ¿Quiénes son y que hacen las organizaciones locales? ¿Se involucran con el ASP? ¿Poseen capacidad instalada para brindar los SANE? ¿Las ASP ha invertido en gestión comunitaria y procesos de gobernanza? ¿Qué relación tienen las personas con el ASP desde hace años atrás, sus familias? ¿Se distribuyen los beneficios de las actividades económicas del ASP?

El PN Chirripó debe documentar y sistematizar toda esta experiencia.

5- Parque Nacional Carara

En este Parque no han tenido experiencias previas en concesiones.

6- Parque Nacional Manuel Antonio

El señor Gerardo Chavarría, Administrador de esta ASP, comenta que el tema de servicios y actividades no esenciales inició en el año 2014; y, en diciembre del año 2018 se concesionaron 3 servicios: tienda de la naturaleza, casilleros y cafetería. El concesionario es el consorcio entre "Empresas de viajes turísticos Iguana Azul Sociedad Anónima y la Primera Riba Mil Novecientos Noventa Sociedad Anónima".

El canon que debe cancelar el concesionario se definió por visitante: cafetería 110 colones, lockers 10 colones y tienda 100 colones; en total, por cada visitante el concesionario paga 220 colones. Antes de la pandemia, se generaban cerca de 100 millones de colones, pero la visitación se vino abajo. Ahora están recibiendo entre un 25-30% de lo que ingresaba, pero ha venido mejorando.

Actualmente, al PNMA se puede ingresar con alimentos y/o bebidas de cualquier tipo; bajo las condiciones y excepciones que establezca la Administración del ASP.

La experiencia ha sido muy buena para todos, los visitantes están contentos de adquirir productos locales en la tienda, por ejemplo. Los lockers se van a trasladar a la entrada ya que se ubicaron cerca de playa 3 y en ese lugar no son tan útiles.

La señora Fabiola Arguedas pregunta ¿en qué fecha finaliza contrato? El señor Chavarría menciona que el contrato está de diciembre 2018 a agosto 2022. El contrato ha tenido suspensiones debido a la pandemia, originalmente terminaba a finales de 2021.

Todavía no conocen el informe final de la consultoría que tenía a cargo el consultor Olivier Chassot. Uno de los posibles SANE, des el alquiler de carritos eléctricos para el desplazamiento del ASP, en una ruta ya definida.

Lecciones aprendidas:

- Se sienten satisfechos por superar todo el proceso de concesión, el cual ha sido complejo; cuando empezaron no sabían nada, ahora saben un poco más, dicen.
- Las organizaciones locales han estado de cerca viendo cómo se tienen que preparar, parece que quieren participar en otras SANE. Por ejemplo, asociaciones de guías.
- Cuando se hizo los TdR, el oferente que ofrecía un monto de canon superior tenía mayor puntaje. Sin embargo, el concesionario adjudicado se ha quejado de ese pago ya que, por ejemplo, los lockers no le generan ingresos debido a su ubicación, por eso se van a trasladar a la entrada. Con el sendero elevado la gente no está yendo a la tienda, por ejemplo; eso no se había contemplado. El control del canon es fácil porque es contra tiquete de entrada, ahora se registran adultos mayores y niños porque hay tiquetes para cada uno.

7- Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Pailas

Información enviada al correo, ya que ningún funcionario participó en el taller.

Servicios concesionados:

- Servicio de atención y guiado de visitantes.
- Servicio de artículos de recuerdo (souvenirs).

Concesionario: Costa Rica Unique, Rincón del Arte.

Año en que se firmó el contrato: Marzo y mayo del 2019.

No aportaron ninguna lección aprendida ni recomendaciones.

Parte 2: Servicios y Actividades No Esenciales identificados de previo en las ASP.

Se solicitó a los funcionarios revisar los planes de manejo, planes de turismo y cualquier otro documento que mencionara servicios y actividades no esenciales sujetas a concesionar.

1- Parque Nacional Tortuguero

El plan de manejo no menciona ningún SANE, solo menciona que se deben “definir características y requisitos de aquellos servicios no esenciales que pueden ser sujetos de concesión o permisos de uso.”

En el plan de turismo se mencionan los siguientes productos turísticos que infieren la contratación de un servicio:

SANE 1: Presenciando el inicio de un ciclo en la vida de las tortugas. (Observación de tortugas marinas a través del servicio de rastreo).

SANE 2: Un vistazo al mundo tropical desde el techo de Tortuguero. (Administración de la visita en El Cerro Tortuguero).

SANE 3: En las profundidades del exuberante bosque tropical lluvioso. (Administración del sendero El Gavilán, actualmente cerrado). La obra ya está diseñada, inversión solicitada en MIDEPLAN.

SANE 4: Adentrarse en la naturaleza sobre aguas mansas. (Administración de la visita a los canales). La opción es dar en administración todos los servicios en el sector 4 Esquinas.

SANE 5: Jalova, aventura y descubrimiento en la última frontera. (Sector Jalova, ubicado a una hora de Tortuguero en lancha).

Documento: Consejo Regional del Área de Conservación Tortuguero, mediante Acuerdo N°3 de la sesión ordinaria N°11-2017. Ratificado en el año 2017, pero es un acuerdo del año 2013. Se han priorizado los siguientes:

SANE 1: Sistema de observación turística del desove de tortugas marinas incluyendo el rastreo.

SANE 2: Administración de la sala de exhibición, servicios sanitarios, y sendero el Gavilán en el sector Cuatro Esquinas

SANE 3: Administración del sendero terrestre en el sector de Aguas Frías.

Incluye otro listado para el RNVS Barra del Colorado. La señora Guisselle Méndez aclara que, si bien el Cerro Tortuguero no es parte del PNT, si hubo un acuerdo en relación con que, por temas de turismo, el Cerro Tortuguero será visto desde la administración del PNT.

Se comenta que algunos de los SANE identificados en el estudio del consultor Oliver Chassot, no son precisos.

2- Parque Nacional Corcovado

Limitantes:

La energía eléctrica es una limitante para brindar SANE en todos los sectores, al igual que el agua potable. En el sector Sirena de esta ASP se construyó un tanque, pero tampoco funcionó, ya que en temporada de por la cantidad de agua que cae, colapsó.

Algunos problemas enfrentados con la concesión actual son, por ejemplo: el espacio para que el concesionario hospedara sus trabajadores se hizo pequeño, por lo que se les tuvo que asignar otro espacio, lo cual, ha sido motivo de disconformidad por el personal del ASP. La operación de hospedaje incluyó lavandería; en un inicio se exigía que toda la ropa de cama se lavara fuera del ASP, pero el traslado en lancha era altamente costoso, por lo que se habilitó ese servicio en la estación.

En relación con los aireadores de la planta de tratamiento, no se contempló la cantidad de energía que se requería para operar 24 horas. El generador eléctrico en un principio debía de arrancar una hora para mantenimiento, pero al final, se tenía que arrancar todos los días y en temporada alta pasaba encendido de manera permanente. No se contempló quien debía asumir esos costos.

Por otro lado, el mantenimiento de las baterías de los paneles solares también es de alto costo, ya que se queman mucho por las tormentas. Se calcula este costo en \$125 .000 dólares por año. De cargar todos estos costos en la tarifa de los SANE para los usuarios, se haría inviable la visitación.

En el análisis de la nueva administración se proponen los siguientes SANE, los cuales se pueden contemplar en todos los sectores.

- Plataformas de investigación.
- Plataformas en árboles.
- Áreas de acampar. (Énfasis en San Pedrillo).
- Senderos en el sector Los Planes, Patos-Sirena, La Leona- Sirena.

La señora Guisselle Méndez recuerda que los SANE están dirigidos a actividades turísticas y no de investigación. Es necesario analizar el tema de plataformas.

Otros SANE mencionados en la matriz #2:

Sector Sirena

SANE 1: Hospedaje.

Por la ubicación del puesto de Sirena, si se realiza el ingreso caminando, se requiere dormir en el lugar; pero, además, se puede ingresar por mar, pero muchos visitantes quieren quedarse para disfrutar de la estación con 20km aproximadamente se senderos que se encuentran alrededor.

SANE 2: Alimentación.

Para las personas que se hospedan, se brinda el servicio de alimentación; así como para las visitas por el día; no es restaurante, son tiempos establecidos, y solo se ofrece una merienda con un precio más económico para las visitas por un día.

SANE 3: Tienda de la naturaleza.

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas, como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.

SANE 4: Plataforma para investigación.

Esta plataforma se propone para realizar investigación dentro del PNC, ya que es un sitio muy buscado para esto, pero en la actualidad se encuentra en malas condiciones. Se requiere separar al investigador del turismo normal para que puedan trabajar de la mejor forma.

SANE 5: Plataformas en los árboles.

Un espacio diferente y exclusivo, que le permita a los visitantes vivir una experiencia diferente en el bosque tropical lluvioso del Pacífico.

SANE 6: Senderos

Son las rutas de ingreso a la estación Sirena. Por su distancia y mantenimiento adecuado durante el año.

Sector La Leona

SANE 1: Tienda de la naturaleza.

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.

Sector San Pedrillo

SANE 1: Tienda de la naturaleza

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.

SANE 2: Zona de acampar.

En este espacio se permite acampar en la zona verde durante el verano, y las personas las usan como otra opción para quedarse dentro del PNC

Sector Planes

SANE 1: Tienda de la naturaleza.

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNC como souvenirs y algunos alimentos y suplementos requeridos por los senderistas como algunos medicamentos de libre venta, refrescos y otros.

SANE 2: Sendero

El sector Planes es una pequeña comunidad que ofrece servicios de alojamiento y pequeñas empresas de turismo y podrían contar con un sendero corto para caminatas por el día para los visitantes que buscan este tipo de actividad en otro punto del PNC.

En el sector de El Tigre se tiene el único sendero exclusivo manejado por una asociación de ex oreros. Ellos llegaron a un acuerdo de pasar por terrenos privados.

3- Parque Nacional Marino Ballena

No se ha concesionado ningún SANE. El parque tiene 4 sectores: Piñuela (cerrado) Ballena (donde se ubica la administración), Colonia (más visitado y conflictivo) y Uvita (tómbolo). Todos los sectores tienen potencial de ofrecer los mismos servicios.

Sector Piñuela

SANE 1: Tienda de la Naturaleza

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs, suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el parque como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.

SANE 2: Duchas y servicios sanitarios.

Al ser un Parque Marino y contar con playa, el tema de duchas y servicios sanitarios son servicios fundamentales que en la actualidad son ofrecidos por el Parque.

Con fondos de la Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR), se van a construir plantas de tratamiento y baterías de baños en el Parque. Actualmente, están operando con bomba de pozo, lo cual les genera muchos problemas por el deterioro, se queman mucho las bombas. Cuando se permite acampar funcionan día/noche. Si se cobran esos servicios la gente va a hacer sus necesidades en el mar con el consecuente impacto.

SANE 3: Alquiler de sillas y sombrillas.

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa.

SANE 4: Alquiler de equipo acuático (tabla con remo, kayak, otros).

Al ser un Parque marino estos equipos son muy apetecidos por las personas a las cuales le agradan las actividades al aire libre deportivas y recreativas.

SANE 5: Carrito de comidas rápidas (food truck).

Muchas personas se dirigen a los puestos a consultar a los guardaparques de algún lugar donde se pueda comprar comida rápida que prácticamente esté lista para consumir, la idea de un carro que se pueda trasladar por los diferentes sectores y ofrezca los productos a los turistas.

Sector Ballena

SANE 1: Tienda de la Naturaleza

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs, suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el parque como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.

SANE 2: Duchas y servicios sanitarios

Las personas usan los servicios sanitarios y duchas durante su estancia dentro del ASP. Este es un servicio que debe analizarse porque quizás hacer un cobro del mismo provoque que la gente deje de usarlos y haga sus necesidades en el mar.

SANE 3: Alquiler de sillas y sombrillas

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa.

SANE 4: Carrito de comidas rápidas (food truck).

Muchas personas se dirigen a los puestos a consultar a los guardaparques de algún lugar donde se pueda comprar comida rápida que prácticamente esté lista para comprar y consumir, la idea de un carro que se pueda trasladar por los diferentes sectores y ofrezca los productos a los turistas.

SANE 5: Espacios para práctica de yoga, meditación o afines.

Existen muchas personas que practican estilos de vida saludables, y el yoga es uno de ellos. Esta actividad busca mejorar la salud y podría ser una alternativa diferente de turismo de salud en un ASP, incluyendo valores agregados como belleza escénica, aire libre, sol, arena y mar.

Sector Colonia

SANE 1: Tienda de la Naturaleza

Es un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs, suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el parque como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.

SANE 2: Duchas y servicios sanitarios.

Las personas usan los servicios sanitarios y duchas durante su estancia dentro del ASP. Este es un servicio que debe analizarse porque quizás hacer un cobro de este provoque que la gente deje de usarlos y haga sus necesidades en el mar.

SANE 3: Alquiler de sillas y sobrillas.

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa.

SANE 4: alquiler de equipo acuático (tabla con remo, kayak, otros).

Al ser un Parque marino estos equipos son muy apetecidos por las personas a las cuales le agradan las actividades al aire libre, deportivas y recreativas.

SANE 5: Carrito de comidas rápidas (food tuck).

Muchas personas se dirigen a los puestos a consultar a los guardaparques de algún lugar donde se pueda comprar comida rápida que prácticamente esté lista para comprar y consumir, la idea de un carro que se pueda trasladar por los diferentes sectores y ofrezca los productos a los turistas.

SANE 6: Alquiler de bicicletas.

En estos tiempos el uso de este medio de transporte es muy común, y brinda la posibilidad de que las personas a parte de visitar un ASP tengan la oportunidad de realizar actividad física y recreativa.

SANE 7: Área para picnic.

Al ser un destino de muy alta visitación, este Parque es considerado un lugar familiar, estas condiciones hacen que muchas familias busquen áreas con facilidades para merendar, preparar sus alimentos y tener sus artículos personales.

SANE 8: Espacios para práctica de yoga, meditación o afines.

Existen muchas personas que practican estilos de vida saludables, y el yoga es uno de ello. Esta actividad busca mejorar la salud y podría ser una alternativa diferente de turismo de salud en un ASP, incluyendo valores agregados como belleza escénica, aire libre, sol, arena y mar.

SANE 9: Sendero eco-deportivo.

Este es un proyecto a futuro en el cual se busca conectar los 4 sectores oficiales del Parque (Piñuela, Ballena, Colonia y Uvita) mediante un tipo de sendero de carácter eco-deportivo, la eventual conexión de este sendero sería en terrenos de Patrimonio Natural del Estado, el objetivo de este sendero es brindar al visitante una experiencia única donde la aventura y la belleza escénica estarían en todo momento. Empresas de viajes turísticos Iguana Azul Sociedad Anónima y la Primera Riba Mil Novecientos Noventa Sociedad Anónima

SANE 10: Clases de surf

Esta es una actividad comercial que realizan empresas locales en las cuales imparten lecciones de surf utilizando las playas del Parque Nacional, en este caso, las personas solo adquieren la entrada de admisión y las escuelas de surf les cobran otro monto por las horas de surf practicadas.

Sector Uvita

SANE 1: Tienda de la Naturaleza.

Un espacio para la venta de productos alusivos al PNMB que permitan llevarse un recuerdo como souvenirs, suplir necesidades básicas de alimentación y suplementos requeridos para el disfrute de actividades en el parque como algunos medicamentos de libre venta, refrescos, hidratantes, otros.

SANE 2: Duchas y servicios sanitarios.

Las personas usan los servicios sanitarios y duchas durante su estancia dentro del ASP. Este es un servicio que debe analizarse porque quizás hacer un cobro de este provoque que la gente deje de usarlos y haga sus necesidades en el mar.

SANE 3: Alquiler de sillas y sombrillas.

Al ser un Parque marino estos artículos son muy apetecidos por las personas a las cuales les gusta disfrutar del sol y la playa

SANE 4: Alquiler de equipo acuático (tabla con remo, kayak, otros).

Al ser un Parque marino estos equipos son muy apetecidos por las personas a las cuales le agradan las actividades al aire libre deportivas y recreativas.

SANE 5: Cabotaje para embarcaciones de tour operadores.

Esta es una actividad que se realizaba en este sitio antes de que este lugar fuera Parque Nacional. Esta actividad turística es realizada por la Asociación de Operadores de Turismo en el PNMB (ASOTU). Las embarcaciones utilizadas en esta actividad son las que realizan los tours de avistamiento de cetáceos y se realizan recorridos al PNCo y a la Reserva Biológica Isla del Caño. Por Decreto Ejecutivo, los miembros de la comunidad ingresan gratis al parque nacional. Mas de 70 mil visitantes se recibieron con la reapertura del ASP después de la pandemia, con un promedio de exoneración de un 37%.

SANE 6: Clases de surf, buceo.

Esta es una actividad comercial que realizan empresas locales en las cuales imparten lecciones de surf utilizando las playas del Parque Nacional, en este caso, las personas solo adquieren la entrada de admisión y las escuelas de surf les cobran otro monto por las horas de surf practicadas.

En el estudio realizado por el consultor Oliver Chassot, se propone una guardería canina, la cual dentro del parque no se podría hacer, pero si en la zona marítima terrestre con autorización de la Municipalidad. Igualmente están analizando el tema del consumo de licor, uno de los sectores más problemáticos con este tema es el sector de Colonia.

Desde el año 2015, el Ministerio Salud giró una orden de cierre al ASP, por problemas con las duchas y los servicios sanitarios que estaban en mal estado. Con recursos de JUDESUR (290 millones de colones) se iba a construir los servicios sanitarios en el sector Piñuela. Sin embargo, tal parece que esta inversión no se va a poder realizar. En el caso de los servicios sanitarios en otros dos sectores, la Municipalidad solicitó fondos a la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) y se espera que las obras inicien en mayo 2021.

En el caso del tema de cabotaje, a lo largo del tiempo se han venido ofreciendo varios tours de pesca deportiva, de avistamiento de cetáceos y además son parte de una ruta de tránsito. Con respecto al tema de buceo, este también debe ser considerado ya que hay escuelas de *surf*, *kayaks* y *paddle boards*. El plan de manejo del ASP está en proceso de actualización.

4- Parque Nacional Manuel Antonio

El Plan General de Manejo de esta ASP está en proceso de actualización, no se contemplaron los SANE en un inicio.

En el Plan Turismo, para el PN Manuel Antonio, se identificaron los SANE de: alimentación, tienda de la naturaleza, casilleros y guiado. Los 3 primeros ya se encuentran concesionados y se está analizando el tema del guiado.

Con el proyecto *Removiendo Barreras* se hizo un diagnóstico para otorgar SANE en el sector de Playa Rey, y se identificaron los siguientes SANE:

SANE 1: Refresquería.

SANE 2: Estacionamiento.

SANE 3: Servicios sanitarios.

SANE 4: Duchas.

SANE 5: Casilleros de seguridad y custodia simple de bienes.

SANE 6: Alquiler de equipo (sillas, sombrillas, mesitas).

SANE 6: Caminatas nocturnas y rastreo de desove.

Actualmente, no opera ningún servicio en ese sector.

La señora Guisselle Méndez, menciona que le llama la atención tantos SANE para el sector Playa Rey, lo cual se debe analizar. Tampoco ve ningún SANE en el sector marino, altamente utilizado por embarcaciones de turismo.

5- Parque Nacional Carara (información enviada posterior a este taller).

Sector Cuña Vargas, Bijagual

Los SANE identificados en el Plan general de Manejo, son los siguientes:

- Cafetería o algún tipo de expendedora de alimentos para los visitantes.
- Tienda de la naturaleza, donde se pueda comprar algún recuerdo, (camisetas, gorras, accesorios para celular, bolsos de materiales reciclables, entre otros).
- Servicios complementarios, infraestructura y equipamientos requeridos.

Con base en el análisis de la demanda turística del Parque Nacional Carara y su área de Influencia, se han determinado los siguientes servicios y actividades no esenciales, solicitados con frecuencia por la mayor parte de los turistas:

- Zonas de descanso con mesas y sillas de materiales amigables con el medio ambiente.
- Centro de información donde se proporcione tanto información del parque como de las actividades turísticas aledañas al mismo. He aquí un importante elemento para entablar alianzas con las pequeñas empresas que ofrecen actividades turísticas como cabalgatas, *canopy*, *surf*, *snorkeling*, caminatas, tours en bote, entre otros, que se encuentran en las comunidades locales y puedan incluirse en el TRC.
- Una sala de exhibición donde además se puedan ofrecer conferencias para los diferentes grupos de investigación que visitan el Área Silvestre Protegida.

Los SANE identificados en el Plan de Turismo, son los siguientes:

Sector Cuña Vargas, Bijagual

SANE 1:

Concesión de la información exclusiva y comercialización de tours con una oficina, organización de guías locales para dar el servicio a los visitantes que ingresen al parque, excluyendo observación de aves, grupos organizados de agencias de viajes o privados.

-Sendero sector central, sendero Universal 1200 m, sendero Encuentro de ecosistemas 650m, sendero Quebrada bonita 1300m, sendero Aráceas 1200m, sendero laguna Meándrica 2680 y sendero Sura 4421m.

SANE 2:

Tours de observación de aves con horarios de 5:30 am hasta 5:30 pm todos los días del año. Se puede entrar y salir durante el día, en todos los senderos, salvo en el sendero el Arreo que se debe negociar con la otra concesión el guiado. Empresas de viajes turísticos Iguana Azul Sociedad Anónima Y la Primera Riba Mil Novecientos Noventa Sociedad Anónima.

SANE 3:

Concesión del Sendero el Arreo a Bijagual considerado sendero categoría 5 con 9,5 kilómetros. Es un sendero de diversidad de atractivos al igual que de observación de aves con una caminata de aventura que puede iniciar tanto en el sector de Bijagual como en el sector central.

SANE 4:

Concesión de parqueos, baños y lockers, el guarda ropas se pueden ubicar contiguo a los baños.

Se debe analizar que en el decreto de tarifas existe un precio por vehículo, además de la seguridad y seguros, no se tiene valor alguno.

SANE 5:

Cafetería o algún tipo de expendedora de alimentos para los visitantes.

Se puede considerar que el pago del canon por la concesión podría estimarse por visitante, no se tiene valor alguno.

SANE 6: Tienda de la naturaleza, donde se pueda comprar algún recuerdo, (camisetas, gorras, accesorios para celular, bolsos de materiales reciclables, entre otros).

Se puede considerar que el pago del canon por la concesión podría estimarse por visitante, no se tiene valor alguno.

6- Parque Nacional Volcán Arenal

A partir de la revisión de los diferentes documentos técnicos, los SANE identificados en el Plan General de Manejo son los siguientes:

SANE 1: Estacionamientos (vehículos, motos y bicicletas además espacio 7600) sector Volcán y sector Península.

SANE 2: Servicios sanitarios en el sector Volcán y sector Península (complemento a los parqueos).

SANE 3: Administración de instalaciones del parque en el sector Península.

SANE 4: Servicios de cafetería y tienda de conveniencia en el sector Península.

SANE 5: Tienda de la naturaleza en el sector Península (ya hay infraestructura).

SANE 6: Administración y guiado de senderos en el sector Volcán y sector Península.

SANE 7: Administración de la visita en el sector Volcán y sector Península.

Los SANE identificados en el Plan de turismo, son los siguientes:

SANE 1: Guiado especializado (vulcanología, biología, arqueología) sendero en el sector Volcán y sector Península.

SANE 2: Museo y cafetería en el sector Península.

En el sector Península se cuenta con infraestructura desarrollada en el marco del proyecto BID Turismo. En el sector Volcán ya tienen planos arquitectónicos elaborados.

La señora Guisselle Méndez aclara que el contrato con CoopeAlianza para la venta de entradas en el PN Manuel Antonio, no se ligó con los SANE. SINAC está avanzando en el cobro en línea por medio de la plataforma SICORE.

7- Parque Nacional Volcán Tenorio (información enviada posterior al taller).

El Pílon-El Sombrerito

SANE 1: Alquiler equipo complementario para ecoturismo.

Se aplicó una metodología realizada por la comisión de SNE-ACAT con los siguientes criterios: Servicio secundario o accesorio (naturaleza), Satisface un interés público, explotación comercial -lucrativa atractiva desde el punto de vista comercial, podría haber varios interesados.

SANE 2: Tienda de la Naturaleza.

SANE 3: Administración de batería de baños y duchas.

ZPT-sector El Jilguero

SANE 4: Administración de espacio físico con fines ecoturísticos y de capacitación.

ZPT -Agua Caliente-ZPT

SANE 5: Administración de espacio físico con fines ecoturísticos.

Lago Cote

SANE 6: Alquiler de equipo para actividades acuáticas.

8- Zona Protectora Arenal-Monteverde (información enviada posterior al taller).

Reserva Bosque Nuboso Santa Elena

SANE 1: Administración del espacio físico con fines ecoturísticos, capacitación e investigación.

SANE 2: Servicio de alimentación.

SANE 3: Tienda de la naturaleza.

SANE 4: Alquiler de equipo complementario para ecoturismo.

9- Parque Nacional Rincón de la Vieja sector Santa María ((información enviada previo al taller).

Plan General de Manejo

SANE 1. Se permiten las siguientes actividades educativas, turísticas y comerciales:

– Caminatas para la observación de flora y fauna, y del paisaje.

- La filmación y fotografía con fines científicos, educativos y de divulgación de los atributos y valores del ASP.
- La filmación comercial.
- Educación ambiental.
- Cafetería, venta de recuerdos y souvenir, y estacionamiento de vehículos.
- Caminatas guiadas contratadas (servicio de guiado).
- Charlas informativas.
- Actividades tradicionales locales de recreación.
- El buceo recreativo.
- Rutas para ciclismo recreativo.

SANE 2:

- Otras actividades e infraestructura en concordancia con el área protegida que sean necesarias para cumplir con los objetivos de conservación del ASP (p.p.35-36).

Plan de Turismo

SANE 1:

Alquiler tiendas de acampar.

SANE 2:

Servicio de Guiado de visitantes.

V. Pasos por seguir

- i. Confirmar con los directores de las Áreas de Conservación, la conformación de los Equipos de Trabajo de los SANE en cada ASP, según se indica en el Procedimiento Fase Preparatoria. Fabiola Arguedas se encarga de enviar esta información a la señora Leyla Solano.
- ii. Aquellas ASP que no han enviado la documentación solicitada por la consultora, deberán hacerlo en el menor tiempo posible para no generar atrasos.
- iii. Aquellas ASP que no han completado la matriz de SANE, favor elaborarla con base en el Anexo 3 oficial del SINAC 1424-1-A3.1 Identificación de SANE, del Procedimiento Fase Preparatoria
- iv. La coordinación de las próximas reuniones entre la consultora y los Equipos de Trabajo de cada ASP, se harán de manera individual.
- v. Los Equipos de Trabajo deben iniciar la identificación de los diferentes “grupos de interés” para crear la base datos a los cuales se van a consultar, sobre las necesidades de SANE en las ASP.
- vi. El próximo taller se llevará a cabo el viernes 29 enero, 2021 a partir de las 8:00 am, para presentar y analizar las herramientas de levantamiento de información con los grupos de interés identificados. (Se aclara que el segundo taller se trasladó para el miércoles 3 de febrero).

VI. SANE identificados en el estudio realizado por el consultor Oliver Chassot, contratado por BIOFIN-PNUD.

A continuación, se presenta la información sobre la propuesta de SANE elaborada en conjunto con los funcionarios de 7 de las 9 ASP piloto. El Parque Nacional Corcovado y la Reserva Santa Elena no fueron parte de esta consultoría.

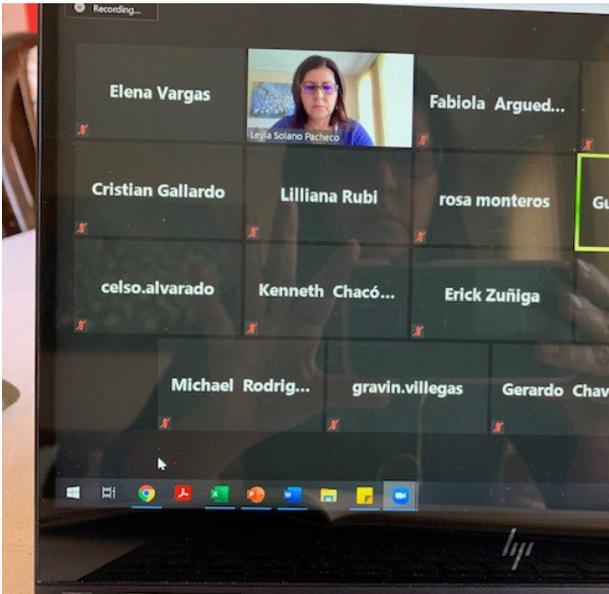
ASP	SERVICIOS/FACILIDADES ACTUALES	SERVICIOS SOLICITADOS POR LOS VISITANTES	SANE EN OPERACIÓN	SANE PRIORIZADOS
PN Volcán Arenal, ACA-HN	El Mirador al Cono Volcánico	Mayor cantidad de servicios sanitarios	Ninguno	Cafetería
	Sendero Heliconias	Horario más amplio, con posibilidad de ingreso temprano		Tienda
	Sendero Las Coladas	Maquina dispensadora de snacks y bebidas		Parqueo
	Mirador Las Coladas	Servicio de alimentación		Guiado
	Sendero El Ceibo	Funcionarios bilingües para atender al visitante		Cobro entradas
	Sendero Península	Servicio de guiado		Museo
	Caseta de control de ingreso	Senderos con eco-interpretación		
	Servicios sanitarios	Venta de artículos de primera necesidad		
	Estacionamiento	Rotulación de los senderos		
	Rotulación	Agua potable		
	Centro de visitantes			
PN Tortuguero, ACTo	ZUP Cuatro Esquinas: Sendero Gavilán y sendero playa, además: Río Tortuguero, Caño Chiquero, Caño Mora, Caño Harold, Playa Cuatro Esquinas, Playa publica Barra Tortuguero	Mantenimiento de los senderos terrestres	Programa de rastreadores, en temporada	Rastreadores
	ZUP sector Jalova: Sendero Tucán, Caño Aguas Negras y Caño California	Mayor presencia de los funcionarios del SINAC		Cerro Tortuguero
	Sendero terrestre de la playa	Rotulación		Sendero Gavilán

	Sector Cuatro esquinas: rotulación, sanitarios, exhibiciones, agua potable	Más información sobre el PNT y sus atractivos		Sendero Jaguar
				Baños
				Cobro entradas
				Visita canales
PN Rincón Vieja-sector Santa María, ACG	6 senderos habilitados	Mesas y bancas	Ninguno en este sector	Camping
	Atenciones visitantes	Espacios para cocinar (únicamente hay plataformas de camping).		Servicio de guiado
	Área de estacionamiento en zona verde	Mejor acomodo del espacio de camping		Tienda
	Sanitarios	Centro de visitantes		Parqueo
	Área de acampar (capacidad 30 personas)	Puentes sobre las quebradas		Cafetería
	Caseta de control de ingresos	Interpretación de senderos		Casona
	Agua potable	Alquiler de equipo para caminatas (botas, ponchos, bastones de caminata)		Baños
		Mayor seguridad debido a eventos delictivos		Cabalgatas Pailas-SM
		Servicio de wifi		
PN Volcán Tenorio, ACA-T	Catarata Río Celeste	Mayor disponibilidad de basureros	Cafetería y parqueo vehículos bajo contrato con FUNDACA	Servicio sanitario
	Laguna azul	Mayor cantidad de servicios sanitarios		Cobro entrada
	Los Teñideros	Servicio sanitario en el sector de la catarata		Tienda
	Los Borbollones			Hospedaje
	Caseta cobro			Guiado

	Sanitarios			Cafetería
PN Manuel Antonio, ACOPAC	10 senderos habilitados, uno de ellos universal	Reubicación de los lockers en la playa o en la entrada del PNMA	Venta de comidas y bebidas	Cafetería en playa Manuel Antonio
	Torre de observación	Mayor cantidad de servicios sanitarios	Tienda de recuerdos	Servicio guiado en playa Manuel Antonio
	Boletería	Mayor cantidad de duchas	Alquiler de casilleros con candado	Cafetería en playa Rey
	Recepción	Servicios de bebida y alimentación en la playa		Cobro entradas en playa Rey
	Sanitarios	Transporte entre la entrada del PNMA y Playa Manuel Antonio		
	Rotulación			
	Estacionamiento			
PN Carara, ACOPAC	5 senderos habilitados, uno de ellos universal	Miradores y plataformas	Ninguno	Guiado
	Batería de baños	Cafetería		Cafetería
	Caseta cobro	Información del Parque Nacional		Tienda y parqueo
				Senderismo de aventura
				Cobro entradas
PN Marino Ballena, ACOSA	Sector playa Colonia: Sanitarios y duchas	Infraestructura de mejor calidad para los guardaparques	Ninguno	Camping (NO)
	Sector Piñuela: sanitarios, duchas y caseta de información	Agua potable		Baños y duchas
	Sector Uvita: sanitarios, duchas y caseta de información	Sitios para acampar		Parqueo

	Sector Ballena: parqueo, sanitarios, duchas	Acceso libre a las playas de la zona		Deportes acuáticos
				Servicio guiado
				Acarreo cabotaje
				Cobro entradas
				Sendero deportivo
				Lockers
				Tienda
				Soda
				Playground
				Área de mascotas

VII. Fotografías



Memoria

Taller de Trabajo No. 2 sobre Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) en 09 Áreas Silvestres Protegidas (ASP) piloto

Miércoles 03 de febrero, 2021

De las 8:00 a.m. a 11:30 p.m., vía Zoom

Objetivos del taller:

1. Repasar el Procedimiento Fase Preparatoria para otorgar Servicios y Actividades No Esenciales dentro de las ASP (oficializado), con el fin de aclarar dudas e ir interiorizando los mismos de manera paulatina por parte de los Equipos de Trabajo nombrados formalmente en cada ASP.
2. Revisar las lecciones aprendidas de procesos anteriores de concesión de servicios no esenciales, expuestas en el taller 1.
3. Conocer casos de servicios turísticos en Áreas Silvestres Protegidas que pueden tomarse como ejemplos a replicar en el país.
4. Conocer las herramientas de consulta que se van a aplicar para la identificación de SANE con diversos actores vinculados a las ASP priorizadas.

AGENDA

Hora	Actividad	Responsable
8:00 a.m.	Palabras de bienvenida.	Guisselle Méndez, Coordinadora del Programa de Turismo SINAC. Ana Lucía Orozco, Coordinadora Iniciativa BIOFIN-PNUD
8:15 a.m.	Exposición: Procedimiento Fase Preparatoria para otorgar SANE dentro de las ASP del SINAC (Oficializado). Repaso y aclaración de dudas.	Guisselle Méndez, Fabiola Arguedas, Programa de Turismo Sostenible del SINAC.
9:00 a.m.	Exposición: Lecciones aprendidas y Servicios Turísticos en Áreas Silvestres Protegidas.	Consultora Leyla Solano
10:00 a.m.	Receso.	
10:15 a.m.	Exposición: Herramientas para el levantamiento de información sobre SANE en ASP. Proceso de consulta con diversos actores locales y nacionales.	Consultora Leyla Solano
11:00 a.m.	Próximos pasos.	Consultora Leyla Solano
11:30 am	Cierre.	Fabiola Arguedas.

VIII. Participantes

AC	ASP	Participantes del taller
ACTo	PN Tortuguero	Elena Vargas R. Jeffrey Castillo. Andrés González.
ACOSA	PN Corcovado	Joel García. Cristian Gallardo S. Stephanie Mory. Grettel Ramírez. Mariela León, aseara legal. Bryan Chacón. Asesor legal Alexander Tellez Contador.
ACOSA	PN Marino Ballena	Joel García. Cristian Gallardo S. Cristian Masis. Mariella León. Gretel Ramírez.
ACOPAC	PN Manuel Antonio	Lilliana Rubí. Gerardo Chavarría. Rosa Montero.
ACOPAC	PN Carara	Lilliana Rubí. Eduardo Lara. Kenneth Chacón.
ACA-HN	PN Volcán Arenal	Erick Zúñiga. Yamid Bolaños. Michael Rodríguez. Ana Cristina Méndez.
ACG	PN Volcán Rincón de la Vieja	Lauren Morales, contratación administrativa. Ana Gabriela Ortega. José Ramón Aguilar. Francisco Ramírez. Lady Fonseca.
ACA-T	PN Volcán Tenorio	Isaac López. Marjorie Rojas. Eskarleth Mena. Angela Vega.
ACA-T	ZP Arenal-Monteverde, sector Reserva Bosque Nuboso Santa Elena	Marjorie Rojas. Eskarleth Mena. Angela Vega.

Otro participante: Jeffrey Hernández, Gerente de Manejo de Recursos Naturales del ACLA-P.

Además, participaron:

SINAC	Programa de Turismo	Guisselle Méndez, Coordinadora
SINAC	Programa de Turismo	Fabiola Arguedas
PNUD	BIOFIN	Ana Lucía Orozco, Coordinadora
	Consultora	Leyla Solano P.

IX. Desarrollo.

Se da la bienvenida a los participantes por parte de la consultora y de seguido toman la palabra las Sras. Ana Lucía Orozco y Guisselle Méndez para el agradecimiento correspondiente.

La señora Guisselle Méndez agradece a las AC por haber atendido lo indicado en el Procedimiento Fase Preparatoria, para la conformación de los equipos de trabajo y considera que este es un avance importante. Hace mención de que los SANE, entre otros temas, apoyan la regulación de ingresos no autorizados en las ASP y por supuesto apoyará en la reactivación económica local.

Por su parte la señora Ana Lucía Orozco, comenta que este es un proceso que pretende visibilizar y mejorar la posibilidad de la importancia de las ASP en materia de conservación, pero también como polos de desarrollo sostenible, mediante un modelo que el mundo entero está buscando. Agradece que los funcionarios compartan sus experiencias y con ello se pueda ir consolidando una visión común, en ese sentido la participación de todos resulta esencial.

Seguidamente se hace un repaso de los objetivos del taller y de la agenda de la mañana por parte de la Sra. Solano, para luego dar paso a la presentación por parte de los participantes.

Parte 1: Exposición por parte de la señora Fabiola Arguedas sobre el Procedimiento Fase Preparatoria SANE.

La señora Arguedas presenta el procedimiento oficializado Fase Preparatoria para otorgar SANE dentro de las ASP del SINAC, presentación que ya se había realizado en el taller SINAC-BIOFIN del 27 de noviembre del 2020, fecha en la cual se dio a conocer este procedimiento.

Indica que la información se encuentra disponible en la INTRANET del SINAC, a la cual todos tienen acceso. Recalca que todos deben estar consultando la carpeta disponible en el sitio, para que estén pendientes de la información que se suba relacionada con este tema.

Igualmente, recomienda la lectura del documento “El ABC de los Servicios y Actividades No Esenciales en las Áreas Silvestres Protegidas del SINAC”, una vez que el mismo sea publicado oficialmente.

Al final de la presentación se consulta si existen dudas o comentarios, para lo cual no hubo ninguna participación.

Parte 2: Exposición consultora

Seguidamente, toma la palabra la consultora Leyla Solano quien realiza una presentación sobre los aspectos a tomar en cuenta para la identificación de SANE en las ASP, los cuales, desde su punto de vista deben considerar los siguientes puntos:

2.1 Lecciones aprendidas en las ASP priorizadas y otras con experiencia en concesiones o permisos de uso.

Se realiza una presentación del resumen de lecciones aprendidas identificadas por las ASP en el taller anterior.

8- Parque Nacional Tortuguero

Lecciones aprendidas:

- Hay inestabilidad administrativa en las organizaciones comunales. No son formales, les cuesta mucho el tema de la contabilidad lo cual genera mucho desgaste en el control.
- En el caso del Cerro Tortuguero, los costos de operación son muy altos y la visitación es baja.
- La supervisión del contrato por parte del SINAC significa una recarga importante de trabajo para los funcionarios involucrados. (reuniones, informes, llevar expediente consolidado).

Recomendaciones:

- La supervisión es sumamente importante, para poder resolver los conflictos en tiempo y en forma.
- Los expedientes de la fase de operación deben estar debidamente conformados.
- Se debe realizar una debida caracterización de los servicios y actividades a concesionar, de acuerdo con la expectativa de ingresos proyectados.
- Se debe contar con una lista de requisitos mínimos que las organizaciones interesadas deben cumplir, en especial sobre aspectos relacionadas a procesos administrativos (contabilidad al día, facturas etc.).

9- Parque Nacional Corcovado

Lecciones Aprendidas:

- Realizar la caracterización con mayor detalle.
- Incluir mantenimientos de infraestructura y áreas verdes como parte del compromiso del concesionario.
- Delimitar mejor el espacio para el uso del concesionario, realizar estudios más detallados para el cobro del canon.
- Mantener reuniones periódicas de una comisión para la revisión de la concesión, una persona encargada de darle seguimiento al contrato como contacto directo, mejores controles sobre el concesionario, contar con criterios técnicos sobre las capacidades de electricidad, agua para consumo, plantas de tratamiento, elaborar código de ética de trabajo en conjunto con el PNC y el concesionario.
- Definir las áreas de acción del concesionario lo más específico posible.
- Carencia de conocimiento, definir canon fue complejo debido a la lejanía del sitio. La ADI Corcovado Carate tomó las riendas del manejo, en un inicio para todo el PNC, pero no se tenían condiciones, por lo que no se cumplieron algunos procesos. Se quedaron solamente en el sector Sirena.
- Fue difícil la identificación de actores locales y la definición de la cantidad de personal que debía de participar, lo cual fue mayor. Entraron en roces por ese motivo, la cantidad de personal se vio desplazado por el concesionario.
- Seguimiento y fiscalización del permiso de uso fue deficiente en un inicio.
- Puesta en funcionamiento de los SANE en el sector Sirena fue muy complejo. Siempre ha estado acompañado de incumplimientos por parte de ACOSA y del permisionario.

- Debido al alto costo de operación de los SANE, se generó mucho conflicto. Los equipos instalados nunca operaron como debían de operar, por ejemplo, los paneles solares.

10- Invitado especial señor Gravin Villegas, del Parque Nacional Chirripó.

En esta ASP se implementó un primer contrato por 5 años, que dio inicio en el año 2014; y, un segundo contrato en junio 2020.

SANE en el PN Chirripó: Venta de alimentación en base Crestones y Llano Bonito, alojamiento, transporte de equipaje y materiales, alquiler de equipo recreativo y tienda de la naturaleza.

Los SANE se concentran en base Crestones, a 14,5 km de la comunidad de San Gerardo de Rivas y por eso tienen su particularidad.

Sugerencias de aspectos a tomar en cuenta en los contratos de concesión:

- Diagnóstico bien claro para caracterizar lo mejor posible los SANE (FODA y SEVRI).
- En los TdR debe quedar todo, no sobra nada, debe ser lo más detallado posible, (ejemplo: atención de emergencias en el lugar donde se prestan los servicios, describir la infraestructura tal como está, como se espera que se encuentre cuando se brinda el servicio, incluyendo el mantenimiento, color de pintura que se utiliza). Los TdR se deben revisar una y otra vez e incluso darlo a un tercero que lo revise.
- El cumplimiento de los procedimientos debe ser revisado por un equipo interdisciplinario incluyendo legal y administrativo. Cita artículos 208, 209 de la Ley de Contratación Administrativa que todos deben conocer para cuando se requiera su aplicación. La cantidad de funcionarios que atienden la concesión, en Chirripó el 60% de tiempo del administrador es para atender la concesión.
- Definición de roles: Los contratistas se quejan de todo, se debe tener muy claras las funciones y los roles de todos en la misma caracterización.
- En el tema de manejo de emergencias se deben tener los protocolos bien claros. En SINAC este tema ha sido complicado, ya que no se cuentan con especialistas para aprobar ese tipo de protocolos.
- Estudios de mercado: se debe dar un acompañamiento activo, involucrarse y ver externalidades que se deben resolver con los SANE y el contratista, que es dar una calidad de servicio a los visitantes.
- En cuanto a la experiencia de contratación, se puede dar como una sola línea o varias líneas de contratación. Entre más contratistas es más beneficio a la comunidad, se supone.
- Posibles oferentes: en el diagnóstico se debe hacer la descripción y análisis de esos posibles oferentes. Analizar si las organizaciones van a responder a las necesidades que tienen las ASP.
- Eficiente metodología de evaluación en el proceso de licitación, para no tener empates o beneficiar involuntariamente a una organización. Practicar el llenado de esa descripción de requisitos que debe cumplir el oferente.
- Como funcionarios deben capacitarse en resolución de conflictos porque muchas veces se genera efecto contrario a lo que se esperaba.
- Preguntarse una y otra vez para qué se quiere un SANE en el ASP: por mandato, para beneficiar aliados, ¿para qué?
- ¿Quiénes son y que hacen las organizaciones locales? ¿Se involucran con el ASP? ¿Poseen capacidad instalada para brindar los SANE? ¿Las ASP ha invertido en gestión comunitaria y procesos de gobernanza? ¿Qué relación

tienen las personas con el ASP desde hace años atrás, sus familias? ¿Se distribuyen los beneficios de las actividades económicas del ASP?

11- Parque Nacional Manuel Antonio

Lecciones aprendidas:

- Se sienten satisfechos por superar todo el proceso de concesión, el cual ha sido complejo; cuando empezaron no sabían nada, ahora saben un poco más, dicen.
- Las organizaciones locales han estado de cerca viendo cómo se tienen que preparar, parece que quieren participar en otras SANE. Por ejemplo, asociaciones de guías.
- Cuando se hizo los TdR, el oferente que ofrecía un monto de canon superior tenía mayor puntaje. Sin embargo, el concesionario adjudicado se ha quejado de ese pago ya que, por ejemplo, los lockers no le generan ingresos debido a su ubicación, por eso se van a trasladar a la entrada. Con el sendero elevado la gente no está yendo a la tienda, por ejemplo; eso no se había contemplado. El control del canon es fácil porque es contra tiquete de entrada, ahora se registran adultos mayores y niños porque hay tiquetes para cada uno.

a. Revisión de SANE identificados en las ASP

Según la presentación de los equipos de trabajo en el taller 1 y con base en la información compilada en la Matriz #2 enviada, los siguientes son los SANE identificados o en operación, en las ASP priorizadas.

SERVICIOS:

1. Administración del mirador (Cerro Tortuguero).
2. Administración de senderos (diversas opciones).
3. Administración de salas de exhibición.
4. Plataformas de investigación.
5. Plataformas en árboles.
6. Áreas de acampar
7. Alquiler de tiendas de acampar.
8. Baños.
9. Parques.
10. Tiendas de la naturaleza.
11. Cafeterías/refresquerías/carritos de comidas rápidas.
12. Casilleros de seguridad.
13. Alquiler sillas, sombrillas de playa.
14. Alquiler equipos aventura (bastones) o acuáticos (kayaks, paddle).
15. Alquiler de bicicletas.
16. Áreas para picnic.
17. Centros de información/comercialización tours.
18. Museos.
19. Hospedaje (en las ASP que se permita).
20. Arrieros, alquiler de caballos (PN difícil acceso).
21. Cabotaje de embarcaciones.

ACTIVIDADES:

1. Observación de tortugas marinas (rastreo desove).
2. Guiado especializado (diurno/nocturno).
3. Clases de surf, buceo, clases de yoga.
4. Filmación y fotografías.

b. SANE en operación en las ASP priorizadas.

Con base en la información suministrada los siguientes son los SANE que se encuentran en operación, en 4 ASP del grupo priorizado.

Área Silvestre Protegida	SANE en operación
Parque Nacional Rincón de la Vieja sector Pailas	Servicio de atención y guiado de visitantes. Servicio de artículos de recuerdo (souvenirs).
Parque Nacional Manuel Antonio	Servicio de alimentación Tienda de la naturaleza Custodia de bienes a través del alquiler de casilleros.
Parque Nacional Corcovado sector Sirena	Servicio de alimentación (desayuno, merienda, almuerzo y cena). Servicio de hospedaje en camarotes en las plataformas. Tienda de la naturaleza (venta de souvenirs).
Parque Nacional Tortuguero	Actividad de observación de tortugas marinas (rastreo). Servicio de sendero en el Cerro Tortuguero. (No están concesionado en este momento).

c. Análisis de información en fuentes secundarias

La consultora recomienda a los funcionarios vinculados con el tema SANE revisar periódicamente publicaciones relevantes sobre este tema en ASP a nivel internacional, como también estar visitando páginas web y estar al tanto de las notas sobre este tema en páginas especializadas. Es muy importante conocer que está pasando en el mundo, en otras ASP y como están resolviendo sus retos.

Asimismo, hace ver la importancia que tienen las ASP del país a nivel de imagen y el buen posicionamiento que se tiene como destino ecoturístico, lo cual, debe ser consecuente con el servicio que las ASP brinden, y, sobre todo, con los ingresos que las ASP deberían de generar.

d. Consulta en redes sociales

Como parte de la metodología para identificación de los SANE propuesta en esta consultoría, se encuentra la consulta a usuarios de las ASP, grupos de interés que tienen mucho que decir en este tema.

A manera de ejercicio, la consultora realizó un sondeo rápido vía Facebook en el cual se hizo la siguiente pregunta:

Amigos/as, una consulta rápida. Cuando ustedes visitan un parque nacional o un área silvestre protegida en general, que servicios les gustaría encontrar?

Las respuestas que recibió fueron muy interesantes, acá se presenta un resumen:

- Parqueo, baños limpios, pila con pedal para lavar los manos.
- Pagar con tarjeta, hacer reserva en línea.
- Senderos en buena condición, rótulos informativos.
- Personal amable y profesional.
- Protocolos de COVID-19.
- Áreas de descanso.
- Sodita en la entrada.
- Infraestructura para lluvia y sol.
- Personal dentro del parque para que el público haga caso.
- Accesibilidad, Ley N° 7600.
- Información de hospedaje y otras actividades de la zona.
- Guías accesibles con la información de todo lo que se pueda ver. Puede ser con un código QR y que se descargue en el teléfono.
- Abundante señalización (direcciones, historia, especies in situ, entre otros) con App o código QR o que se active según la ubicación.
- Opciones de hospedaje dentro del parque y normalizar los tours nocturnos, es muy distinta la experiencia vivida de día o de noche en un mismo sitio.
- Recorrido de interpretación de la naturaleza guiada.
- Estación de artesanías locales.
- Senderos bien delimitados y con señalética y mapas.
- Estaría dispuesta a pagar más si se controlará el número de visitantes para evitar aglomeraciones, ruido y sentirme más en contacto con la naturaleza.
- Implementación de la Ley 7600, en términos de acceso a infraestructura, en vez de gradas diseñar rampas, o puertas giratorias en vez de puertas de una sola dirección, rótulos en braille...es decir, eliminar barreras.
- Sodita con buen cafecito y comidas caseras, souvenirs de buena calidad de la zona, baños limpios, una página web donde bajar los senderos con código QR para no imprimir, parqueo seguro.
- Además de todo lo arriba señalado, me gustaría tener servicios adicionales como renta de kayaks, bicicletas, caballos u otros servicios según sea pertinente y que sean servicios que ofrecen concesionarios locales.
- Servicios básicos de agua y baños limpios, algo típico de comer, paneles informativos y señalización, una persona profesional y muy empático para guiar.
- Al menos un baño decente, que debería ser gratis.
- Una tienda con fotos, souvenirs del lugar.
- Museo, zona de comidas.

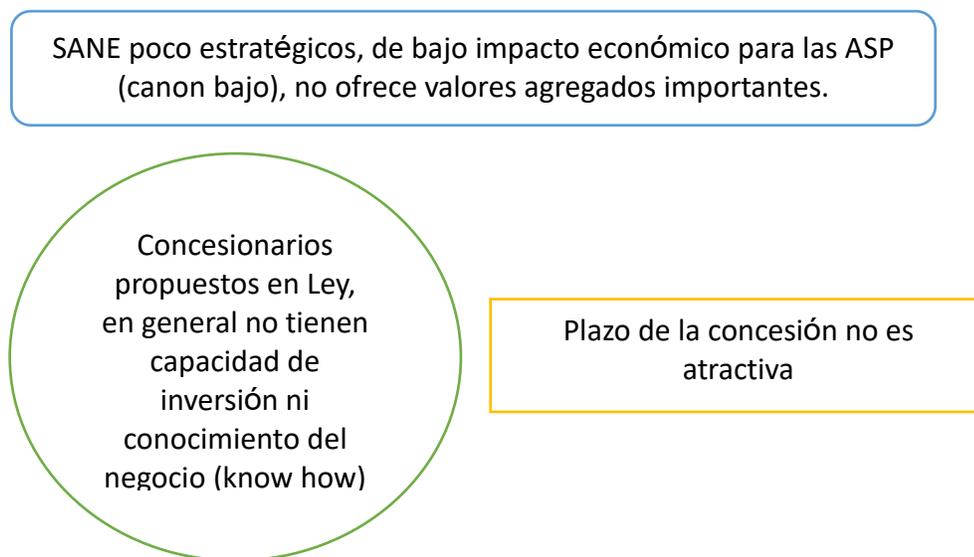
Reflexión

A partir de los puntos tratados surgen las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los servicios básicos (no esenciales, turísticos) que todo visitante a una ASP en el país, debería de encontrar?
- ¿Cuáles son los servicios complementarios que el ASP estaría en disponibilidad de ofrecer?
- ¿Cuáles servicios y actividades pueden ofrecerse desde el ASP y cuáles se deben concesionar?
- ¿A quién (es) le corresponde invertir en estos servicios para ser concesionados?

Limitantes sistema actual de los SANE

A criterio de la consultora, existen tres cuellos de botella en el sistema actual para la concesión de SANE:



Ante esta realidad, la consultora llama la atención de los participantes a reflexionar en una propuesta de SANE que contemple varios niveles:

NIVEL 1: GARANTIZAR AL VISITANTE COMO MÍNIMO

- Cobro de la entrada en línea o con tarjeta al ingreso.
- Área de desinfección y Baños.
- Información sobre el ASP (rotulación o mejor aún Código QR)
- Señalética en toda el ASP.
- Senderos seguros y rotulados.

NIVEL 2: "PAQUETE DE SANE BÁSICOS" A SER CONCESIONADOS

- Parqueo
- Soda/Cafetería
- Tienda de la naturaleza
- Servicio de guiado
- Áreas de acampar

NIVEL 3: "PAQUETE DE SANE "SUPERIOR

Dirigido a segmentos de mayor poder adquisitivo con productos de mayor valor agregado.

ALGUNAS IDEAS:

- ECOLOGDGE contruidos con materiales livianos de bajo costo y de alta calidad.
- GLAMPING (Camping de lujo con servicio de alimentación gourmet).
- SERVICIOS DE SPA (Aguas termales o con minerales), en las ASP que sean aptas.
- SERVICIOS DE TOURS que recorran las ASP con EXPERIENCIAS DE INTERPRETACIÓN UNICAS brindadas por especialistas de las mismas ASP.
- TRAVESIAS, recorridos de aventura dentro del ASP a sitios que se pueden abrir al visitante de manera esporádica para eventos especiales.
- ¡SOBREVUELOS en las ASP con guardaparque a bordo!

Ejemplos:





Instalaciones de bajo costo, sencillas, con servicios excelentes.

Discusión

Se abre la discusión con los participantes.

El señor Jeffrey Hernández considera que hay algunos planteamientos utópicos, por competencia y presupuesto es difícil de concretar, se debe valorar. En algunas ASP se requiere más presencia de los funcionarios; sin embargo, se ha mermado mucho el personal en las ASP. En efecto, la presencia de los funcionarios con carné y uniforme es mayormente valorado por los visitantes por su conocimiento, pero eso es algo complicado. Las jefaturas deben abogar por el fomento al recurso humanos, algunos funcionarios están saturados, agotados física y mentalmente, lo cual repercute con el buen ánimo de ellos compañeros.

Posterior el receso se continúa con la participación. La señora Guisselle Méndez considera que algunas de las propuestas pueden ser complemento de otros servicios más grandes. En relación con el plazo, por lo general los contratos se han establecido para un año, con posibilidad de extender a 3 o 4 años. Al respecto, la CGR ha manifestado al SINAC que por medio de un estudio de mercado y de costos se pueden ampliar los contratos a mayor cantidad años, aunque el SINAC no ha usado aún esa posibilidad.

El otro tema, está relacionado con los de funcionarios. Uno de los esquemas es la posibilidad de que se valore cuánto es el tiempo de los funcionarios dedicados a la fiscalización de los SANE, y otra, qué es mejor para la administración. Invita a los funcionarios a leer los lineamientos estratégicos de los procedimientos. Menciona que se debe pensar en grande. En algunos casos, no se ha mejorado la atención a los visitantes, ni tampoco la gestión de las ASP.

El señor Jeffrey Castillo comenta que no es que ellos no quieran avanzar, solo que los instrumentos, la legislación, los presupuestos no lo permiten. Ellos tienen visión y sueños y se visualizan como el mejor Parque Nacional del país, pero por la situación actual es difícil. Cita como ejemplo, que el conteo de aves en Tortuguero arrojó datos de la cantidad de aves presentes en el ASP, y esto ha sido noticia a nivel nacional e internacional. Se requiere mucho personal que conozca del turismo, tienen múltiples funciones por lo que para ellos es complicado dar una buena atención a los visitantes. Reconoce que el prestigio a nivel internacional no está relacionado con la situación interna.

La señora Stephanie Mory, coincide con la exposición y considera que el SINAC debe ir adaptándose a los cambios, ya que está rezagado. Tiene muchas dudas aun con el tema de los SANE, por ejemplo, quién hace la inversión, ya que se les está recortado presupuesto. En el PN Corcovado solo hay 3 profesionales en turismo, pero tienen a cargo otros

procesos, por ejemplo, control y protección, tema sensible en Corcovado. Se cuestiona cómo buscar la forma de ser más eficiente en cada nivel del SINAC. Tienen muchas ideas y quisiera ver si se pueden llevar adelante.

El señor Gerardo Chavarría comenta que ni ideas locas ni locuras, lo que se proponga en las ASP deben ser ejemplos por seguir, no se puede perder de vista el objetivo principal de las ASP que es la conservación, por ejemplo, son pocas las personas que se benefician de la concesión de los SANE. Lo principal es cuidar la vida silvestre y que esos servicios e infraestructura no la afecten. El ASP no debe competir con los demás servicios que se brindan en los destinos. Lo que se debe regular son los precios de hospedaje y alimentación ya que, a su criterio, se le carga mucho al turista. Hay otros temas que le dan pluses a las ASP y no son los SANE, cita por ejemplo el CST que recién el PN Manuel Antonio lo ha obtenido. También se debe trabajar en esos temas.

El señor Michael Rodríguez, coincide que algunos SANE deben estar presentes como el pago de la entrada, se debe revalorar esos SANE que se pretenden brindar. Por ejemplo, Volcán Arenal tiene mucha competencia con servicios que se ofrecen, el tema es que el Volcán se puede apreciar sin necesidad de pagar la entrada. Los SANE que se escojan van a ser competencia de la oferta local. En el Refugio Caño Negro, la infraestructura del sendero elevado y la torre es un plus que no tienen otros. Los estudios de mercado son fundamentales para lo que se vaya a ofrecer.

La señora Guisselle Méndez, comenta que las ASP en efecto se crearon para conservación, sin embargo, desde la misma Ley de Parques Nacionales se abrieron al turismo, que inició con ecoturismo y el beneficio a las comunidades. El turismo se debe ver como una actividad que aporta a la conservación, si se gestiona adecuadamente y esa debe ser la visión.

Las ideas expuestas por la consultora deben ser tomadas como ejemplos que no aplican a todas las ASP, por ejemplo, tours nocturnos se podrían pensar en Santa Rosa, pero se debe analizar en cada ASP, son ejemplos para ser considerados. Reconoce el trabajo de ACOPAC para obtener el CST en el PN Manuel Antonio y es una oportunidad que se tiene para que las otras ASP lo tomen en cuenta. Además, se está trabajando en el tema de reservaciones en línea y pago en línea desde la Dirección Ejecutiva.

El señor Cristian Masis comenta que en el PN Marino Ballena, los SANE se vuelven esenciales para la buena administración del ASP. Tienen un rezago, pues el PN no ha concesionado ningún SANE, por lo que esta oportunidad les da para pensar e innovar. El sistema no ha podido generar recursos frescos, la infraestructura se deteriora por lo que los SANE les va a permitir al menos mantener un estándar, un servicio mínimo. Los SANE son los salvavidas que el ASP requiere para el manejo de la visitación, ya que los recursos y el personal son pocos.

La consultora comenta a manera de cierre, que ella considera, tal como lo expuso en su presentación, que hay ciertos SANE en las ASP que se deben dar con el pago de la entrada y que todas también deberían ofrecer un paquete de SANE básicos. Lo demás va a venir en otras etapas.

Parte 3: Presentación de herramientas para el proceso de consulta con actores relevantes.

La consultora presenta a los participantes las herramientas que serán utilizadas en el proceso de consulta con los actores locales. Las herramientas serán trasladadas al formato Google Forms para ser distribuidas por medio de correo o vía WhatsApp con los actores que deben ser identificados por el equipo de trabajo de cada ASP.

ENCUESTA DIRIGIDA A AGENCIAS DE VIAJES

<https://forms.gle/ksPuJoY3HdJmmJjB7>

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA

PARQUE NACIONAL VOLCÁN TENORIO: <https://forms.gle/Ef6V6ThJFT5n7BGJ8>

PARQUE NACIONAL RINCÓN DE LA VIEJA: <https://forms.gle/qHuB5NANi4TRBAWR7>

PARQUE NACIONAL VOLCÁN ARENAL: <https://forms.gle/6K5EgMY1wjXo86cW7>

RESERVA SANTA ELENA, MONTEVERDE: <https://forms.gle/pWbWFWzmcvZW4cZE6>

PARQUE NACIONAL TORTUGUERO: <https://forms.gle/Umc29Qes68kUt4oG6>

PARQUE NACIONAL MARINO BALLENA: <https://forms.gle/4QFz7oTc7tCGqhF89>

PARQUE NACIONAL MANUEL ANTONIO: <https://forms.gle/DHEC5Hzik49p54ue9>

PARQUE NACIONAL CORCOVADO: <https://forms.gle/Ve3twE3Yz6VKcrjy8>

PARQUE NACIONAL CARARA: <https://forms.gle/DfkYb7VeVw4s7jJKA>

ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES

PARQUE NACIONAL VOLCÁN TENORIO: <https://forms.gle/yqMvop2AHSpXPDSk9>

PARQUE NACIONAL RINCÓN DE LA VIEJA: <https://forms.gle/xpzg7AKd5RRjif1t9>

PARQUE NACIONAL VOLCÁN ARENAL: <https://forms.gle/wJJ8QezUoOeso0417>

RESERVA SANTA ELENA, MONTEVERDE: <https://forms.gle/LHdMTjPgdoaXfboV6>

PARQUE NACIONAL TORTUGUERO: <https://forms.gle/UZ1SurihSQ92muqu8>

PARQUE NACIONAL MARINO BALLENA: <https://forms.gle/VEpw1QxbCBfxP2xr7>

PARQUE NACIONAL MANUEL ANTONIO: <https://forms.gle/BYDhoewyfPiQpBqR7>

PARQUE NACIONAL CORCOVADO SIRENAS: <https://forms.gle/FcM1kwBo5N2badP76>

PARQUE NACIONAL CARARA: <https://forms.gle/CkJK1ef8rStubGxW9>

X. Pasos por seguir

A continuación, y como último tema del taller, la consultora presenta los diferentes pasos a seguir, así como los responsables y las fechas tentativas.

Pasos	Responsables	Fecha aproximada
Paso 1: Identificación y priorización de actores públicos, privados, ONG y comunitarios a nivel local en el área de influencia del ASP.	Equipo de trabajo de cada ASP.	10 de febrero
Paso 2: Identificación de actores a nivel nacional (para entrevista, grupo focal y/o encuesta).	Equipo de trabajo SINAC y BIOFIN, Consultora	10 febrero
Paso 3: Envío de encuesta para ser distribuida por el equipo de trabajo de cada ASP, con los actores del área de su influencia.	Consultora envía Equipo de trabajo de cada ASP distribuye.	5 de febrero
Paso 3: Solicitud de entrevista y/ o grupo focal para ser coordinado por consultora.	Equipo de trabajo de cada ASP solicita a consultora apoyo.	12 de febrero
Paso 4: Recopilación, sistematización de toda la información.	Equipo de trabajo de cada ASP envía información a consultora.	26 de febrero
Paso 5: Priorización de SANE con base en criterios legales, ambientales, de género etc. (Formato SINAC 1424 -01-A3).	Equipo de trabajo de cada ASP envía información a consultora.	5 de marzo
Taller No. 3 Socialización de información recabada en todas las ASP. Compartir experiencia del proceso.	Equipo de trabajo de cada ASP	15 de marzo
Paso 6: Identificación de infraestructura asociada a un SANE por cada ASP (que no cuenta con diseño ni costos).	Equipo de trabajo de cada ASP envía información a consultora.	15 de marzo
Paso 7. Diseño de un anteproyecto por cada ASP y costos asociados.	Ingeniero contratado	15 de abril
Paso 8: Sistematización de todo el proceso.	Consultora	25 de abril
Taller final de cierre.	Equipos de trabajo y Consultora	30 de abril

Una vez realizada la presentación, la señora Ana Lucía Orozco toma la palabra y comenta que el tema de inversión en infraestructura se está analizando, ya que con la reforma del art. 39 se debe analizar si es atractivo o no que el concesionario asuma la inversión. En ese sentido desde BIOFIN se está analizando un mecanismo que permita agilizar este desarrollo y mantenimiento de infraestructura para los SANE, un mecanismo que sea financiado a través de una titularización de entradas a futuro, traerlas a valor presente de tal manera que permita al SINAC tener la disponibilidad de recursos sobre una futura demanda. Este es un proceso en paralelo que se está apoyando al SINAC con el análisis de la viabilidad de este instrumento. Además, se está también en un proceso de revisión del modelo de tarifas de entrada a las ASP, en conjunto con el SINAC. Ambos procesos son complejos, pero espera tener propuestas concretas en el corto plazo.

La señora Guisselle Méndez agradece a todos los participantes y menciona que la misión de hoy era abrir los ojos y buscar esas alternativas para los SANE. Parte del valor agregado de esta consultoría es la propuesta del proceso de consulta con actores locales lo cual considera muy relevante. Este será un trabajo de los equipos de cada ASP, pero igual se les ofrece todo el apoyo en caso necesario. Se agradece a todos el apoyo en el proceso.

Sin más, el taller finaliza al ser las 11: 45 am agradeciendo a todos los participantes.

Fotografías:



Anexo 5. Herramientas para el proceso de consulta con los públicos de interés de las ASP.

A continuación, se presentan las herramientas elaboradas para el proceso de consulta.

ENCUESTA DIRIGIDA A AGENCIAS DE VIAJES

OPINIÓN SOBRE SERVICIOS Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES DENTRO DE LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS ESTATALES, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 39 DE LA LEY DE BIODIVERSIDAD N° 7788.

Agradecemos profundamente su apoyo en completar esta encuesta, la cual tiene como finalidad conocer su opinión sobre servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes en las áreas silvestres protegidas estatales en Costa Rica. La encuesta es parte de una asesoría contratada por el BIOFIN-PNUD en conjunto con el SINAC, a cargo de la consultora Leyla Solano Pacheco (Cel. 8319 0599).

El llenado de la encuesta no le va a tomar más de 5 minutos de su tiempo.

1. ¿Esta Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)? Si___ No___.
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?
 - i. Nacionales
 - ii. Norteamericanos
 - iii. Europeos
 - iv. Sur Americanos.
 - v. Otro: _____
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?
 - i. Individuales
 - ii. Parejas
 - iii. Familias
 - iv. Grupos
 - v. Otro: _____
4. ¿De las siguientes ASP, cuáles ofrece su empresa como parte de sus programas/itinerarios de turismo?
 - i. Parque Nacional Volcán Rincón de la Vieja, sector Santa María
 - ii. Parque Nacional Volcán Tenorio
 - iii. Parque Nacional Volcán Arenal
 - iv. Parque Nacional Carara
 - v. Parque Nacional Manuel Antonio
 - vi. Parque Nacional Corcovado

- vii. Parque Nacional Tortuguero
- viii. Parque Nacional Marino Ballena
- ix. Reserva Santa Elena, Monteverde

5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que deberían ofrecer las ASP mencionadas, como mínimo a los visitantes?

- i. Parqueo
- ii. Servicios sanitarios
- iii. Área de desinfección Covid19
- iv. Senderos debidamente rotulados
- v. Servicios de guiado
- vi. Soda/Cafetería/Refresquería
- vii. Tienda de conveniencia/souvenirs

6. ¿A su criterio, qué otro tipo de servicios y actividades para los visitantes podrían ofrecer las ASP? Mencione al menos tres.

- i. _____
- ii. _____
- iii. _____

7. ¿Considera que las ASP que su empresa ofrece, cumplen con el mínimo de los servicios y actividades ofrecidos a los turistas?

- i. Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María. Si__ No__ Justifique.
- ii. Parque Nacional Volcán Tenorio. Si__ No__ Justifique
- iii. Parque Nacional Volcán Arenal. Si__ No__ Justifique
- iv. Parque Nacional Carara. Si__ No__ Justifique
- v. Parque Nacional Manuel Antonio. Si__ No__ Justifique
- vi. Parque Nacional Corcovado. Si__ No__ Justifique.
- vii. Parque Nacional Tortuguero. Si__ No__ Justifique
- viii. Reserva Santa Elena, Monteverde. Si__ No__ Justifique
- ix. Parque Nacional Marino Ballena. Si__ No__ Justifique

8. Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro de las ASP visitadas. Si__ No__.

9. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

- i. _____
- ii. _____
- iii. _____

10. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que ofrezcan las ASP mencionadas, de excelente calidad y de mayor costo?

Si___ No____. ¿Por qué? _____

11. ¿Qué recomendaciones le daría al SINAC para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen actualmente a los visitantes en las ASP mencionadas?

i. _____

ii. _____

iii. _____

Nombre:

Empresa:

Fecha:

ENCUESTA GOOGLE FORMS TOUR OPERADORES

NOTA: SE HARÁ UNA ENCUESTA POR CADA ASP LA CUAL SERA ENVIADA A CADA EQUIPO DE TRABAJO

OPINIÓN SOBRE SERVICIOS Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES EN ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS DEL PAÍS

Agradecemos profundamente su apoyo en completar esta encuesta, la cual tiene como finalidad conocer su opinión sobre servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes en las áreas silvestres protegidas estatales en Costa Rica. La encuesta es parte de una asesoría contratada por el BIOFIN-PNUD en conjunto con el SINAC, a cargo de la consultora Leyla Solano Pacheco (Cel. 8319 0599).

El llenado de la encuesta no le va a tomar más de 5 minutos de su tiempo.

1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)? Si___ No____.

2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

i. Nacionales

ii. Norteamericanos

iii. Europeos

iv. Sur Americanos.

v. Otro: _____

3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

i. Individuales

ii. Parejas

- iii. Familias
- iv. Grupos
- v. Otro: _____

4. ¿Ofrece su empresa el PN _____ dentro de sus paquetes de turismo? Acá se va a referir al ASP en particular.

- i. Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María
- ii. Parque Nacional Volcán Tenorio
- iii. Parque Nacional Volcán Arenal
- iv. Parque Nacional Carara
- v. Parque Nacional Manuel Antonio
- vi. Parque Nacional Corcovado
- vii. Parque Nacional Marino Ballena
- viii. Parque Nacional Tortuguero
- ix. Reserva Santa Elena, Monteverde

5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que deberían ofrecer el PN _____ como mínimo a los visitantes?

- i. Parqueo
- ii. Servicios sanitarios
- iii. Área de desinfección COVID-19
- iv. Senderos debidamente rotulados
- v. Servicios de guiado
- vi. Soda/Cafetería/Refresquería
- vii. Tienda de conveniencia/souvenirs

6. ¿A su criterio, qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el PN _____, mencione al menos tres?

- i. _____
- ii. _____
- iii. _____

7. Su empresa ha recibido comentarios o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro de las ASP visitadas. Si ___ No ___

8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades en las ASP mencionadas, de excelente servicio y de mayor costo?

SI___NO____. ¿Por qué?

10. ¿Qué recomendaciones le daría al PN_____ para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

Nombre:

Empresa:

Fecha:

ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES

OPINIÓN SOBRE SERVICIOS Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES DENTRO DE LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS ESTATALES, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 39 DE LA LEY DE BIODIVERSIDAD N° 7788

Agradecemos profundamente su apoyo en completar esta encuesta, la cual tiene como finalidad conocer su opinión sobre servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes en las áreas silvestres protegidas estatales en Costa Rica. La encuesta es parte de una asesoría contratada por el BIOFIN-PNUD en conjunto con el SINAC, a cargo de la consultora Leyla Solano Pacheco (Cel. 8319 0599).

El llenado de la encuesta no le va a tomar más de 5 minutos de su tiempo.

1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)? Si___ No____.

2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado que usualmente Ud. atiende?
 - i. Nacionales
 - ii. Norteamericanos
 - iii. Europeos
 - iv. Sur Americanos.
 - v. Otro: _____

3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?
 - i. Individuales
 - ii. Parejas
 - iii. Familias
 - iv. Grupos

- v. Otro: _____
4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el PN_____ como mínimo a los visitantes?
- i. Parqueo
 - ii. Servicios sanitarios
 - iii. Área de desinfección Covid19
 - iv. Senderos debidamente rotulados
 - v. Servicios de guiado
 - vi. Soda/Cafetería/Refresquería
 - vii. Tienda de conveniencia/souvenirs
5. ¿A su criterio, qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PN_____, mencione al menos tres?
- i. _____
 - ii. _____
 - iii. _____
6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PN_____? Si ___ No ___
7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.
- i. _____
 - ii. _____
 - iii. _____
8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PN_____ estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?
9. Si ___ No _____. ¿Por qué? _____
10. ¿Qué recomendaciones le daría al PN_____ para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?
- i. _____
 - ii. _____
 - ii. _____

Nombre:
Empresa:
Fecha:

GUIA DE ENTREVISTAS (PRESENCIALES O VIRTUALES)

1. ¿Está Ud. familiarizado con el término de Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) en las Áreas Silvestres Protegidas (ASP) estatales?
2. ¿Conoce Ud. el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad donde se mencionan los SANE y las regulaciones?
3. ¿Consideran ustedes que los SANE pueden beneficiar a las comunidades y de qué manera?
4. ¿Considera Ud. que los SANE son claves para la sostenibilidad ambiental y financiera de las ASP?
5. ¿Qué tipo de SANE considera Ud. deberían de ofrecerse en las ASP para los visitantes?
6. ¿A quién le corresponde realizar las inversiones para la prestación de los SANE en las ASP?
7. ¿Considera Ud. que las organizaciones locales señaladas en el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad preparadas para concursar y asumir un contrato con el SINAC y operar SANE dentro de las ASP?
8. ¿Cómo las organizaciones locales pueden contribuir con el ASP para garantizar el éxito en la implementación de los SANE y mejorar la visitación turística?
9. ¿Es el modelo actual de concesiones de SANE un modelo eficiente?

Nota: Entrevista dirigida a personas clave a nivel local en el área de influencia del ASP que tienen mucho que aportar, por ejemplo: Guías de turismo, presidentes de cámaras de turismo local, alcaldes, directores de ONG, concesionarios, otros.

GUIA DE GRUPO FOCAL VIRTUAL

1. ¿Está Ud. familiarizado con el término de Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) en las Áreas Silvestres Protegidas (ASP) estatales?
2. ¿Conoce Ud. el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad donde se mencionan los SANE y las regulaciones?
3. ¿Consideran ustedes que los SANE pueden beneficiar a las comunidades y de qué manera?
4. ¿Considera Ud. que los SANE son claves para la sostenibilidad ambiental y financiera de las ASP?
5. ¿Qué tipo de SANE considera Ud. deberían de ofrecerse en las ASP para los visitantes?
6. ¿A quién le corresponde realizar las inversiones para la prestación de los SANE en las ASP?
7. ¿Considera Ud. que las organizaciones locales señaladas en el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad preparadas para concursar y asumir un contrato con el SINAC y operar SANE dentro de las ASP?
8. ¿Cómo las organizaciones locales pueden contribuir con el ASP para garantizar el éxito en la implementación de los SANE y mejorar la visitación turística?
9. ¿Es el modelo actual de concesiones de SANE un modelo eficiente?
10. ¿Cómo Ud. desde su experiencia puede contribuir con el SINAC en la implementación de los SANE?

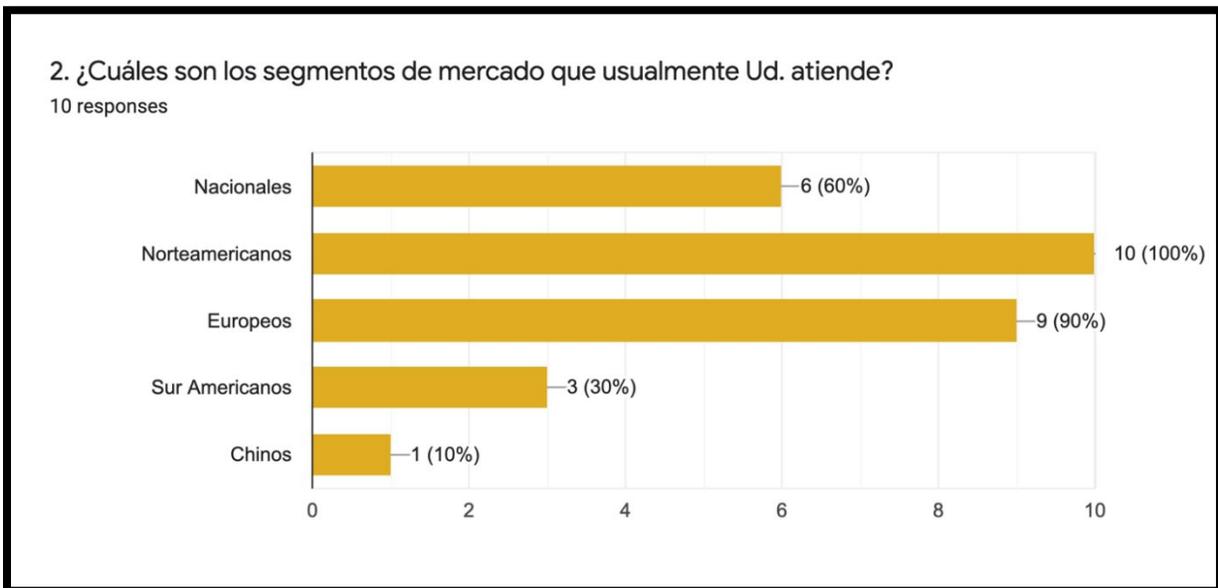
Anexo 6. Resultados del proceso de consulta con los públicos de interés de las ASP.

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada a guías de turismo que brindan sus servicios en las ASP priorizadas.

ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL CARARA

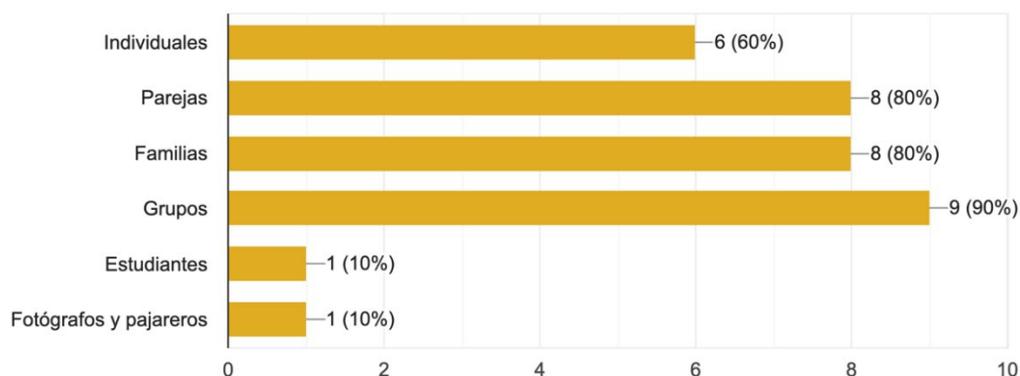
Participación: 10

Resumen de respuestas



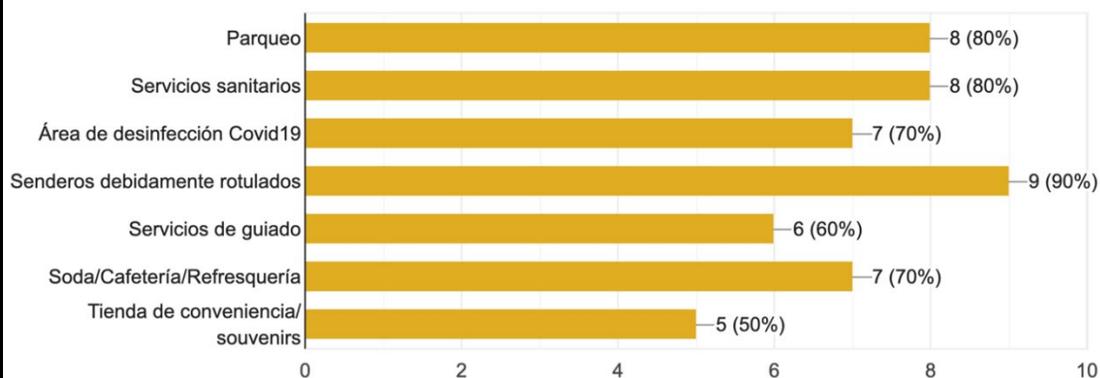
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

10 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Carara (PNCa) como mínimo a los visitantes?

10 respuestas



5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNCa, mencione al menos tres?

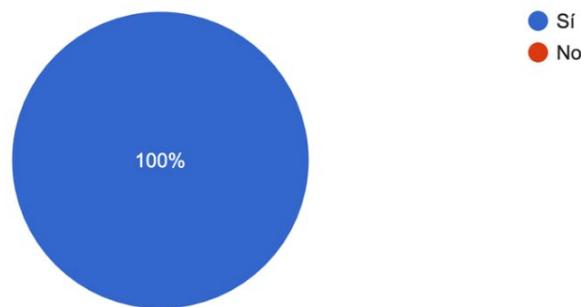
8 respuestas

- Sacar al SINAC de la administración.
- Más senderos Mejorar estado de senderos.
- Restaurar senderos baños y la demarcación.
- Brochures siempre, mejor rotulación.

- Cafetería, servicio de guiado, ¡tienda de conveniencia!
- Seguridad en el parqueo.
- Exhibición de rutas arqueológicas indígenas del Parque.
- MUSEO DE INSECTOS, CENTRO DE FORMACIÓN CIENTÍFICO TROPICAL.
- ALBERGUE.
- Tours nocturnos -Tours de fotografía -Torres de avistamiento o puentes aéreos

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNCA?

9 responses



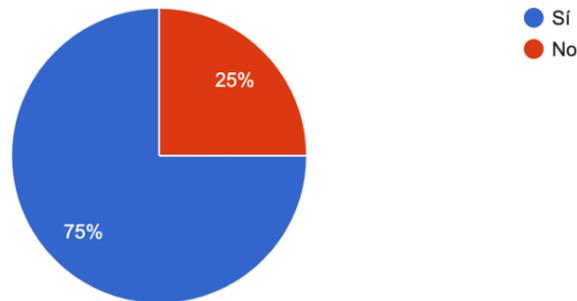
7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

9 respuestas

- Ese parque sacó a los guías a la calle y tienen el peor encargado del turismo de todo el sistema.
- Pésimo estado de senderos y nada de demarcación.
- pocos senderos para el tamaño del parque, y en malas condiciones.
- Mucha bulla por carros y por gente.
- Falta de rotulación para acceder al parque, porque los guías eran jubilados fuera del parque si soy guías de Carara, ¡porque hay donde comprar agua!
- Abren muy tarde El meandro siempre cerrado e inseguro Baños en mal estado y sucios.
- Mal manejo de la información, poca capacidad de los idiomas, actitud negativa del servicio al cliente.
- La falta de una entrada acorde a un parque nacional. La falta de profesionalismo de cómo los guías prestan sus servicios.
- Falta de área de cafetería.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PNCA estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

8 responses



¿Por qué?

6 respuestas

- Porque cualquier cosa es mejor que SINAC.
- El parque nacional es una CATEGORÍA DE MANEJO todo usuario INTERNACIONAL espera un excelente servicio.
- Porque no existe ningún servicio de alimentación o para comprar agua o café u otros en menos de 3 km a la redonda.
- Mucho visitante va de paso nada más. El punto alto del parque es la observación de aves y la fotografía y este tipo de visitante solo quiere ver aves.
- El turista viene a disfrutar, de un ambiente natural, es una experiencia, y están dispuestos a pagar, si tienen acceso y garantías.
- Debido a la riqueza en Avifauna que el lugar tiene, hay muchos pajareros y fotógrafos que gustosamente querrían ir más allá con su fascinación por la riqueza biológica que el parque posee.

9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNCA para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

6 respuestas

- Senderos nuevos y mejor demarcación.
- Los senderos ya necesitan volver a renovarse.
- Concesionar los servicios necesarios para brindar al visitante diferentes opciones para hacer de su estancia en el parque una visita más placentera es una necesidad imperante.
- Realizar una rotulación al frente del parque donde los visitantes ubiquen fácilmente la entrada al PN
Colaborar con la asociación de guías para que todos los guías de turismo que brindan este servicio en el

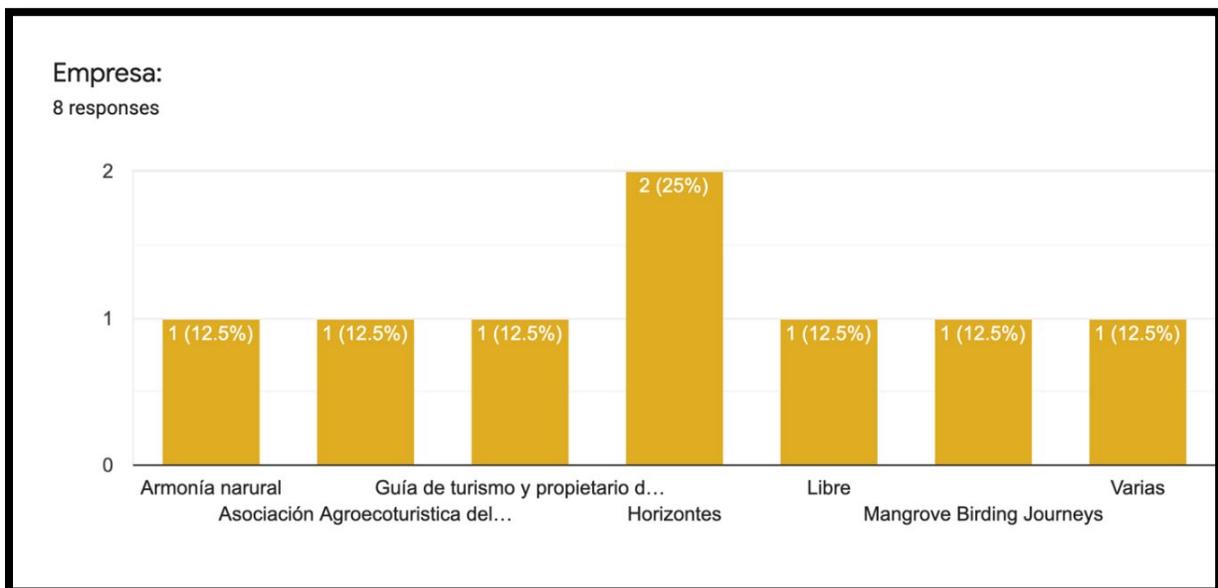
parque estén debidamente certificados. Darle seriedad al sendero de la Laguna Meándrica ubicando un funcionario en la entrada y una casetilla donde se reciban los tiquetes a los visitantes. La construcción de un centro de visitantes donde el visitante pueda informarse con fotos y textos de la información del área protegida y su importancia.

- ¡Rotular las entradas a los senderos principales con las reglas que se deben de seguir al ingresar a los senderos!
- Horario matutino para pajarear. Abrir a las 6:00 a.m. Habilitar el meandro (pasos elevados en el sendero para poder visitarlo en estación lluviosa) y tener seguridad en el parqueo de ese sector.
- Capaciten a los funcionarios en servicio, y conocimiento de atención turística. La formación de los colaboradores de los Parques, fue centrada en conservación. El servicio a los turistas tiene que ser a través de personeros que sean profesionales en Turismo y servicios.
- Que se enfoquen mucho en mercadeo y ventas, en que haya alguien de enlace entre el parque y el comercio local, para que todos conozcan el lugar y lo que tiene.

Nombre:

8 respuestas

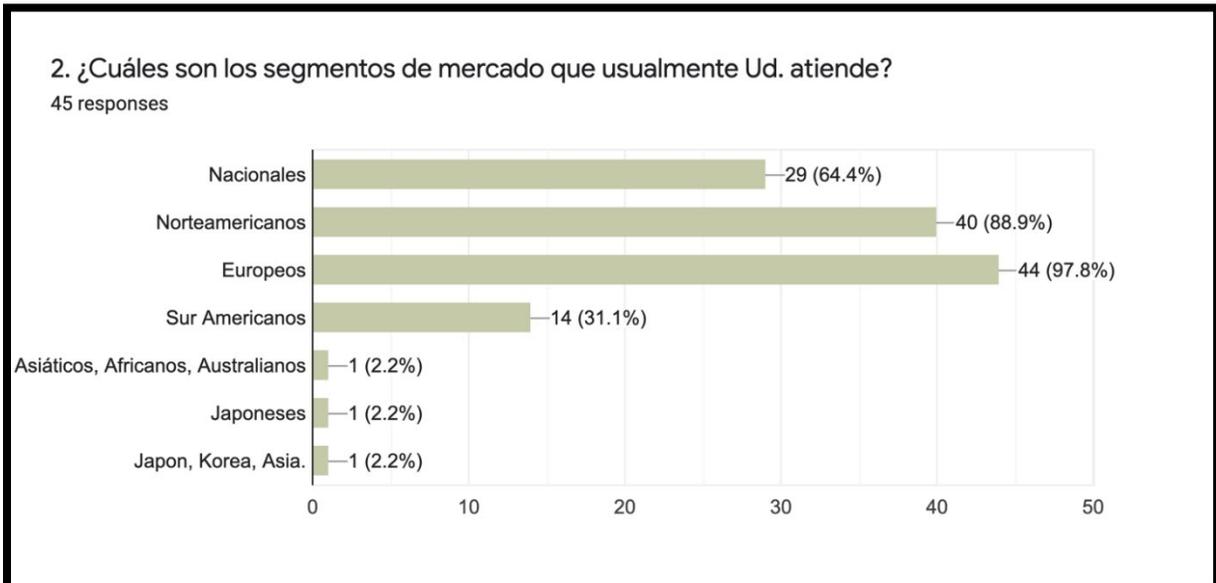
- Sergio Chacón
- Danny
- Jose R. Calvo
- Margherita Bottazzi
- Víctor Mora
- G. Calvo
- Moisés Mora Chaves
- Leonardo Centeno



ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL CORCOVADO

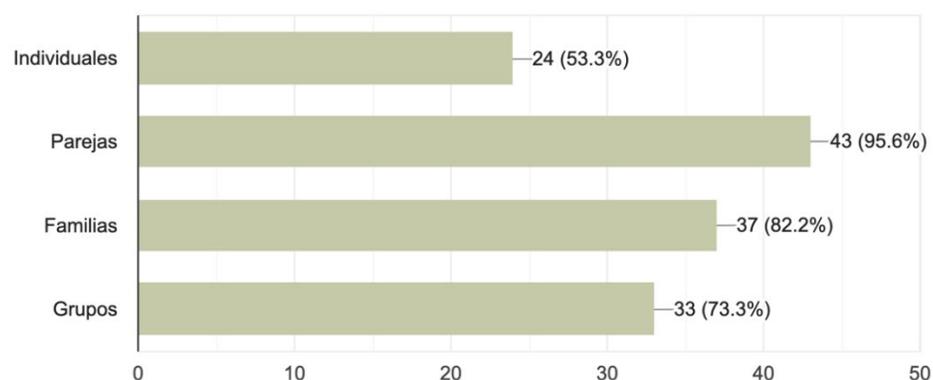
Participación: 46

Resumen de respuestas



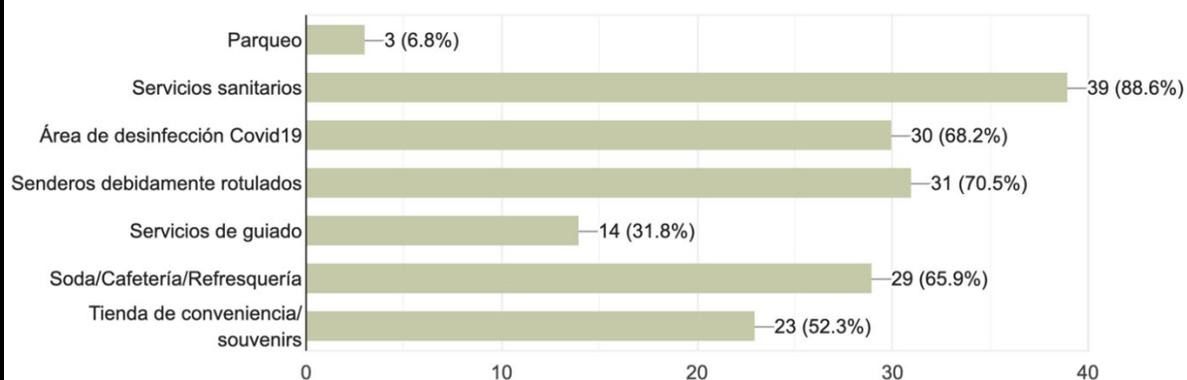
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

45 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Corcovado, sector Sirena (PNC-SS) como mínimo a los visitantes?

44 respuestas



5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNC- SS, mencione al menos tres?

35 respuestas

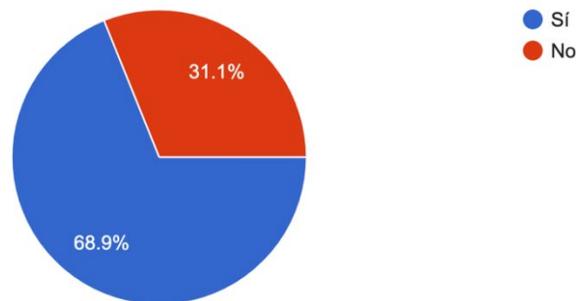
- Canoas para utilizar los ríos.
- Plataforma de observación.
- Caminatas a las 4 am al menos.
- O un sendero especial para caminata nocturna.

- Acceso a senderos de noche, ampliar cantidad de senderos.
- Amplíe horario de comidas.
- Sistema de reservaciones en línea.
- Devolución monetaria eficiente de reservaciones en caso de cancelación.
- Guiado obligatorio.
- Concientización en comunidades.
- Agilidad en venta de entradas.
- Hamacas para descansar.
- Sistema de reservación más eficiente.
- Mesa de juegos educativos.
- Caminata nocturna supervisada con un funcionario del Parque.
- Canoas para tours en río Sirena.
- Nuevos senderos.
- Bajar los precios de las comidas y dormida.
- Área para camping, duchas al aire libre, baños donde llegan los botes, enfermería.
- Rotulación y mantenimiento en senderos.
- Servicio de guiado con guías certificados ICT.
- Camping.
- Torre de vigilancia en la playa por accidentes de bote.
- Masajes, charlas educativas, información en línea.
- Lockers-Medicamentos.
- El precio es demasiado alto en las dormidas y alimentación.
- Sendero apto y seguro para el turismo.
- Servicio sanitario en la entrada donde llegan los botes.
- Senderos cortos y circulares para personas con necesidades especiales.
- Alquiler de calzado.
- Precios más bajos en hospedaje y alimentación para los turistas nacionales.
- Más senderos activos, paseo/ en canoa por el río Sirena, caminata diurna 4:00 a.m.
- Un sendero circular en sector la Leona, para visitas del día.
- Hospedaje y alimentación.
- Hace unos años se podía hacer canoas en el río sirena era una de las mejores experiencias para los visitantes, no se bajó que criterio se quitó argumentando que era peligro y causaba impacto, lo cual es absurdo ni peligro ni hay impacto al menos más que caminar en un sendero, si hoy en día la ADI que administra este servicio ofrecía eso generaría muy buenas ganancias aparte de la experiencia que es andar en canoas en ese río.
- En lugar de poner más servicios sería mejorar los ya presentes. Baños de calidad, senderos bien rotulados y acceso a agua potable.
- Creo que no es bueno desarrollar más actividades dentro del Parque.
- Baños limpios, senderos accesibles con puentes y caseta de entrada al parque
- Plataformas de observación de vida silvestre, más senderos.
- Agilidad en el proceso de entradas ágil, rápido, y eficiente.
- Facilidad para engranar las funciones de ADI con la reglamentación de PNC.

- Reducir los costos en los servicios de ADI para nacionales.
- Usar guías locales mejor comunicación.
- Entendiendo que el manejo de los parques nacionales es muy restringido a actividades recreativas y por el bien de estos, es bueno que se mantengan nada más las actividades actuales.
- Mapa con las áreas que se pueden usar y partes que no. Por diferentes circunstancias el guía debe salir a las 4 am de sirena (mareas altas, días de mucho sol, horarios del turista). anteriormente se permitía, pero ahora cambio y algunas veces se ocupa salir temprano. Rentar canoas para andar rio sirena arriba, por favor.
- El SINAC debería de tener un protocolo de emergencia para los caminantes que ingresan desde la Estación La Leona y Los Patos. Servicio de atención de emergencia.
- Un guardaparques para turismo, atención y capacitación de guías. Aparte de eso consideraría que sería exigirle mucho a una Estación de Guardaparques. LO QUE SI SE DEBIERA MEJORAR POR PARTE DEL SINAC ES EL CONTROL Y PROTECCIÓN. APARTE DE INVESTIGACIÓN.
- Servicio de lockers, servicios de alimentación y hospedaje, guías de información de Costa Rica.
- Bote o kayak en río Sirena, masajes, charlas educativas.
- CHARLA DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA VIDA SILVESTRE Y EL USO ADECUADO DE LOS SENDEROS.

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNC -SS?

45 respuestas



7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

31 respuestas

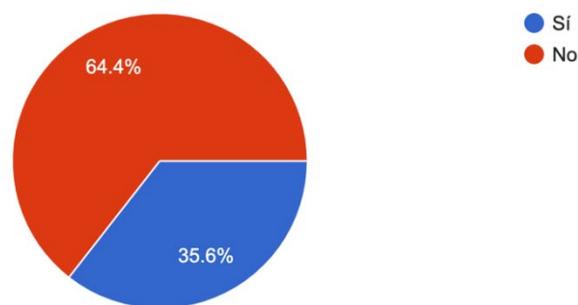
- Falta de información.
- Lerda atención.
- Pésimo servicio al cliente.
- Porque no pueden tener un sendero para caminar de noche o al menos salir a las 4 am a caminar.
- Cintas de plástico amarillo que dicen Crime scena puestas por guardaparques (se ve feo).

- Falta de un sendero que se adentre más en el bosque en sector Leona.
- Mal olor en sistema séptico Estación Sirena.
- Problemas de agilidad a la hora de responder correos, y comprar tiquetes.
- Personas que viajan a nivel mundial se quejan de la poca privacidad que ofrece el espacio de dormitorios.
- La alimentación muy buena, limpieza excelente, los camarotes bien arreglados.
- Los servicios de alimentación y estadías son muy altos.
- Muy cara la comida y el hospedaje (especialmente nacionales), no hay área de descanso apropiadas en el camino, o en senderos, falta de senderos en Sirena.
- Falta de rotulación.
- Poca información de como acceder.
- Muy mal que no se pueda repetir comida ni fresco.
- Precios para nacionales.
- La atención en las oficinas, la reservación y espacio para el visitante.
- Precio de la alimentación muy alto.
- Basura en los senderos.
- Falta de un puente en el río Claro.
- El no tener opciones para evitar caminar por la playa en días soleados y calientes o con marea alta. Falta de servicios sanitarios al llegar a playa en sirena. Alimentación muy cara para overnight.
- Que la comida es fea para el precio que tiene, que hay muchos mosquitos, y que duerme demasiada gente junta.
- #1 Precios de las comidas y hospedaje muy caro para visitantes nacionales #2 Entran turistas sin guía, y dejan basura y no siguen los reglamentos del parque.
- Poco personal, precios muy altos, pocos senderos.
- Que la alimentación se pone como obligatoria (cuando no lo es).
- Precios extremadamente caros en hospedaje, en desayunos, en almuerzos y cenas. Los guardaparques no hacen nada más que recibir boletas de admisión.
- Senderos en mal estado Falta de rotulación Basura en la playa.
- Sanitarios sucios No hay detergente para lavar ropa.
- Baños sucios, instalaciones sucias, camas no comidas.
- Falta de flexibilidad para realizar actividades, falta de senderos.
- Que no hay agilidad en el proceso de reservaciones.
- Que algunos senderos deberían estar mejor equipados.
- Que los guardaparques deberían al menos hablar inglés en las estaciones de recepción de turistas.
- Muy caros, comida no tan buena, mal estado de los senderos.
- Mal olor des sistema séptico estación Sirena, no poder pagar en línea, lentas respuestas.
- Que las actividades dentro del parque no son muchas, que al menos tenga más senderos, que habiliten los clandestinos que están abajo en la playa.
- La tarifa de alimentación de nacionales es bastante cara, lamentablemente el mismo precio que para turistas.
- Mal aseo en los baños y servicios sanitarios.

- Malos olores de las aguas residuales, precios muy elevados en los productos de venta. Hospedaje alimentación y tienda.
- Los baños sucios.
- Mucho trámite para ingresar.
- En algunos momentos la comida no ha tenido la calidad de siempre y el cliente se queja.
- SENDEROS LINEALES SIN OPCION DE VER MAS QUE LA LINEA COSTERA.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PNC- SS estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

45 responses



¿Por qué?

42 respuestas

- El turista quiere hacer la mayor de cosas posibles en ese mágico lugar, contar con una plataforma de observación, alquiler de canoas, o incluso un sendero para caminar de noche serian otros servicios y actividades a tomar en cuenta, eso nos lleva más allá de la típica y tradicional caminata de día que la estación tiene.
- Clientes y visitantes siempre se interesan por nuevas actividades de calidad.
- Siempre hay quien pagaría más por un mejor servicio.
- Pienso que no ellos ya tienen ya la expectativa de que corcovado es un área diferente y única
- Ya es suficientemente caro, de otra forma algunos mercados no visitarían infraestructura turística rural en la Península, solo hoteles de lujo antes de visitar Corcovado.
- Sí, la persona que llega a PNC SS, estaría dispuesta a caminar sobre puentes colgantes o bien un paseo por el Río Sirena. Las personas vienen a experimentar lo mejor que el Parque Nacional Corcovado en añadidura tiene por ofrecer.
- Creo que no sería bueno desarrollar más actividades dentro del Parque.
- Porque traen presupuesto limitados.
- Ya es muy caro planificar un viaje a Sirena tanto para nacionales como extranjeros.

- Mejor calidad en el servicio e información.
- Para que fuese contratado debe de ser un servicio de necesidad, si no costaría mucho que los turistas lo contrataran, ya que muchos turistas consideran que visitar Sirena es caro, principalmente los nacionales.
- Todo es muy caro.
- Porque ya el destino es caro por sí solo.
- Porque ya la calidad es excelente y el costo esta alto, con que se hagan mejoras mínimas puede salir adelante.
- Para más seguridad y protección del mismo parque no hay guardaparques suficientes en Corcovado.
- Porque la economía no está para eso.
- Porque ya de por sí los costos de operación son muy caros comparados a otros parques nacionales con acceso más sencillo. Y pagar \$25 por un almuerzo y \$30 por un camarote lo ven demasiado caro.
- Ya de por sí visitar Corcovado representa un costo elevado para el turista, elevar costos impactaría negativamente.
- Ya es demasiado caro.
- Porque el mercado es muy amplio.
- El visitante busca pagar lo mínimo posible.
- Porque vale la pena dar la opción de elegir entre varias y no únicamente una sola.
- Para mi criterio es muy bueno por el momento.
- ¡Porque ya es caro!
- Personalmente pienso que caminatas de observación es suficiente para no perturbar ni alterar más el medio natural (flora, fauna, suelos, ríos y playas).
- El cliente viene a corcovado con una expectativa muy alta, pero el parque carece de otras actuaciones, como las canoas para el río sirena, estoy seguro de que pagarían lo que fuera por ver un amanecer o atardecer desde una canoa en ese río.
- Los costos para visitar el parque son muy altos y no todos los visitantes tienen un alto poder adquisitivo.
- Porque ya la logística presente para ir a esta área protegida tiene costos altos.
- El costo de la vida en Costa Rica está muy alto y eso asusta al turista.
- Porque ya visita es cara de momento.
- El parque nacional corcovado es el mejor parque natural del mundo, si la infraestructura es la idónea. El turista podría pagar más.
- Porque el PNC ya es suficientemente caro con los servicios no esenciales, al punto que prefieren llevar comidas escondidas para evitar pagar algunas comidas tan excesivamente caras en la Estación Sirena proporcionadas por ADI (DESAYUNO A \$20 POR EJEMPLO) QUE CUESTE \$10 O \$7.
- Al turismo de le gusta mucho el golpe ambiental
- ¡¡Obvio!! si estuvieran interesados.
- Mejor calidad si, baños al recibir al visitante, mapas en donde se revise al turista, más rotulación de información en la pura entrada y no en la estación.
- El turista viene a caminar a estar en los senderos.
- Porque ya visitar el parque es bastante caro y hay veces cuesta que reserven los servicios que hay.
- Desean lo mismo en todos los parques Si se ponen en mucha cosa, lograrán que no vayan al parque. Creo que todos los parques deben ser similares.

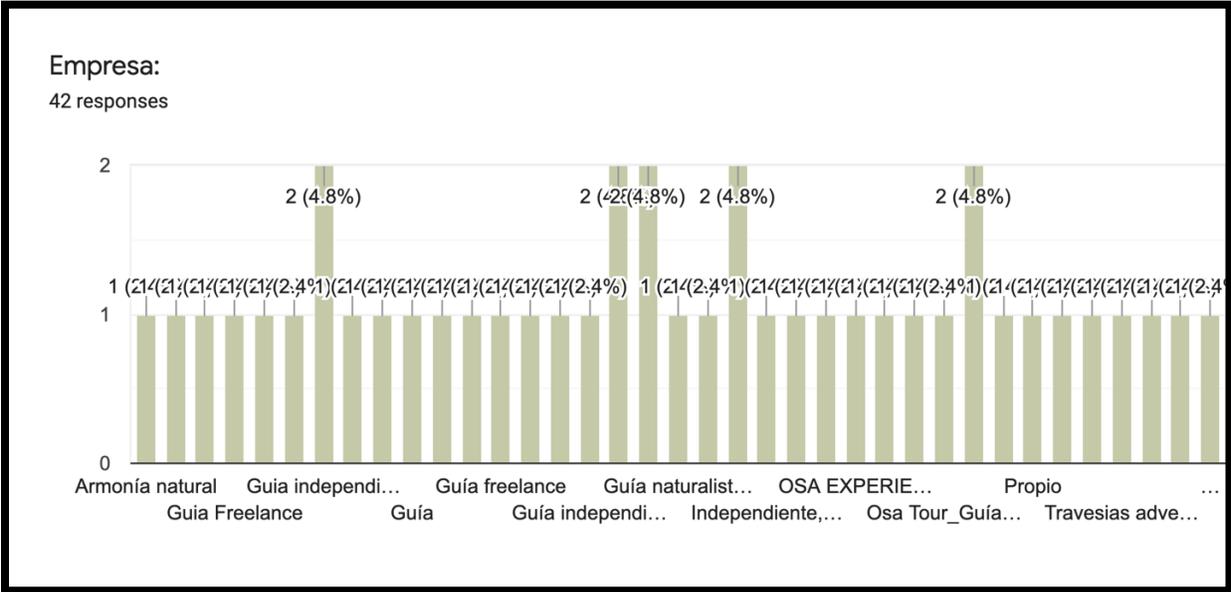
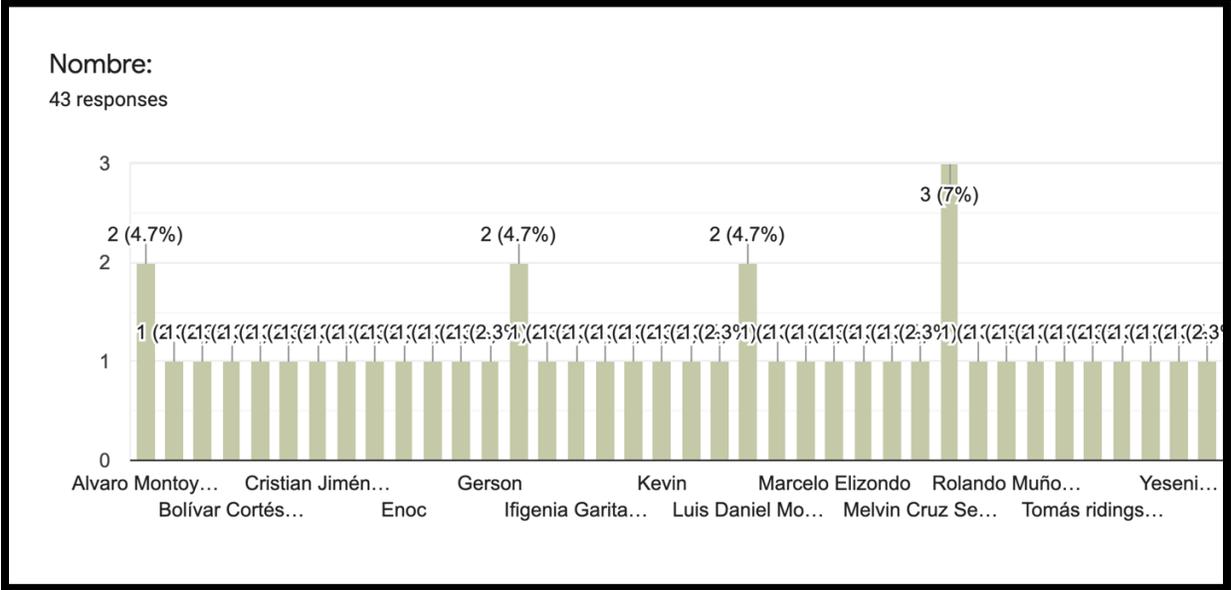
- Porque el cliente promedio que viene a Corcovado tiene un nivel de adquisición muy alto.
- YA LOS COSTOS SON BASTANTE ELEVADOS, SERVICIOS SI SE DEBEN MEJORAR COMO EL TRANSPORTE PARA LAS DIFERENTES ESTACIONES.

9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNC- SS para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

36 respuestas

- Mas senderos, botes para rio sirena, caminatas de noche o de madrugada.
- Trabajar más de la mano de la comunidad. Por más que cueste. La iniciativa tiene que venir de ustedes.
- Sistema de reservaciones online eficiente - Mejoras en tanques sépticos en todas las estaciones, en Leona se tiran las aguas mal olientes a la playa - Más senderos en Leona y Sirena - No permitir grupos mayores a 6pax más el/la guía.
- Hablar inglés esencial.
- Ser amigables siempre tratar de atender los correos a la brevedad posible, ayudar en la medida de lo posible.
- Trabajar en alianza con las asociaciones de guías locales para hacer encuestas y estudios sobre intereses de los visitantes.
- Más Personal, mejor capacitado en atención al cliente e idioma.
- Creo que se debe contar y apoyarlas a la persona local ya que es la que tiene información fresca y verdadera de la zona y eso es lo que el turista busca tener contacto con los locales
- Buscar una conexión más cerca a los tours operadores locales para así mejorar algunos de los servicios.
- Mas áreas individuales para dormir, lugares para tener hamacas, usar el área verde para camping, ahora que es más seguro que cada uno lleve su tienda.
- Información clara cuando las personas llaman. 2. Solicitud de credenciales ICT al día dentro de cada puesto.
- Escuchar al cliente final y siempre buscar activamente la retroalimentación.
- Dar capacitación a Guardaparques acerca de sus funciones, servicio al cliente, quitar tanta burocracia que entorpece el proceso. No Malgastar fondos públicos, tener reglas LÓGICAS y estrictas.
- Poner más guardaparques en los sectores y patrullaje.
- Tarifas especiales para los Nacionales.
- Además de mantener el guiado obligatorio, abrir nuevos senderos pensados en el bienestar y la seguridad del turista. Servicios sanitarios en el sitio de ingreso. Precios de alimentación y hospedaje más accesibles.
- Mejorar la calidad de comida, hacer más habitaciones para que el descanso sea mejor.
- Ninguna.
- Bajar los precios del hospedaje y alimentación a los costarricenses.
- Más personal, precios más accesibles tanto para nacionales como extranjeros, más guardaparques, buen mantenimiento de todos los senderos, rotulación, caminatas y paseos en botes. Plataforma de observación, senderos interpretativos.

- Nada, visitantes nada, preocupemos por el bienestar de la naturaleza, más control en Sirena sobre el acercamiento a los animales.
- Bajar los precios de admisión, hospedaje y alimentación. ¡Urgentemente!
- Más atracciones, menos burocracia en ciertas cosas.
- Mejorar su infraestructura de los puestos de control, dar una imagen más profesional y menos de zona alejada, he visto en la entrada al puesto la leona ropa tendida de funcionarios en plena entrada.
- Creo que se debe tomar en cuenta Mas. Información local.
- Mejores precios, mayor variedad de artículos.
- Realizar una gestión más ágil, la gestión administrativa es pésima y arbitraria. En consecuencia, muchas agencias de viajes descartan ofrecer visitas a Corcovado. Asimismo, es poco confiable porque a menudo crean o eliminan reglas, sin consultar el impacto económico que pueden tener.
- #1) Guardaparques con dirección a la atención de clientes (que al menos hablen inglés) #2) que faciliten o mejores el proceso de reservaciones. #3) Que a los guías no se les persiga en los senderos ni con los horarios de salida del parque máxime en la época de verano, cuando las temperaturas son muy altas. #4) mejorar la red de senderos y actualizar nuevos para contener la capacidad de carga. #5) crear un puente utilizando material reciclado en el paso de Río Claro, ya que a veces hay que cruzarlo con marea alta, con presencia de Cocodrilos y Tiburones Toro. #5) mejorar las condiciones y herramientas de los guardaparques para su función en la estación (internet) #6) se sabe que es imposible, pero la estación Sirena debe tener alguien con preparación en rescate o paramédico que pueda solventar algún posible accidente. #7) MINAE o SINAC debería contar con un bote de transporte en caso de emergencias y en el caso extremo acceso a un helicóptero, ya que se realiza una actividad en una de las zonas más salvajes del país. #8) entre San Pedrillo y Sirena debe existir otra estación con capacidad para hospedar a turistas y así aliviar la visitación en Sirena. Y como sugerencia, debería de apoyarse a los guías y considerarlos aliados y un brazo extendido para las operaciones y control, así como vigilancia en la zona protegida, también debe capacitarse mejor y tener acceso a las oportunidades de preparación y así finalmente incluir cada vez a más guías de la zona que han dejado los malos hábitos de cacería y orería para dedicarse al turismo.
- Mayor agilidad para reservas poner pronto reservas en línea.
- agilizar trámites " reservas, devoluciones etc."
- Los senderos con rótulos nuevos, más información. Más senderos, poder salir más temprano para la leona o incluso en la caminata matutina que la mayor parte de guía hacemos, tener oportunidad de empezar 4 am, que alquilen botes para andar río sirena arriba el guía que quiera.
- Evitar el uso de plásticos de un solo uso. COMO LO ESTAN HACIENDO AHORITA.
- Por sectores como la leona y sirena no permitir el acceso a turistas sin guía certificado. Ser un poco más accesibles con los precios de servicios no esenciales en Sirena (tener precios diferenciados para nacionales). Siempre recomendar guía para cada visita ya que hay mayor disfrute para el turista.
- Ser uniformes en el servicio y no estar cambiando Libia mientras y reglas Se ponen muy difíciles y al final pierden clientes Esta bien cuidar los recursos y proteger el ambiente, Pero deben pensar que los visitantes, agencias de viaje, necesitan que se les facilite el ingreso
- Escuchar y tomar en cuenta la opinión de los guías y agencias, así como al cliente final.
- MAS HIGIENE EN AREA DE BAÑOS, ROTULACION LEGIBLE Y NO DE HACE 10 AÑOS, YO MISMA HE TENIDO QUE DONAR ROTULOS PARA BRINDAR INFORMACIÓN. MAS SENDEROS VARIADOS.



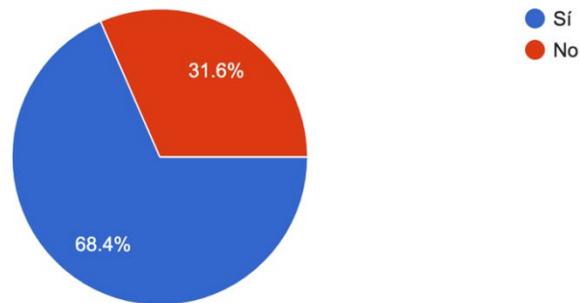
ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL MANUEL ANTONIO

Participación: 38

Resumen de respuestas

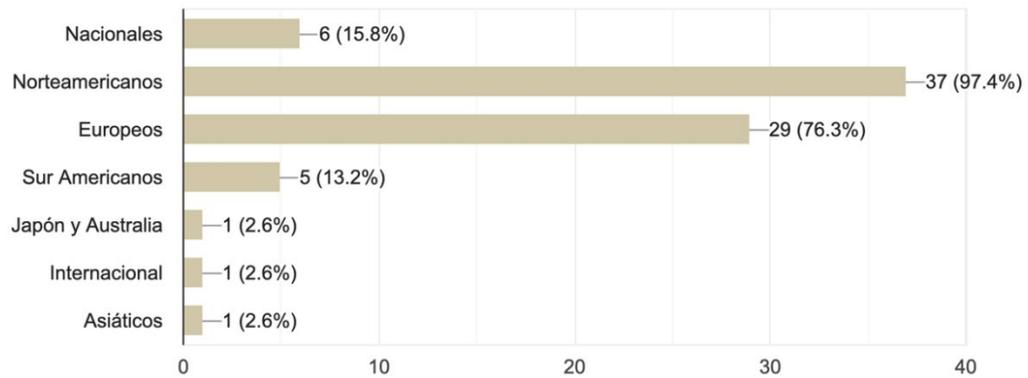
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

38 responses



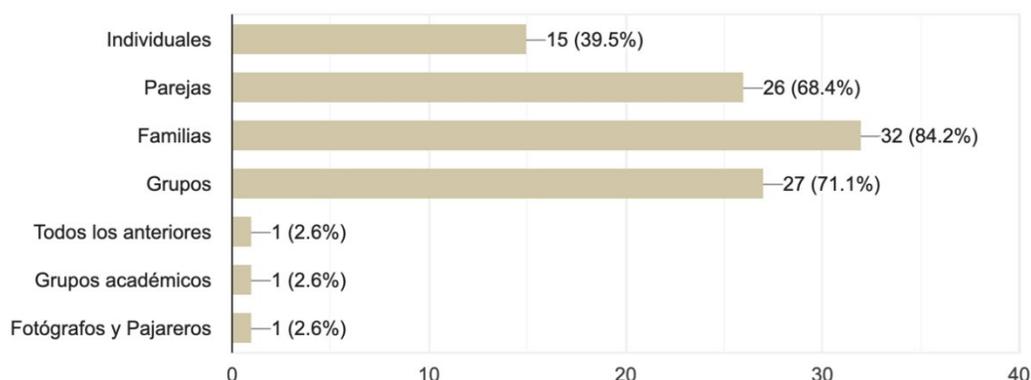
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado que usualmente Ud. atiende?

38 responses



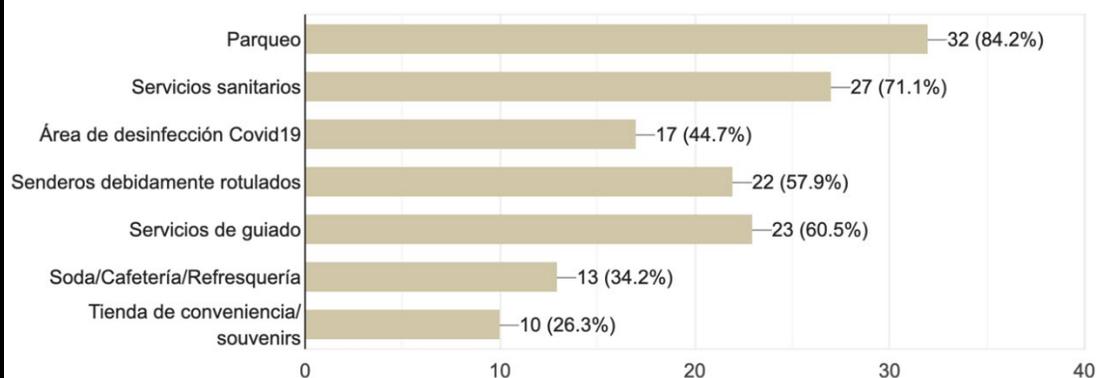
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

38 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Manuel Antonio (PNMA) como mínimo a los visitantes?

38 respuestas



5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNMA, mencione al menos tres?

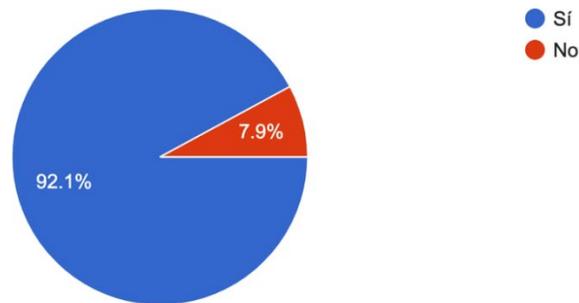
25 respuestas

- Venta de tiquetes, centro de información para visitantes y duchas en playa 3 y 2 debidamente monitoreadas por personal de limpieza capacitado.
- Parqueo oficial.
- Centro de visitas y dispensario médico.

- Darles la oportunidad a los guías de poder brindar servicios dentro del Parque y tener su pequeña oficina para atender a los visitantes 3 - Servicio de transporte eléctricos para personas con movilidad reducida
- 3- Que solo guías certificados por el ICT puedan guiar o prestar sus servicios dentro del Parque.
- Vigilancia de guardaparques, más senderos, reducir turistas, prohibir alimentación de fauna
- Mejor rotulación, más funcionarios guardaparques, oficina de servicios turísticos.
- Agua potable Basureros Guardaparques activos.
- Mayor presencia de personal, mejor rotulación de reglas, mejor control de ingreso de alimentos.
- Estaciones de agua potable y limpia a lo largo de los senderos, estación para recarga de electrónicos, más senderos.
- Mapas, guardavidas y enfermería.
- ¡Más basureros, bancas, papel higiénico y jabón!
- Casilleros, servicio de intención paramédica.
- Simplemente más guardaparques que SI hagan su trabajo con devoción. No solo por tomar tiquetes y revisar bolsos.
- Duchas, salvavidas, mayor seguridad en la playa.
- Mejores sanitarios, servicio de Guía, mejores instalaciones con las duchas, apertura de todos los senderos. Mayor rotulación fuera del parque que permita hacer saber al visitante las restricciones existentes, y también brindar recomendaciones como contratar a un guía con credencial.
- Servicio guiado, dado por una asociación local.
- Un mejor sistema de entradas, el que tiene el parque es deficiente. Mejorar los baños.
- Visitación Playa El Rey. Más servicios Sanitarios. Más máquinas dispensadoras de Tiquetes.
- Mesas y sillas.
- Es una pena que hayan construido esa cafetería tan horrible. Realmente muy mal gusto.
- Mejores baños y servicios sanitarios.
- Guiado Parqueo Seguridad.
- Mejores baños, bancas, mesas y zonas para cambiarse.
- Transporte para discapacitados, titulación para identificación de árboles principales, interconexión entre los senderos.
- Actividades acuáticas como Kayak y snorkel.

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNMA?

38 respuestas



7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

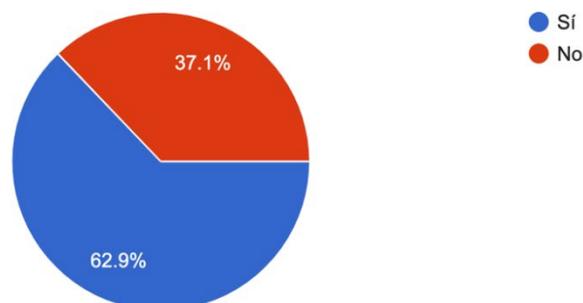
30 respuestas

- Limpieza de baños. Mal olor, largas filas ingreso.
- Servicios sanitarios deficientes, senderos poco rotulados, servicio de parqueo, falta de información oficial antes de llegar al ASP, presencia de Guardaparques en los senderos monitoreando que los visitantes respeten la vida silvestre.
- Acoso a los turistas parte de vendedores informales que se pelean el derecho de estafar a los visitantes de manera grosera y sin respeto. Guías sin credencial guiando dentro del Parque Nacional, lo que es un reflejo de lo antes mencionado, ya q los "vendedores" informales suelen mandar "guías" no certificados que aceptan por sumas miserables de dinero, dejándose más de la mitad del dinero total; haciéndose llamar "microempresas"; mientras se generan un filtro que perjudica directamente a los que SI son certificados. La Soda o cafetería si vende cosas que perjudican la salud de los animales, pero que no se le permiten ingresar al turista. Los frescos súper dulces que hacen son simplemente desechados en el piso. Los monos igualmente roban y consumen lo que venden en la cafetería.
- Que los paren en media calle y engañen desde kilómetros atrás diciéndoles que no hay otras opciones para conocer el parque que esos señores que les mienten de camino.
- Mal estado de los sanitarios, falta de agua, falta aseo en sanitarios.
- Los roban en los parques y les cobran hasta cientos de dólares por un tour.
- Falta de vigilancia, alimentación de fauna, mucha gente.

- Falta de rotulación, falta de servicios guiados, falta de parqueo., falta de guardaparques.
- Los pseudo guías que afuera los hostigan y los hacen tomar parqueos muy largos del parque. El gran acoso a lo que son expuestos.
- Guardaparques no regulan nada ni revisan bien los bolsos de turistas nacionales. Los nacionales puedes entrar con todo para el picnic mientras un extranjero lo quitan la barrita de granola.
- Falta de mantenimiento en senderos.
- Falta de parqueo.
- Compra de entradas parqueo y servicios sanitarios.
- Servicios sanitarios dañados, largas filas, poca presencia de guardaparques.
- Limpieza de los baños, la falta del servicio de casilleros.
- Servicios sucios, sin papel higiénico, sin jabón, basureros demasiado llenos.
- El tiquete en línea, el que no tenga parqueo y sobre todo que no dejan llevar comida y la comida que se compra en la cafetería es muy cara.
- Son muchísimas, pero en resumen carro innecesarios sobre el sendero perezoso. Falta de guardaparques. Falta de tomas de agua.
- Servicios sanitarios
- Instalaciones cm los baños en pésimas condiciones, falta de personal en la playa, más voluntariado.
- Demasiada gente y desorden.
- Mal servicio al cliente de los guardaparques y también no permitir alimentos, pero si los venden dentro de las instalaciones, no se permite plástico, pero vende frutas en plástico y refrescos, esto crea malestar.
- Baños poco adecuados para un parque nacional de primer mundo. Falta guardaparques en la playa para vigilar a las personas que alimentan animales. Mucho carro no propio de SINAC circulando por el parque.
- Los baños malos paca información duchas malas.
- Los servicios sanitarios y duchas no se encuentran en buen estado.
- La cafetería fea y mala. Servicios sanitarios en mal estado y sucios.
- Infraestructura de los baños y servicios sanitarios.
- Pésimo estado de los baños. Muy pocos baños disponibles, especialmente para mujeres.
- Limpieza. Aglomeraciones.
- Servicios sucios y muchas veces cerrados, guardaparques que no hablan otros idiomas
- Precios altos en la cafetería, estafas por los guías locales.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PNMA estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

35 respuestas



¿Por qué?

24 respuestas

- Porque lamentablemente la tarifa de ingreso al parque es bastante elevada para el visitante extranjero, y aun así ese costo no garantiza la mejor calidad en los servicios que ofrece el PNMA actualmente como lo son los servicios sanitarios y el buen estado de los senderos, y ya aumentando ese costo del tiquete u ofreciendo los servicios adicionales por un costo extra habría muchos visitantes que lo verían como una manera de sacar el dinero de sus bolsillos.
- Porque no vienen a ser estafados, sino a llevarse una bonita experiencia y comprensión del medio ambiente y su conservación.
- Al tener la oportunidad de poder conocer las opciones de: Ver los senderos y presentarles cuáles son las diferencias entre contratar un profesional y hacerlo sin uno por un monto justo. Estoy seguro de que los interesados en conocer nuestra historia y biodiversidad se inclinarían por contratar el servicio.
- Calidad y comodidad es lo que quieren sin importar mucho pagar demás.
- Porque ellos están acostumbrados en sus países de origen a tener excelentes servicios y no esperan menos.
- Poder adquisitivo que traen.
- porque los servicios guiados de alta calidad hacen la diferencia entre poder disfrutar de la flora y la fauna del parque y el francamente no ver nada de lo que el parque ofrece en materia de flora y fauna.
- Todos están dispuestos pagar un poco más si tiene parqueo y servicio de guiado de buena calidad.

- Ya q son turistas de alta clase social.
- Existe demanda.
- Ya cuentan con el servicio de guiado, siendo el avistamiento de animales el interés mayor de los visitantes.
- Costa Rica está demasiado caro ya. La entrada para extranjeros está exageradamente alta (compare con parques nacionales en países desarrolladas). ¡No más abuso del visitante!
- Para aprender sobre historia natural y ver la vida salvaje.
- ¿A mayor costo? Como si no fuera extremadamente caro el tiquete.
- Es muy caro.
- Al parque ingresan diferentes tipos de turistas, los cuales muchos de ellos cuentan con mayor poder adquisitivo.
- El parque es un poco caro actualmente.
- Por solo el hecho de ser Manuel Antonio, es sinónimo de alta calidad y gran experiencia.
- Porqué ellos bienes a conocer el parque.
- Porque ya tienen que pagar un alto precio por la entrada y el servicio de guiado.
- Porque hay gente en la calle que los hace pagar más por mal servicio.
- El solo hecho de visitar la zona es ya en sí muy caro (hoteles, comidas, tours, guías, etc.) y no es el momento de elevar costos. Debemos más bien ser más competitivos.
- Un buen porcentaje de visitantes si lo hiciera.
- Porque un servicio que sea regulado formalmente garantiza que el turista tenga confianza y seguridad en lo que recibe.

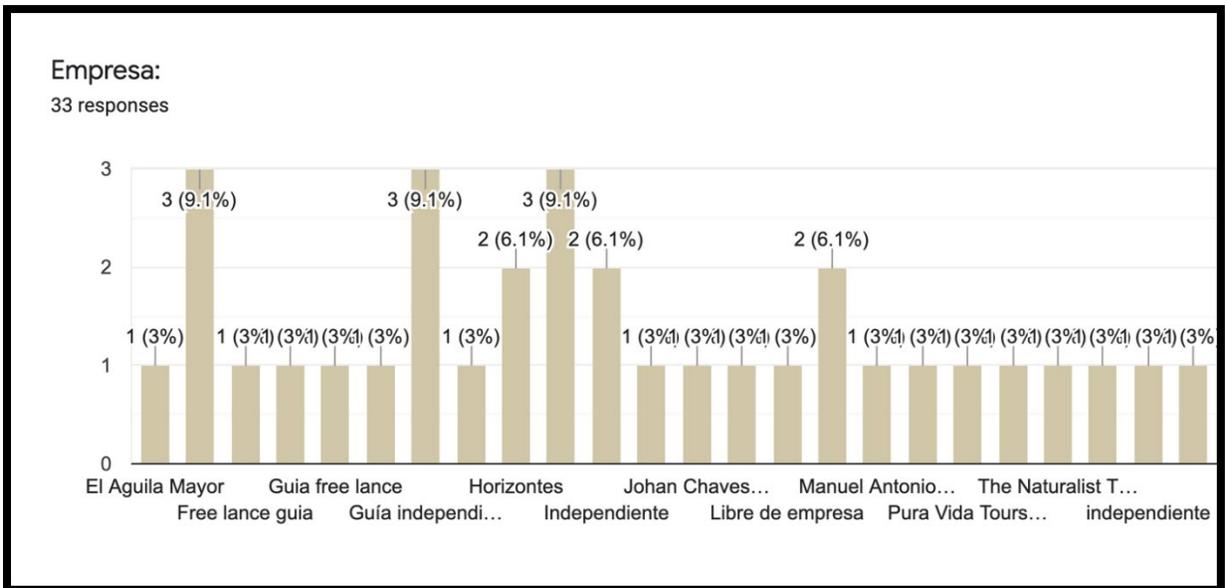
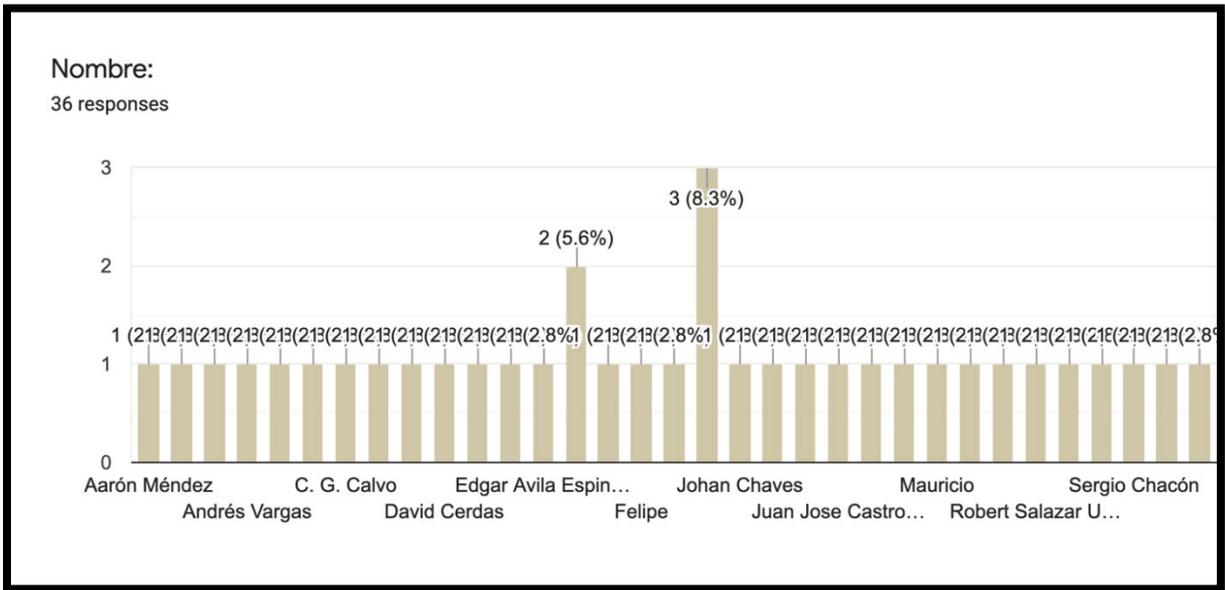
9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNMA para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

23 respuestas

- Más disposición y voluntad, no por parte de los guardaparques si no del SINAC que lamentablemente está hundido en puestos administrativos y no está brindando soluciones para que la presencia de guardaparques vigilando en los senderos sea equitativo con esos puestos y/o trabajos administrativos Es necesaria la contratación de más guardaparques en las ASP inclusive más en PNMA por la gran visitación de turistas día a día, el haber eliminado el ingreso de alimentos a los visitantes ha sido muy favorable para la no alimentación de animales pero igual eso no quita que es una medida injusta para el visitante casi obligándolo a comprar comida en la cafetería (negocio redondo) Mantenimiento más constante de los módulos sanitarios y mejor rotulación en senderos, así mismo reparación más detallada de algunos puentes, plataformas y barandas de varios senderos que se han ido deteriorando al ser estos de madera. De igual manera yo como guía local certificado por el ICT e inscrito debidamente ante Tributación directa veo cómo una falta de respeto que cada vez que compro mi tiquete de ingreso no recibo ningún comprobante de pago válido para presentar a tributación como gasto de mi actividad económica.
- Erradicar la informalidad y la inseguridad que se da en las afueras del parque, esto afecta la imagen y la economía de la gente trabajadora.

- Un centro de bienvenida bien organizado por profesionales con tiempo suficiente que les explique a los visitantes, la logística del funcionamiento, las prohibiciones, así como los posibles peligros que puedan correr.
- Mejorar los servicios sanitarios.
- Un análisis FODA del personal y la administración con relación al ASP e incluir a los guías como hace El Parque Nacional Bara Honda.
- Tener un lugar donde los guías puedan recibir al visitante y brindar información del parque
- Concesionar los servicios de vigilancia y administración del parque.
- que se permita que las asociaciones o cooperativa tenga una oficina de ventas/información de servicios guiados dentro del parque al igual que existe una cafetería, y debe de estar en manos de alguna asociación o cooperativa de guías locales, de ninguna manera en manos de una empresa privada.
- Quiten a ese poco de maleantes hostigando al turismo.
- Hagan trabajar/vigilar/ patrullar los guardaparques. Muchas veces hay gente fumando, saliendo de senderos y no hay ningún guardaparques. También cuando pasa accidentes no hay guardaparques para ayudar. En un parque tan visitado como Manuel Antonio es muy importante la presencia de guardaparques. Este también podría disminuir la gente alimentando los animales.
- Mejor servicio al cliente por parte de los guardaparques y un parqueo y más facilidades.
- Inversión en infraestructura.
- mayor acceso a información, a agua potable.
- Invertir en mejoras reales y palpables.
- ¡Menos restricciones! Acuérdense que el turista viene con la mejor intención de disfrutar y relajarse. Todo se ha hecho muy militar. A largo plazo Costa Rica pierde. Y así todos nosotros perderemos.
- Mas personal de guardaparques.
- Mejor atención por parte de guardaparques. Reforzar la cantidad y eliminar de una vez por todas el negocio callejero del guido.
- Mayor injerencia de parte de los guías.
- Flexibilidad de horarios, flujo constante de turistas, facilidades para la obtención de un tiquete (más máquinas dispensadoras de tiquetes) Que solo guías certificados puedan ingresar, ya que la credencial no brinda ningún beneficio. Los únicos que se benefician de ella son la CCSS y Hacienda.
- Regular mejor el uso de los senderos en cuanto a la cantidad de personas y la dirección en la que se usan los senderos. Hay muchos guías con malas prácticas, y poco conocimiento.
- Primero capacitar a los funcionarios mejor (muchos no hablan inglés) no tienen buen trato con las personas. Facilitar un lugar para una asociación de guías sería y así quitar ese poco de gavilanes que se encuentran en la calle, al mismo tiempo los guías podrían alivianar la carga en la entrada dándole información a los turistas, como pasa en otras áreas de conservación.
- Permitan a los guías certificados ser parte integral del parque, el trabajo en equipo entre colaboradores de SINAC y guías ICT haría al parque de los mejores de Centroamérica en términos de experiencias ofrecidas y servicios personalizados dados.
- Mejorar los servicios y duchas.
- Hace falta un buen manejo y planeamiento de los dineros que el parque recibe, ya que no se ve impactado en la infraestructura que posee (baños). También el lado de Playa el rey debería de tener acceso adecuado al público para poder disminuir el daño a la naturaleza en el área principal del parque.

- Tratar de mejores las infraestructuras del área.
- Mejor control en los alrededores para que el turista no sea explotado, servicio de guías certificados ofrecido por el parque.
- Mejorar los baños.
- Más limpieza los baños nuevos.
- Mejorar su visión de turismo. Dotar al parque personal capacitado en manejo de turistas.
- Organizar alianzas con los actores locales para poder organizar los servicios que apoyan la imagen de este Parque y guiarlos por medio de capacitaciones para Sub sanar las malas acciones.



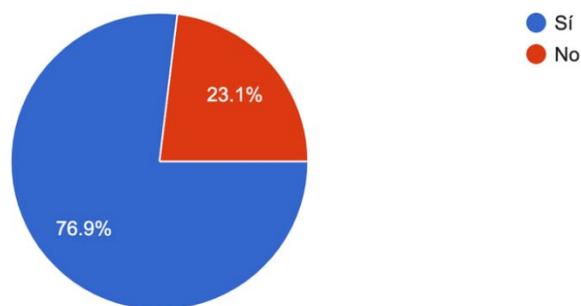
ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL MARINO BALLENA

Participación: 13

Resumen de respuestas

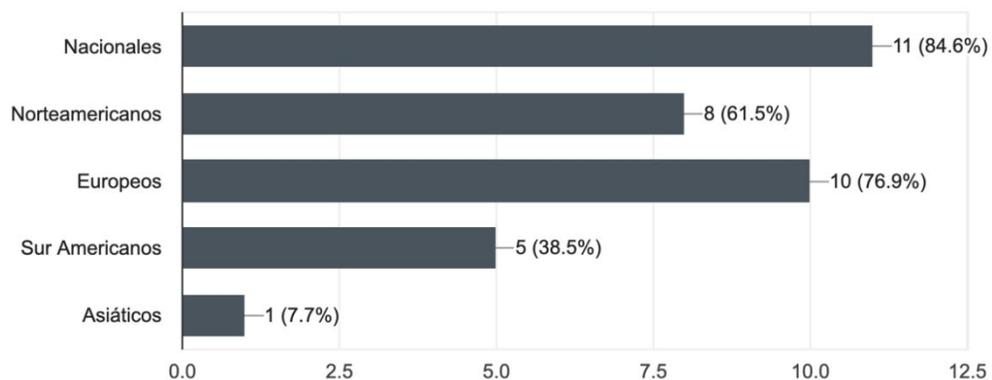
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

13 respuestas



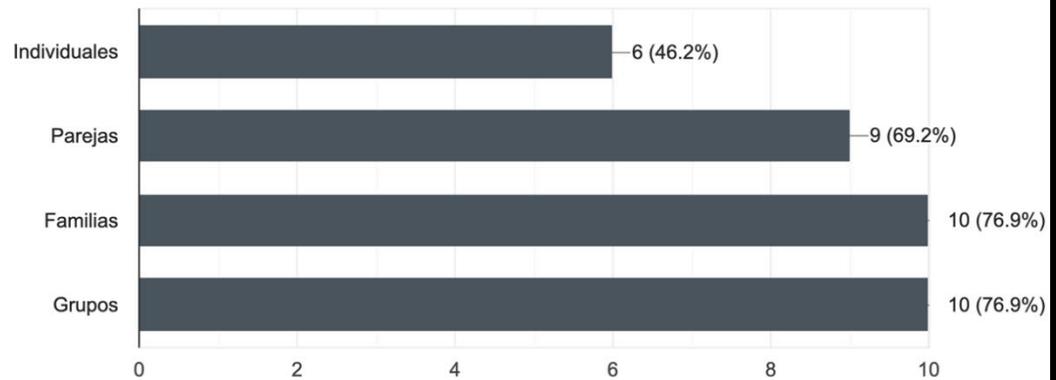
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado que usualmente Ud. atiende?

13 respuestas



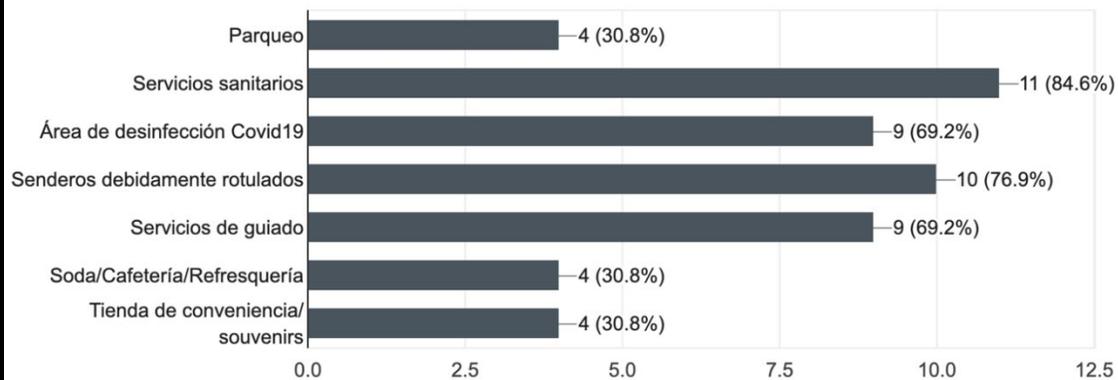
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

13 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Marino Ballena (PNMB) como mínimo a los visitantes?

13 respuestas



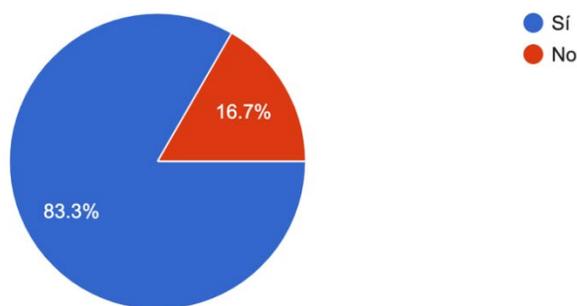
5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNMB, mencione al menos tres?

11 respuestas

- Mejore atención al turista visitante.
- Mesas, sillas.
- Servicio de guiado certificado ICT para las diferentes actividades dentro del ASP.
- Salvavidas.
- Mesas de alquiler y sillas.
- Puentes para esteros.
- Tienda de mascotas.
- Más información... Más vigilancia de seguridad.... Un buen servicio a los visitantes.
- Los tours que principalmente se ofrecen en el parque,, Avistamiento de Cetáceos, Snorkelismo, Kayaking, Caminatas, Observación de Aves, entre otras actividades y en las otras áreas protegidas deben realizarse con un guía turístico certificado y de esta manera regular las actividades y que los acompañe según lo establece la legislación vigente, (Reglamento de Observación de Cetáceos, Reglamento de Turismo de Aventura, Reglamento de guías de Turismo, Reglamento de Uso Público del PN Marino Ballena).
- Vigilancia.
- Servicio de guiado con guías certificados ICT/ Ingreso a sendero únicamente con guía/ Venta de tiquetes.

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNMB?

12 respuestas

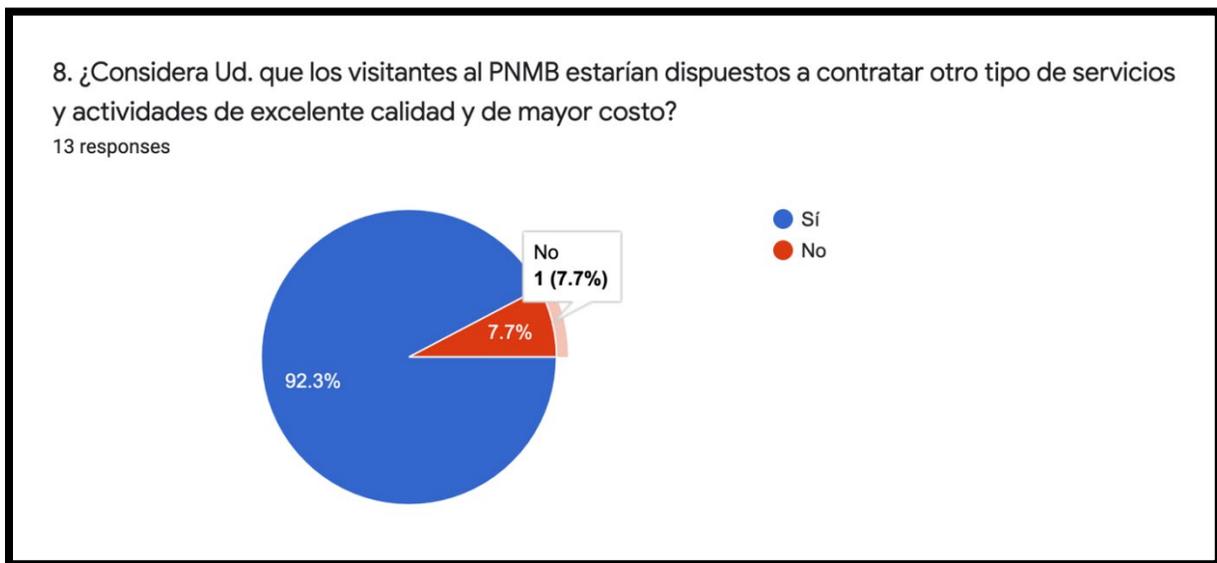


7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

9 respuestas

- Mal manejo de los recursos.
- Falta de protección en zona marítima.

- Sin senderos debidamente rotulados.
- No hay lugares donde sentarse.
- No hay senderos.
- No hay rotulación.
- No saben cómo o hasta donde llegar en los senderos.
- Poca información.
- Mal trato, prepotencia, uso de armas de guerra, falta de consideración.
- Cero servicios al cliente, irrespeto etc.
- Servicio al cliente.
- Horario al atardecer.
- Pésimo servicio por guardaparques armados y mal genio, sanitarios en mal estado y sucios, horarios.
- Seguridad... Más información del parque... Más rotulación en los senderos.
- 1)Servicios Sanitarios sin mantenimiento 2) Mala atención de los Guardaparques 3) Que los Tours ofrecidos sean dirigidos por guías Certificados.
- Baños descuidados y sucios.



¿Por qué?

10 respuestas

- Claramente si son servicios de calidad y personal capacitado no van a tener problemas en pagar.
- Si es buena calidad, y les dé mejor comodidad.
- El servicio guiado es uno de los mejores donde las personas no solamente disfrutan de la playa si no conocen más la historia del parque y de la comunidad.

- Porque el parque no ofrece nada. Está en abandono total.
- Conocer el parque más detalladamente.
- Porque la calidad justifica el precio.
- Falta más preparación profesional en los servicios al cliente.
- La experiencia turística es totalmente otra cosa cuando se utilizan los servicios de un guía de turismo certificado.
- Más opciones y más personalizado.
- Para un mayor conocimiento y disfrute del ASP.

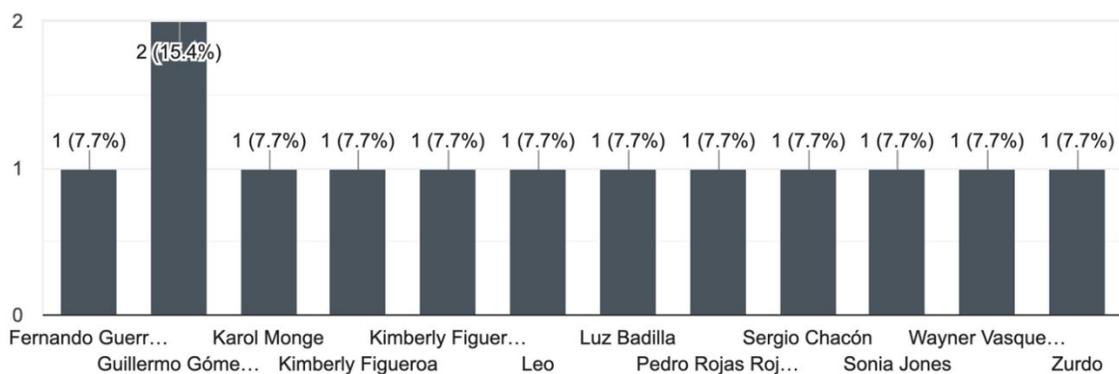
9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNMB para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

9 respuestas

- Mejor comunicación y acercamiento con la comunidad, para unificar esfuerzos.
- Regulación de guías sin credencial ICT.
- Mayor servicio al turista en dos idiomas (inglés o español).
- Capacidad de carga del ASP.
- Servicio al cliente, respeto, tolerancia, humildad, consideración.
- Tener más agua en los baños tener sillas y mesas para comer tipos pollos.
- Deben mejorar todo, desde infraestructura hasta servicio de los guardaparques.
- El personal más capacitación.
- Implementar dentro de los servicios no esenciales la inclusión de los Tours, que es lo que podría realmente generar ingresos a ACOSA, y que sean dirigidos por guías Certificados.
- Comunicación con los guías.
- Solicitud de ingreso de guías certificados ICT, mejoramiento en el servicio al cliente, personas brinden servicios con un segundo idioma (inglés).

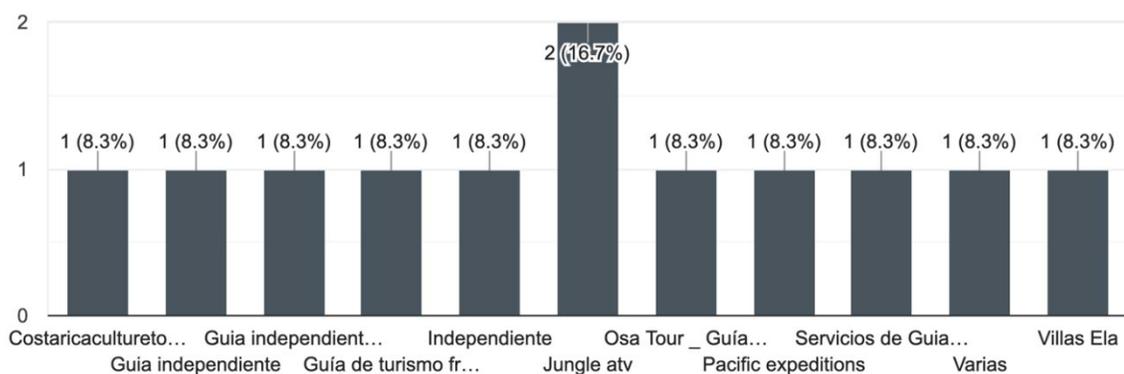
Nombre:

13 responses



Empresa:

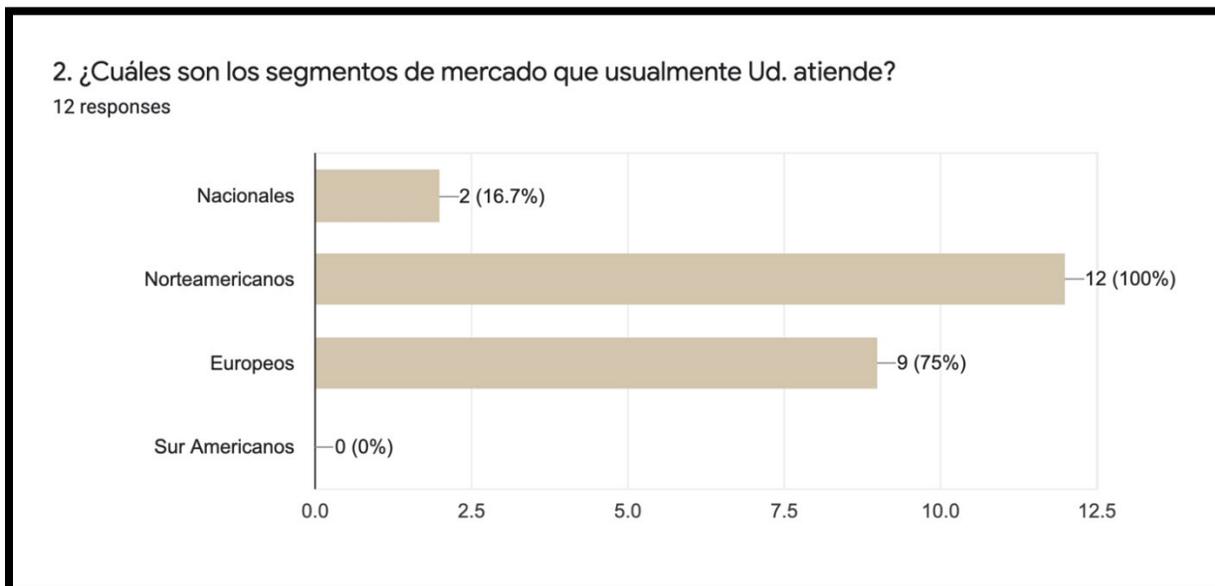
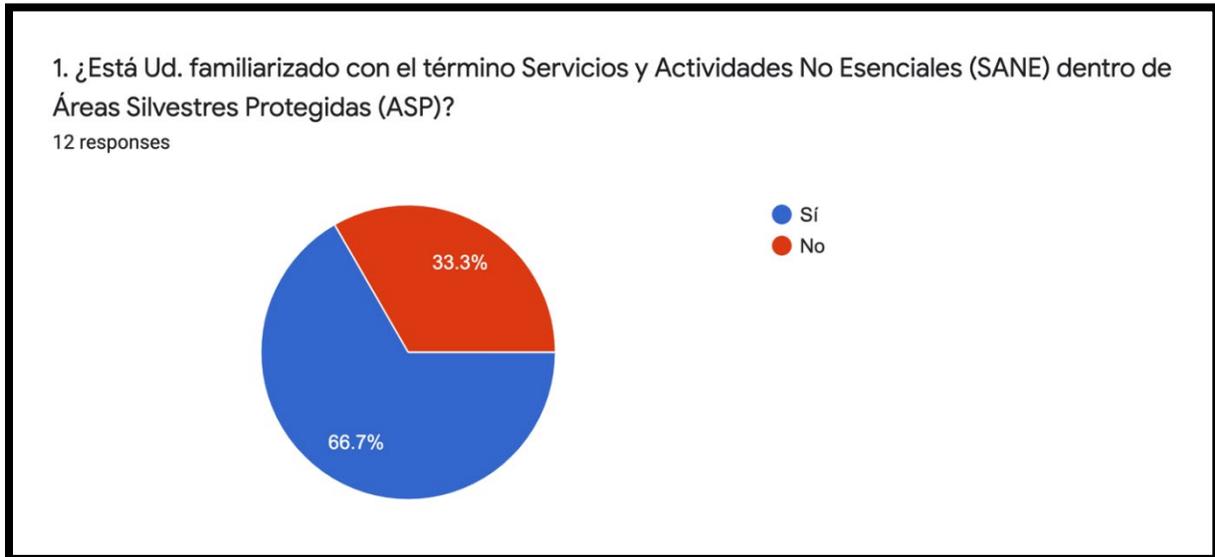
12 responses



ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL RINCÓN DE LA VIEJA

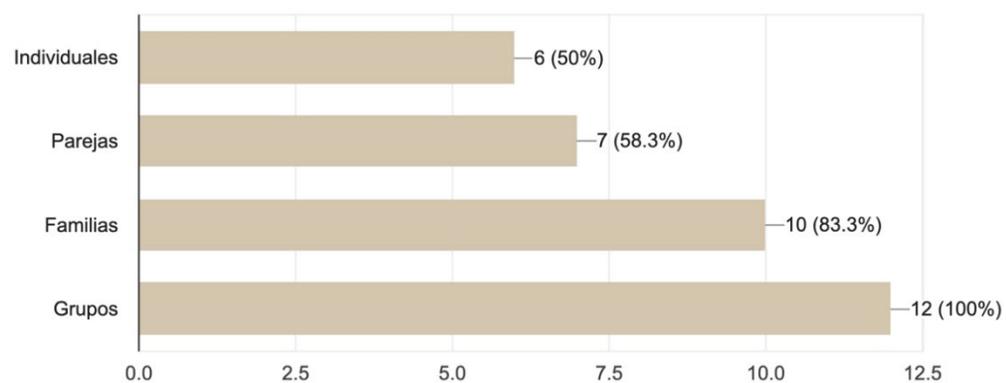
Participación: 12

Resumen de respuestas:



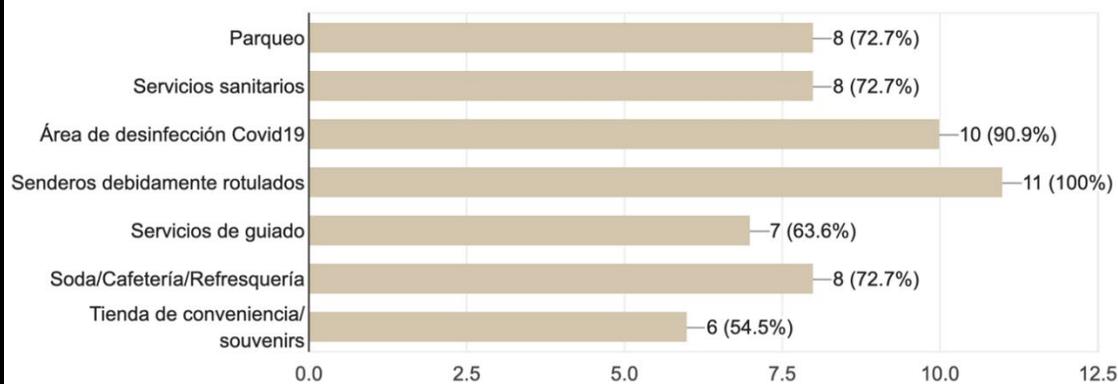
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

12 responses



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Volcán Rincón de la Vieja (PNVRV) como mínimo a los visitantes?

11 responses



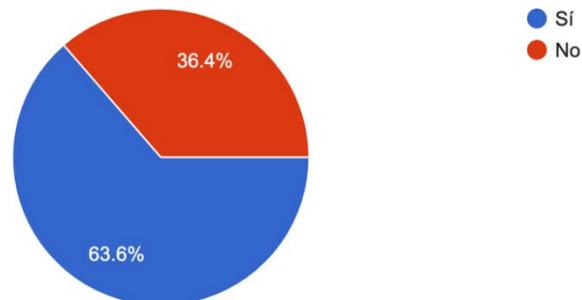
5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNVRV, mencione al menos tres?

5 respuestas

- Área de camping y acceso al cráter principal.
- Mapas, listado de flora y fauna, check list.
- Servicio de guiado opcional.
- -Mejor señalización en senderos y puntos de atracción. - Mayor seguridad (vigilancia) durante las horas pico de visitación. Tanto en parqueo como en senderos. - Mayor y mejor uso de las salas con maquetas, biomuseo, vulcanología, etc. Hacer el centro de visitantes más atractivo y educativo.
- Museo

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNVRV?

11 respuestas



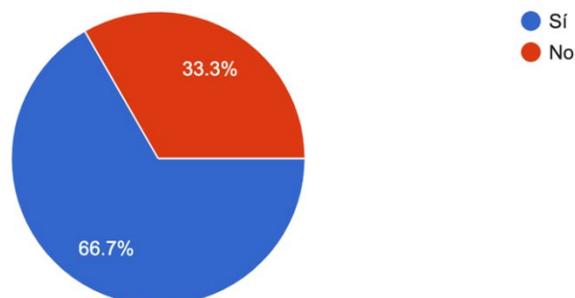
7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

4 respuestas

- Poca infraestructura.
- Baños "olorosos".
- senderos frecuentemente cerrados.
- Gradas tan pronunciadas en la zona de la catarata estacional. Falta de un sendero más universal hacia las hornillas.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PNVRV estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

12 respuestas



¿Por qué?

5 respuestas

- Siempre hay alguien que tiene el dinero y si vale la pena lo harán.
- Turistas van al parque a caminar y disfrutar naturaleza. Únicamente creo que pocos pagarían por un guía.
- Porque si es una muy buena y única experiencia, pagarían sin ninguna objeción.
- Museo de actividad volcánica e instrumentos de recolección de datos con charlas o video en Inglés y español.
- Costo de la entrada debe cubrir servicios esenciales y de excelente calidad.

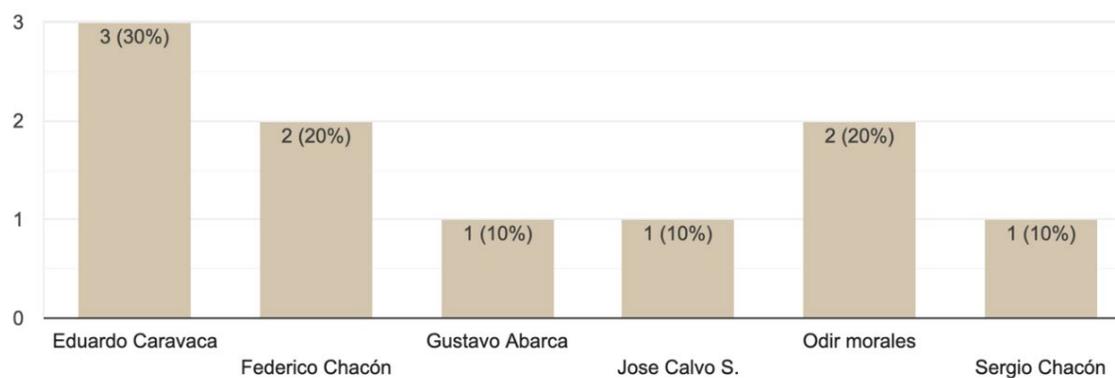
9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNVRV para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

4 respuestas

- Inversión en infraestructuras y una ruta de acceso propia para no tener que pagar a terceros por simplemente llegar ahí.
- Creo que el parque tiene lo necesario para atender visitantes.
- Tener guías con mucha experiencia y certificados por el ICT (no solo vaqueanos) para que el valor agregado y la experiencia del visitante sea mucho más completa y provechosa.
- Se desperdicia mucho de lo que ofrece el parque por estar con frecuencia cerrados los senderos.

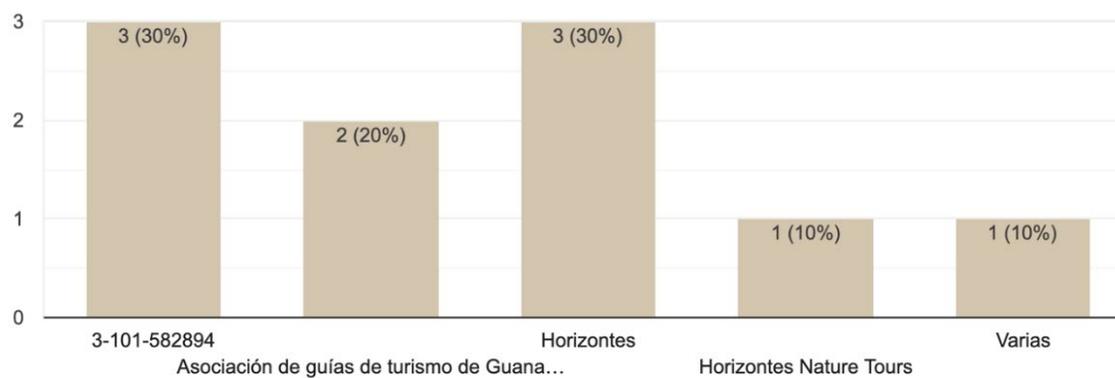
Nombre:

10 respuestas



Empresa:

10 respuestas



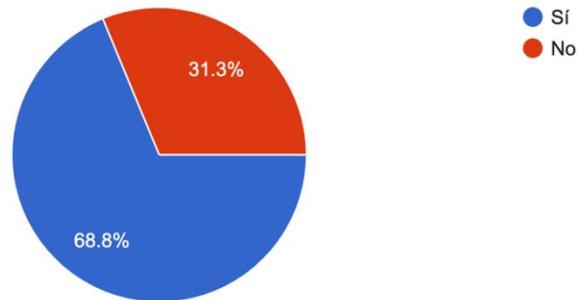
ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL TORTUGUERO

Participación: 16

Resumen de respuestas

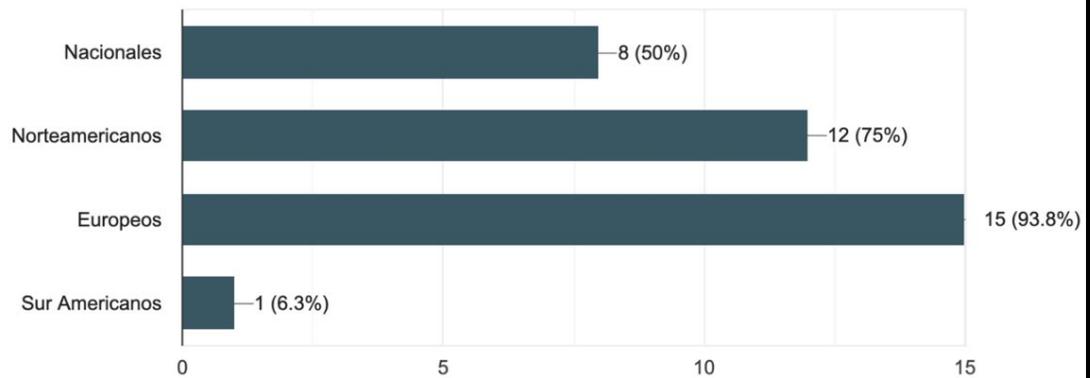
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

16 respuestas



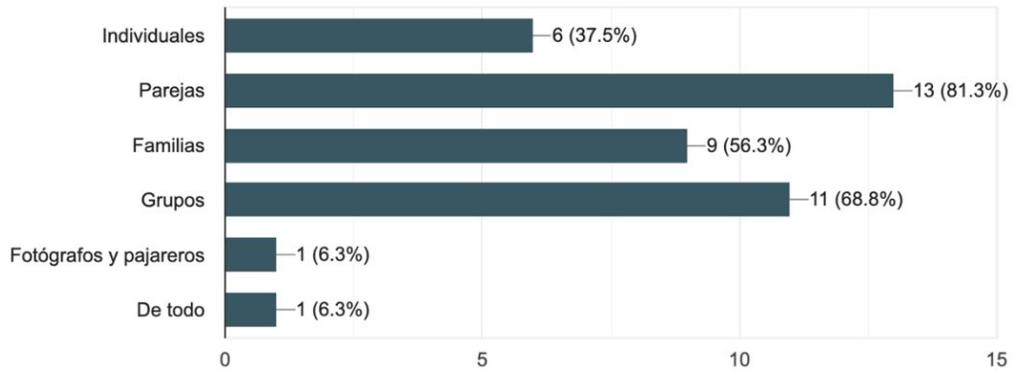
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado que usualmente Ud. atiende?

16 respuestas



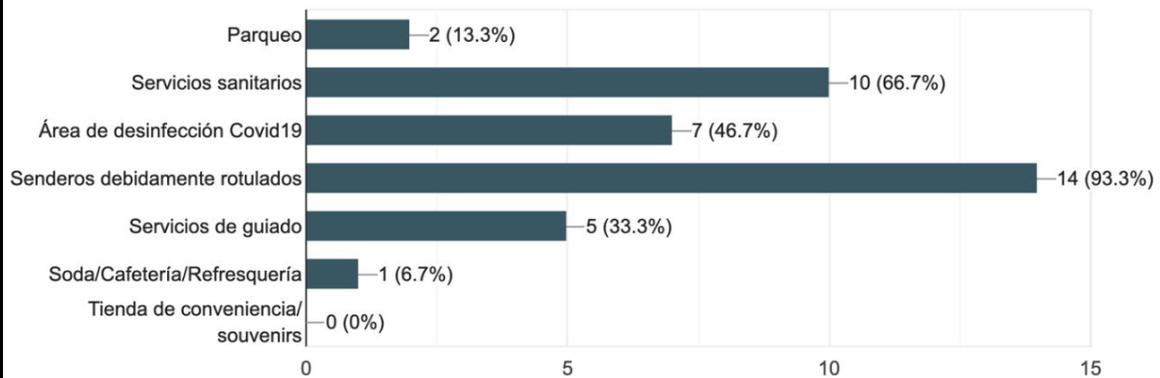
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

16 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Tortuguero (PNT) como mínimo a los visitantes?

15 respuestas



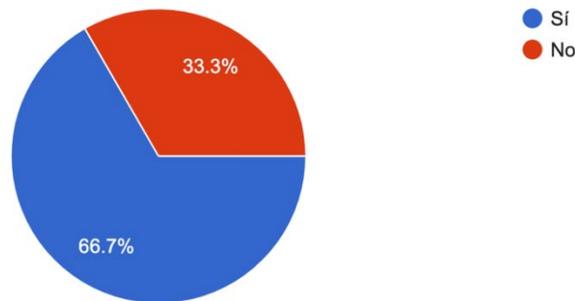
5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNT, mencione al menos tres?

12 respuestas

- Limpieza del parque.
- Voluntarios.
- Educación sobre la vida Silvestre.
- Importancia sobre la protección de la Flora y fauna.
- Mapas vigilancia, áreas de espera.
- La caminata al cerro Tortuguero debería de ser con guía obligatoria.
- Los tours por los canales que sean con guía.
- Un muelle para las canoas debidamente terminado, a la carrera hicieron uno, pues cuando hicieron la gran remodelación, se les olvidó las canoas. El muelle flotante está bien, eso sí, quita dos espacios del muelle principal, lo bloquea. Lo único le falta es el hule a lo largo de el para que las canoas no se rayen y maltraten y baranda. Son los servicios más ecológicos y los más descuidados por el PNT.
- Oficina de tours para tour tortuga.
- El ingreso solo con 1 guía autorizado y acreditado, soda o cafetería, souvenir.
- Horario de atención, no está bien hecho / 2. Eliminar el rótulo enorme que pusieron en Caño Mora que es solo para canoas remando, donde dice que el límite de velocidad es de 5 km máximo, como si remando pudiéramos rebasar esa velocidad, y es pura contaminación visual. 3. Terminar el muelle flotante para las canoas, forrar con hule para que estas no se rallen.
- Venta física de tiquetes concesionada en el pueblo; Oferta de materiales gráficos del parque; Más presencia en la comunidad con actividades de extensión de educación ambiental.
- Centro de información.
- Un sendero terrestre en la ruta de los caños.

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNT?

15 respuestas



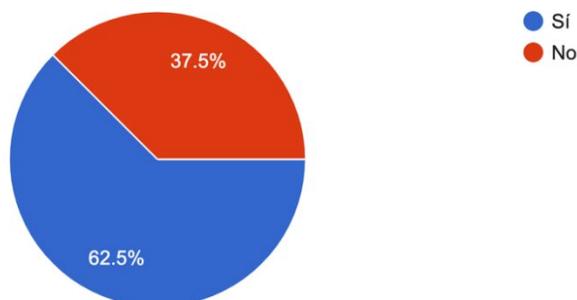
7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

10 respuestas

- Falta de funcionarios.
- poco patrullaje en los senderos pocos chapeados Los baños a veces están cerrados.
- Los horarios de atención no están presentes. Por más de dos años les sugerí que, aunque fuera un hoja impresa y emplastada, pero se me dijo que pronto se rotularía. Se rotuló un año después de esta solicitud. Y ahora la rotulación con el horario la borraron intencionalmente el PNT y no dice hasta que hora se mantiene abierto. Muy mal servicio al cliente. Necesitan ser más proactivos.
- Las restricciones en los horarios de ingreso causan más bien aglomeraciones porque todos tienen que ir a las mismas horas y a los mismos lugares. En ocasiones, mala actitud de los encargados de boletería. Baños en mal estado y/o sucios.
- Reglamentos estrictos.
- Que por muchos lados se puede ingresar al parque nacional y que los patrullajes son muy escasos, también de guías informales escarbando nidos de tortugas.
- No siempre están en la ventanilla. El horario de atención no está claro. Ahora que se exigen comprar los boletos en línea, no lo han divulgado correctamente. Los clientes llegan y chocan con esta novedad.
- Horarios, falta de información, dificultades para comprar el tiquete; falta de servicios sanitarios o que los existentes estaban cerrados. Senderos terrestres poco atractivos, senderos acuáticos bloqueados.
- Fila muy larga a la hora de ingresar y poca presencia de guardaparques.
- Mala atención Falta de información.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PNT estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

16 responses



¿Por qué?

13 respuestas

- Porque creo que si se unifica precio todos deberían de cobrar lo mismo Y brindar un servicio de calidad.
- Ya \$15 más IVA al extranjero, es significativo. Los PN en CR no ofrecen nada más. Los servicios complementarios para mejorar la experiencia son proporcionados por los guías. La nueva área de paneles de información aún no la conozco.
- Siempre y cuando el costo no sea muy elevado. CR ya está muy muy caro y no se puede cobrar aún más.
- Valor de la entrada debe cubrir servicios básicos de buena calidad.
- Los turistas vienen a conocer y divertirse y llevarse una buena experiencia.
- Calidad.
- Porque es erróneo pensar que al turista no le gustaría pagar un poco más por algo de calidad, el problema se da cuando no se estandarizan los precios, lo que da lugar a los visitantes a ir a buscar lo más barato y por irse por lo más barato se llevan una mala experiencia.
- Desean tener opción de ver un jaguar... O un manatí en una zona diferente a la autorizada por el parque.
- quince dólares para un extranjero, por un único sendero terrestre, todos, sin rotular.
- Por una mejor experiencia.
- Ya el tiquete es bastante oneroso y el turista viene buscando reducción de costos. Lo que se debe hacer es mejorar lo que se tiene, que ves bastante pero muy mal mantenido.
- Por qué no lo necesitan.
- Siempre quieren experimentar aventuras.

9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNT para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

14 respuestas

- Mayor personal.
- Seguridad.
- Generar algunas alternativas como habilitar el sendero Gavilán.
- Eliminar la contaminación escénica en Caño Mora, que es para uso exclusivo de canoas y kayaks únicamente. Y fueron y colocaron un letrero mucho más grande que una refrigeradora donde dice no pasar el límite de velocidad de 5 km/hora. Super colorido. Cuando una canoa y kayak a remos no puede alcanzar esta velocidad, ni siquiera soñar con esta velocidad. Debe de ser removido. Se ocupa que los funcionarios del PNT quieran al parque y cuiden su esencia. 2. Realizar un esfuerzo para tener mejores relaciones con la comunidad de Tortuguero. Hay como un "divorcio". Para prueba ver las fotos de ayer en el FB del PNT donde era la inauguración de las nuevas instalaciones en el día del Guía de Turismo, y solo dos guías fueron. Hay más de 120 guías registrados en Tortuguero. No se extendió ninguna invitación en las redes o WhatsApp del pueblo. Como que no querían que nadie fuera.
- Flexibilidad de horario para evitar aglomeraciones (siempre manteniendo un límite de carga por sendero acuático por supuesto) Mejorar el estado de los baños.
- Dicen que un guía sólo puede llevar a 7 turistas. Eso no debería ser así. Los grupos no deberían dividirse y menos para asignarles guías que no hablan su idioma.
- Servicio de cafetería y souvenir.
- Que se permita el ingreso únicamente con un guía certificado.
- Tener más personal y abrir otras áreas para poder tener más opciones.
- Una mejor administración, que se acerque a la comunidad, no como ahora que el PNT mantiene un divorcio con el pueblo de Tortuguero.
- Ser un poco más flexibles en cuanto a cantidad de personas en canoas.
- Que contraten personal más proactivo y que cambien el arcaico Sistema de trabajo de entradas y salidas dónde sólo está operativo la mitad de la planilla en un mismo momento porque la otra mitad está de salida.
- Más personal.
- Más atención en venta de tiquete. Que el visitante se sienta complacido en atención.

Nombre:

14 respuestas

- David Chiapponi Madden
- Tomas Rankin
- Meybel Medina Hodgson
- Rafael Robles González
- Calvo
- Sergio Chacon
- Angie Brown
- Heidy Saborio Salas

- Israel Brenes López
- Willis Rankin
- Victor Díaz
- Víctor Barrantes
- Dennis
- Juanita

Empresa:

12 respuestas

- Roots tours
- Grupo Caretta tours hotel el icaco hotel Amigos
- Casa Cecropia
- Libre
- Varias
- Guía free lance
- Free lance
- All Rankins Eco Lodge
- Casa Marbella
- Tortuguero Infocenter
- Free Lance
- Juanita tour

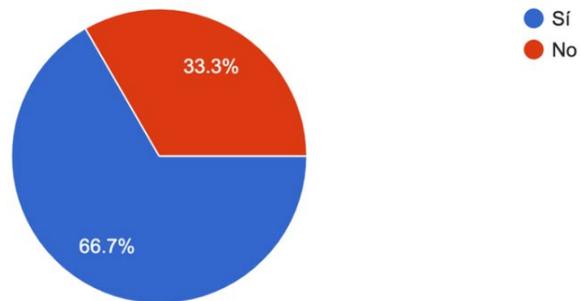
ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL VOLCÁN ARENAL

Participación: 21

Resumen de respuestas

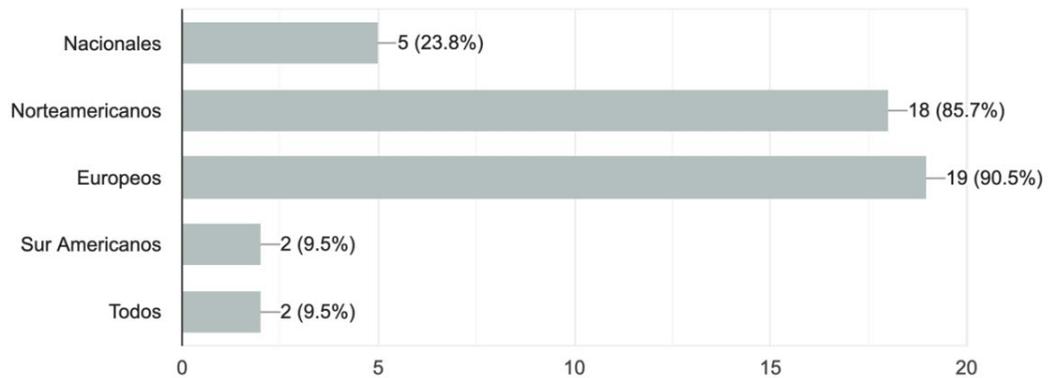
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

21 responses



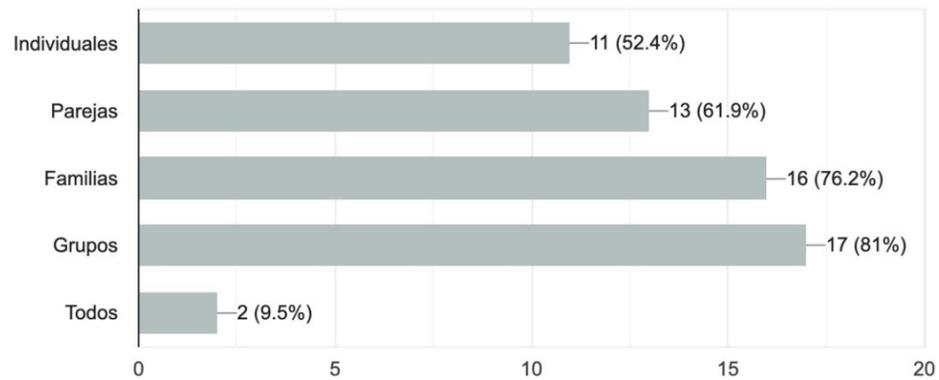
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado que usualmente Ud. atiende?

21 responses



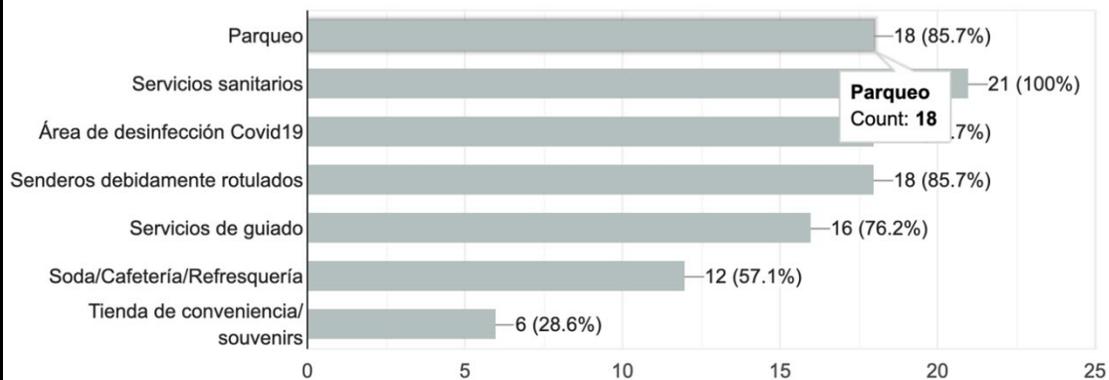
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

21 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Volcán Arenal (PNVA) como mínimo a los visitantes?

21 respuestas



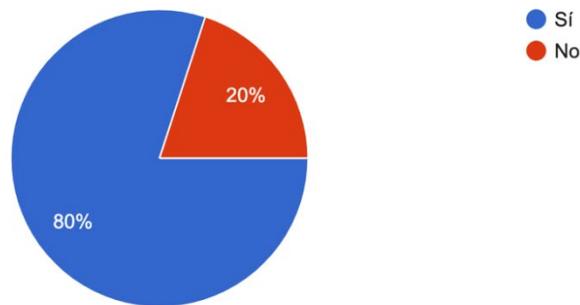
5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNVA, mencione al menos tres?

16 respuestas

- Guiado opcional.
- Acampado, hospedaje, check list.
- Caminata nocturna.
- Personal Bilingüe.
- Baños decentes.
- Más senderos.
- Información sobre los peligros en el parque.
- Rotulo de rutas de los senderos en la entrada.
- Presencia de guías certificados.
- El mirador en el Sector Coladas.
- Cafetería Museo Souvenir.
- Considero que el sendero debería ser mejorado principalmente en la colada.
- Museo para aquellas personas que no puedan realizar la caminata al sendero coladas. 2. Alquiler de botas de hule 3. Información y venta de actividades turísticas por medio de guías certificados dentro del parque.
- Museo con Fotos Rótulos con nombres de plantas.
- Rótulos con nombres de aves que se pueden ver en el parque.
- Observación de aves, paseos en bote, actividades culturales.
- Cafetería.
- Tienda souvenirs.
- Abrir más senderos, habilitar otra entrada, poner lugar para guías, mejorar baterías sanitarias más que todo en área de la lava.
- 1-Enfermería o algún servicio de atención médica, en caso de que algún cliente se descompense o alguna situación que no requiera de mayor traslado al hospital. 2-Pilas o tubos con agua en el transcurso del sendero para rellenar sus botellas con agua. 3-Bancas en diferentes puntos del sendero para descansar (por ejemplo, en el sendero Coladas) 4-Techitos o estilo "ranchito" por en caso de que llueva mucho y uno necesite "escampar" por un par de minutos o simplemente necesite sombra.... 5-Debido a que la persona que está cobrando las entradas puede tener muchos clientes haciendo fila, muchas veces no puede dar información más detallada y entendible al cliente, por lo que debería haber un puesto donde se den todas esas recomendaciones, sobre qué debe de llevar el cliente a la caminata, cómo es el sendero, los cuidados que debe de tener y demás.
- Más senderos.
- Más y mejores servicios sanitarios.
- Seguridad en el parqueo de adentro.

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNVA?

20 respuestas



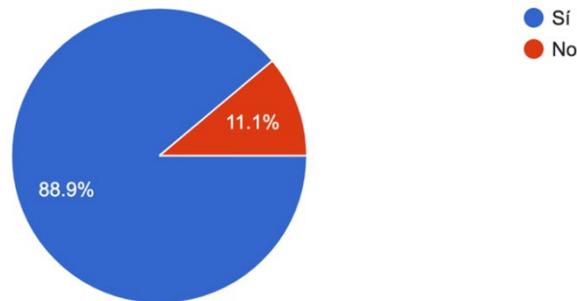
7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

13 respuestas

- Servicios sanitarios en malas condiciones o sin papel.
- Todos se quejan de los Guardaparques.
- Los servicios.
- Baños malos o en mal estado. Falta de limpieza en senderos.
- Los baños rotulación en los senderos.
- Falta de Seguridad en el estacionamiento y servicios sanitarios en mejores condiciones en el sector Coladas. (Area Principal).
- Sí, pero las quejas no han sido por mis servicios sino por la infraestructura del Parque Nacional. Los senderos no están pavimentados, no están bien rotulados. Debe haber una infografía. Los baños están dañados y sucios, por eso se han quejado. (claro está que me refiero al sector de las coladas y no al sector Península, que sí está en excelentes condiciones).
- Condiciones del sendero, visibilidad del volcán, baños sanitarios sucios.
- Condición de los servicios sanitarios. 2. Ausencia de servicios de tour guiado. 3. Ausencia de rótulos informativos.
- Rotulación Servicio de guiado Servicios sanitarios.
- Servicios sanitarios en mal estado en sector coladas del 92.
- Poca información, batería sanitaria en mal estado, no poder tener servicio de guiado, senderos cortos y poco eficaces en la entrada.
- Refiriendo al sendero coladas: -Servicios sanitarios en pésimo estado. -Poca rotulación y los clientes se enredan en el sendero y se pierden. -Falta de información sobre el sitio.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PNVA estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

18 respuestas



¿Por qué?

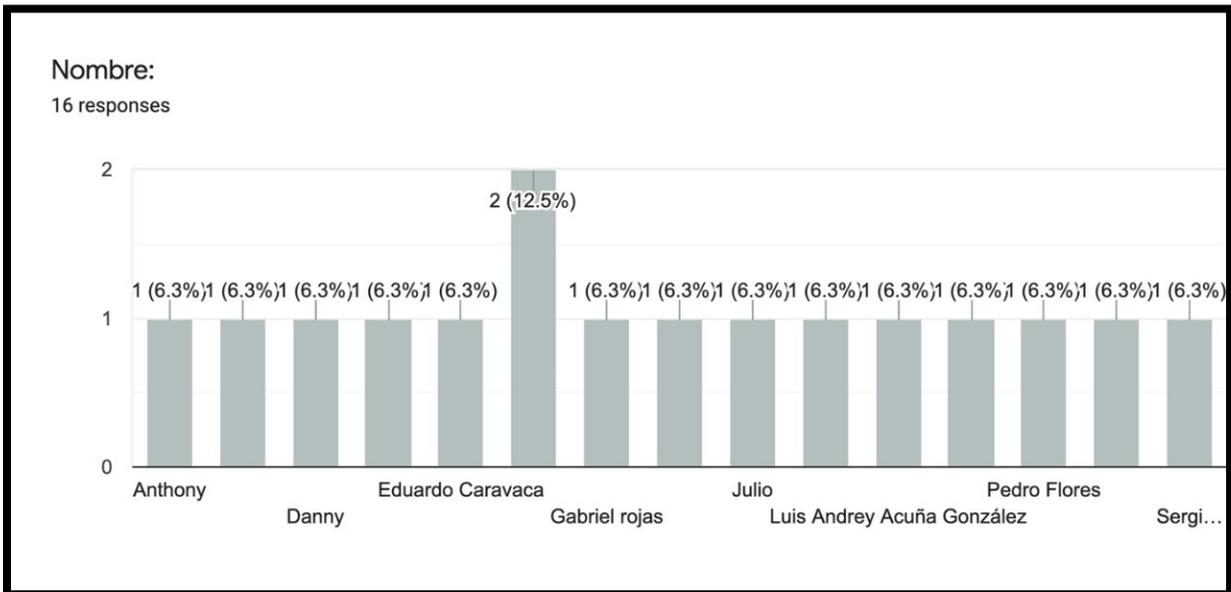
11 respuestas

- Lo que sea menos servicios del SINAC.
- Para tener una mejor experiencia en uno de los PN más importantes del país.
- Por interés en vulcanismo.
- Acampar es una muy buena opción.
- Porque una gran cantidad de turistas andan en busca de una buena experiencia, si les das una buena experiencia que realmente valga la pena, valdrá lo que se tenga que pagar (sin abusar de los precios por supuesto).
- Porque siempre habrá visitantes que deseen realizar algo más que una caminata, desean una experiencia donde puedan disfrutar, pero también comprender el recurso que tienen en frente.
- Hay turistas que por un buen servicio pagan algo extra, por ejemplo, hay turistas que se dedican a la fotografía y tener a alguien como un guía eso podría darle un plus al parque, lo mismo cuando hay turistas que quieren saber la historia del volcán, por ejemplo.
- Porque existen diversos tipos de turistas, con diferentes necesidades de servicios turísticos y en los parques nacionales se están desaprovechando algunos nichos de mercado turístico que pueden ir de la mano con la sostenibilidad que el área protegida requiere.
- Para mayor disfrute del lugar.
- Quizás no de mayor coste, pero si los servicios básicos operacionales mejorar.
- Por el parque nacional es muy amplio y rico en flora y fauna y se presta para disfrutar de más cosas.

9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNVA para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

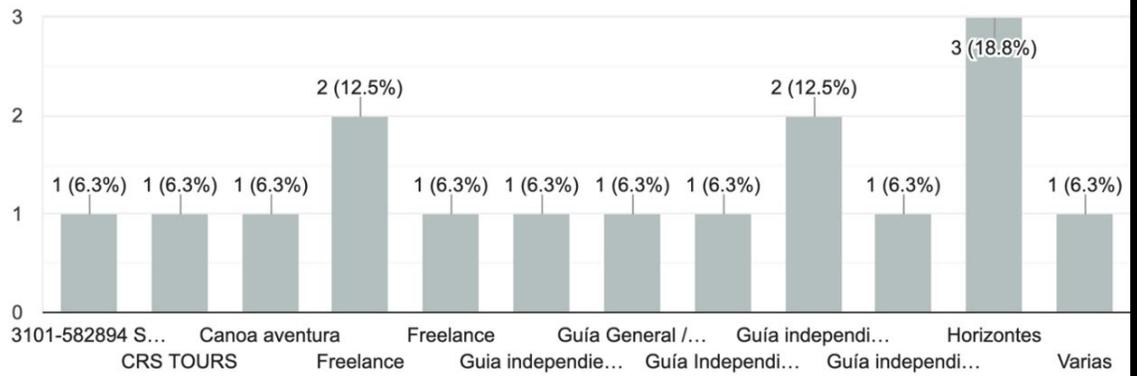
12 respuestas

- Mejorar servicios sanitarios, más información al entrar.
- Dedicar espacio al turismo, la conservación puede llevarse de la mano con el turismo y viceversa.
- Mejorar demarcación de senderos.
- La entrada debe que ser renovado, presencia de baños y lugar a adonde lavar botas, manos ect. Además, no deben que dejar entrar a personas en chancletas o ropa ineducada
- Mejoras en infraestructura y oferta de servicios en general.
- Hay mucho por hacer. Los senderos deben ser accesibles. Debe haber una infografía. Construir mejores baños, una cafetería, un museo que le daría muchísimo valor agregado al Parque, así como lo hay en Poás.
- Permitir que los guías certificados de la zona puedan ofrecer sus servicios guiados, así como brindar servicios de información y venta de tours para los huéspedes que visitan el PNVA. 2. Mejores condiciones de los servicios sanitarios 3. Una pequeña soda o cafetería donde los visitantes puedan disfrutar de un buen plato al terminar el tour.
- Fuentes de agua potable para recargar las botellas. La posibilidad de tener guías certificados Mejorar las condiciones de los servicios sanitarios Rotulación de senderos.
- Involucrar a las personas, que viven en pueblos cercanos a las áreas protegidas con demostraciones de la representación de las diferentes maneras que la cultura de Costa Rica se manifiesta. Encadenarse con agrupaciones y asociaciones afines al turismo.
- Trabajar en conjunto con la asociación de guías.
- Mejorar batería sanitaria, elaborar más senderos, dar espacio a guías, cambiar la parte de la ventanilla de tiquetes más adentro para dar opción a estacionamiento.
- Mejorar la información -Aliarse con la Asociación de Guías de La Fortuna (AGUICEFO) en los cuales pueden formar alianzas y atraer más al turista y dar mejores servicios.



Empresa:

16 responses



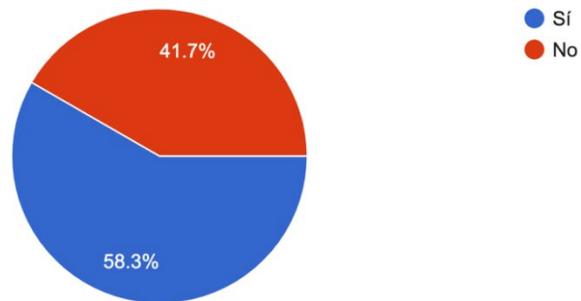
ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -PARQUE NACIONAL VOLCÁN TENORIO

Participación: 12

Resumen de respuestas

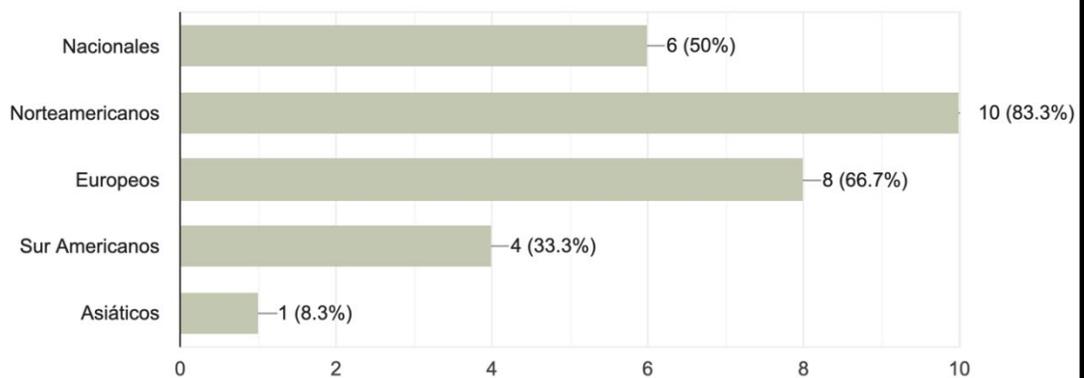
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

12 responses



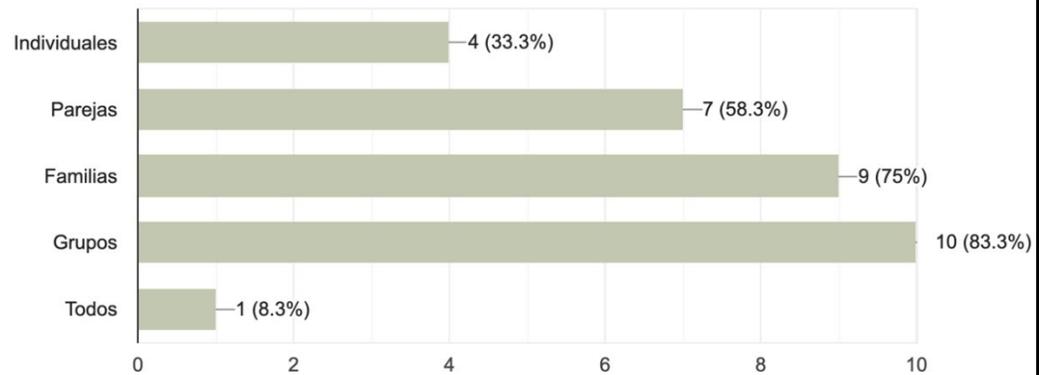
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado que usualmente Ud. atiende?

12 responses



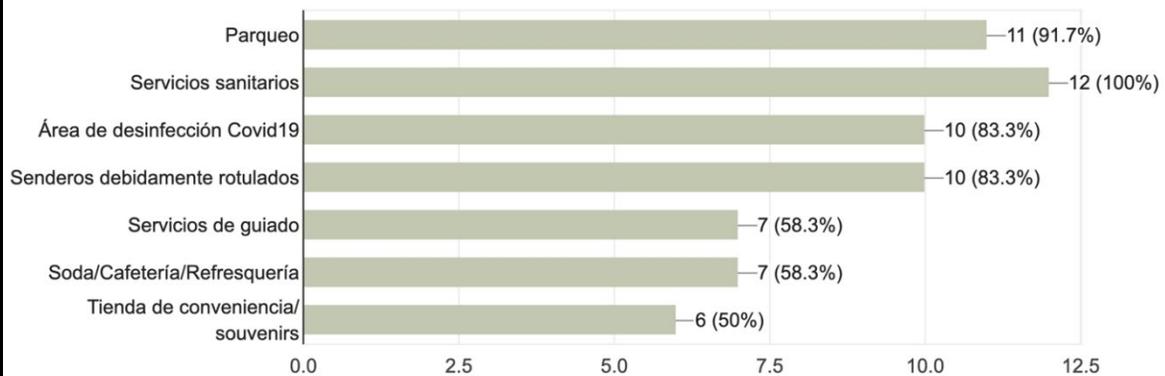
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

12 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Volcán Tenorio (PNVT) como mínimo a los visitantes?

12 respuestas



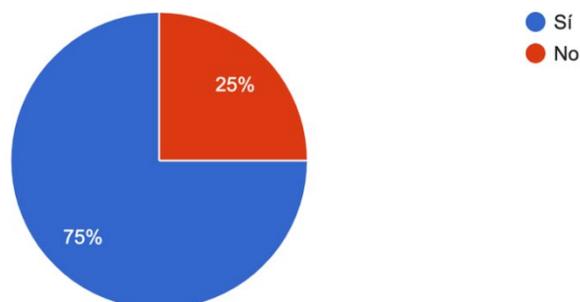
5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el PNVT, mencione al menos tres?

11 respuestas

- Botas, charlas, auditorio.
- Más senderos. Parqueo gratuito. Más y mejores servicios sanitarios.
- Más senderos lugar donde bañarse mejor batería sanitaria abrir la otra entrada
- Mapas, lista de fauna.
- Dispensadores de agua potable.
- Mejor estado de senderos, información sobre oferta turística de proyectos al rededor del parque, mejores encadenamientos con parques cercanos (Caño Negro y Palo Verde, Miravalles y Rincón de la Vieja).
- Guardaparques en los lugares estratégicos. Teñideros, catarata, etc.
- Mapa de los senderos.
- Senderos adaptados para personas con discapacidad, personal capacitado en primeros auxilios y emergencias, interpretación de los senderos y de los recursos de parque.
- Acceso antes de las 8:00 a.m. para la observación de aves.
- Área de Camping.

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del PNVT?

12 responses



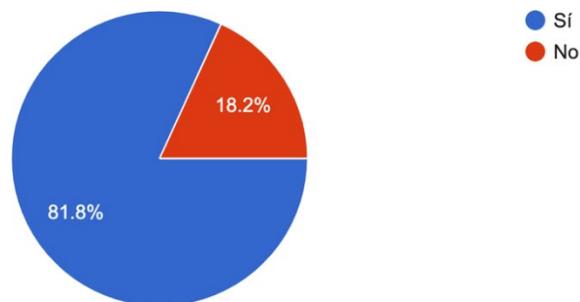
7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

9 respuestas

- Es un horario estúpido. Cierran muy temprano. Se tardan muchas horas en llegar para no tener más flexibilidad.
- Hacinamiento. Malos servicios sanitarios. Estado del sendero.
- Baños mal estado.
- El mal estado de los servicios sanitarios y del puente.
- Demasiada gente, senderos en mal estado, poca señalización.
- Estado de los senderos desde la Catarata hacia los Teñideros.
- Guardaparques poco amables, servicios sin agua (sucios) o en mal estado, poca vigilancia.
- Mas que todas mejoras en algunos sectores de los senderos. Pasamanos, gradas y mejor puente al sector de los Teñideros.
- Condiciones de los senderos.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al PNVT estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

11 responses



¿Por qué?

10 respuestas

- Porque los guías son muy buenos.
- El valor de La entrada debería cubrir todos los servicios.
- Mejorando la calidad del servicio del lugar aumentan los buenos comentarios.

- Porque siempre se quiere pagar por algo mejor.
- Cuando la calidad de un producto es buena es excelente no importa un costo mayor pero no abusivo.
- La mayoría tiene muy buen nivel económico.
- Depende del perfil de los pasajeros, estudiantes son más limitados, así como los nacionales.
- No aparece la opción TAL VEZ, por eso marque no. Si los servicios cumplieran con los estándares mínimos de calidad tal vez pagarían más.
- La belleza del parque lo vale.
- Siempre hay alguien que puede costearlo.

9. ¿Qué recomendaciones le daría al PNVT para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

10 respuestas

- Puesto de guías dentro del parque.
- Abrir otra entrada y mejorar batería sanitaria.
- Que tengan más empatía con los locales y se trabaje más en conjunto para brindar un mejor servicio.
- Tener mejor comunicación con las personas al rededor del parque para ayudarnos en conjunto.
- limpiar los baños y arreglar el puente.
- Señalados.
- Hacer el sendero que el retorno sea por otro lado y de esta forma no encontrarse de frente las personas en su regreso, especialmente a los Teñideros donde los puentes son tan limitados en capacidad de personas.
- Capacitación del personal en servicio al cliente.
- Mantenimiento de los senderos y habilitar otros senderos.
- Construir un sendero apto.

Nombre:

11 respuestas

- Sergio Chacón
- Gabriel Rojas
- Federico Chacón
- Jessica Rojas Gómez
- Jorge Luis Elizondo Salas
- Frank Simms
- Felipe Pardo
- Gustavo Abarca G
- Juan Carlos Arrieta Vega

- Mauricio Chinchilla Bolaños
- Eduardo Caravaca

Empresa:

10 respuestas

- Varias
- Independiente
- Horizontes
- Freelance
- Independiente
- TRC
- Horizontes Nature tours
- Horizontes de Costa Rica
- Horizontes Nature Tours
- 3-101-582894

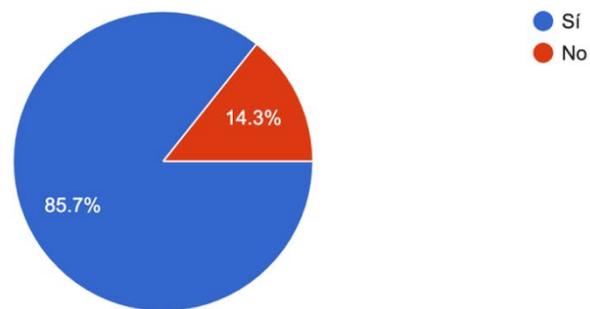
ENCUESTA DE OPINIÓN DIRIGIDA A GUÍAS DE TURISMO LOCALES -RESERVA SANTA ELENA, MONTEVERDE

Participación: 7

Resumen de respuestas

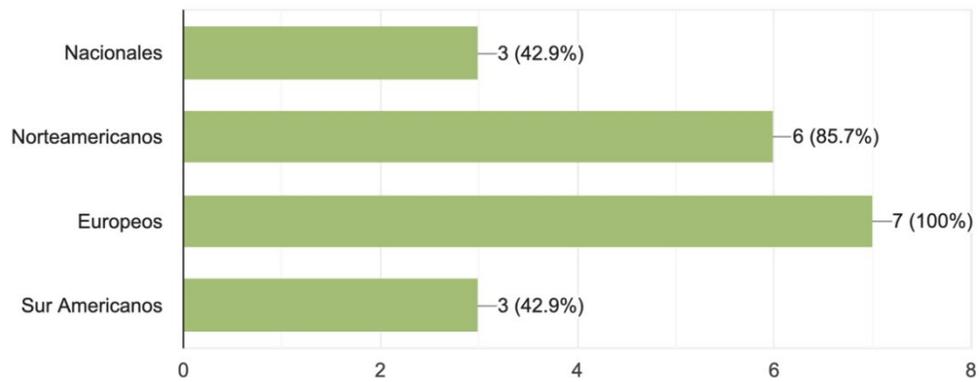
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

7 responses



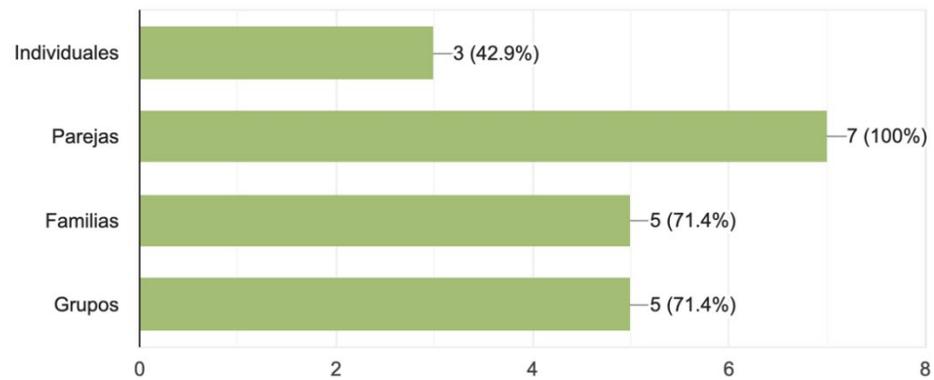
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado que usualmente Ud. atiende?

7 responses



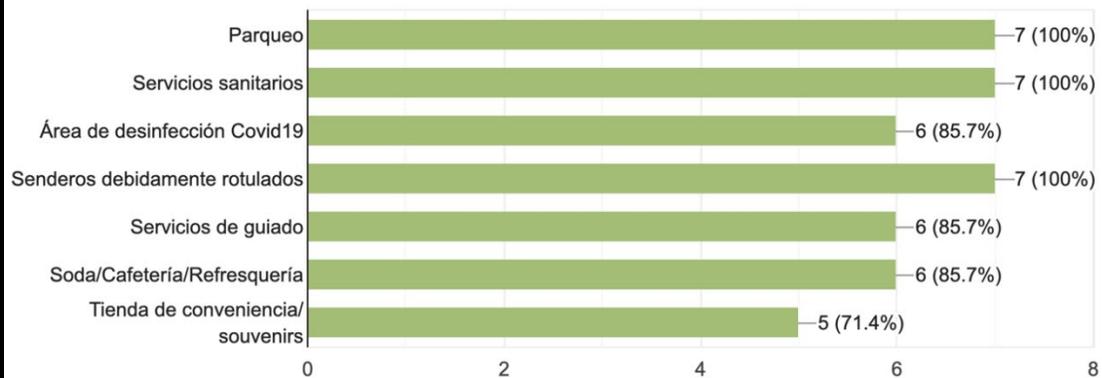
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado que usualmente Ud., atiende?

7 respuestas



4. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer en la Reserva Santa Elena, Monteverde (RSEM) como mínimo a los visitantes?

7 respuestas



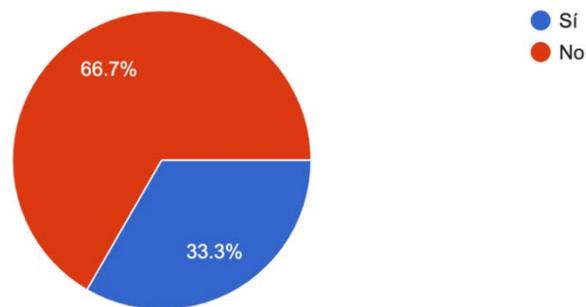
5. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas considera que debería de ofrecer el RSEM, mencione al menos tres?

5 respuestas

- Charlas de recibimiento.
- Hospedaje y transporte.
- Hospedaje sería otro, pero requiere de un edificio con el que no se cuenta.
- programas de investigación.
- mejorar y fortalecer el jardín de orquídeas buscando que lo fotógrafos lleguen por las orquídeas y aves.

6. Ud. ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos dentro del RSEM?

6 responses



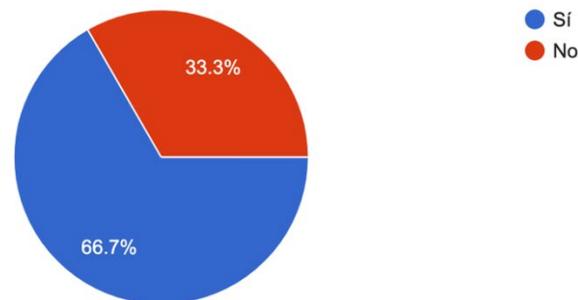
7. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

2 respuestas

- Mucha gente, abren muy tarde No tienen facilidades para pajareros.
- Por lo general se quejaban de la señalización de los senderos, en pandemia se mejoró un poco este aspecto.

8. ¿Considera Ud. que los visitantes al RSEM estarían dispuestos a contratar otro tipo de servicios y actividades de excelente calidad y de mayor costo?

6 respuestas



¿Por qué?

6 respuestas

- Si es para mejorar servicio si Cómo senderos especiales para pajareros.
- Los visitantes buscan siempre lo mejor sin importar el precio.
- La mayoría vienen de pensiones, estos no son de un poder adquisitivo alto.
- Por qué la experiencia en la reserva es única, no hay Bosque Nuboso así de hermoso en el área.
- El turista paga por servicios de calidad.

9. ¿Qué recomendaciones le daría al RSEM para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

6 respuestas

- Charlas, cursos.
- Personal capacitado.
- Mejor información, mapas mejor explicados.
- Los servicios están bien, la visitación se incrementaría si se construyen puentes colgantes
- Mejorar desde arriba y clarificar objetivos. La atención al cliente es muy buena, pero siempre se debe buscar la excelencia. No solo enfocarse al servicio al cliente, se debe invertir en investigación, educación ambiental y diversificar los productos y servicios ofrecidos. Se debe buscar la mejoría y no estancarse, aunque sean momentos económicamente difíciles.
- Si los servicios van a concesionar que sea a alguien con experiencia en el tema en cada uno de los servicios.
- Construir puentes colgantes.

Nombre:

6 respuestas

- Margherita Bottazzi
- Deiner
- Johnny Pérez
- Ruth
- Carlos Hernández
- Sergio Chacón

Empresa:

5 respuestas

- Armonía Natural
- Reserva santa elena
- RBNSE
- Centro Científico Tropical
- Varias

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta aplicada a empresas tour operadoras.

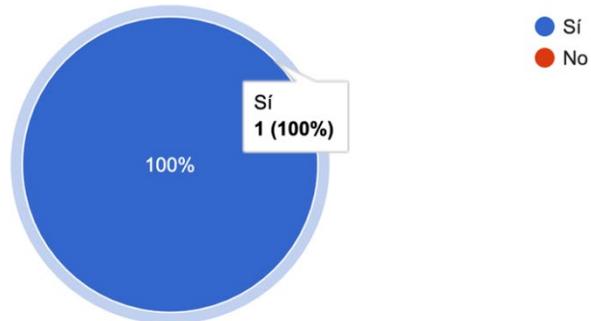
ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DEL PARQUE NACIONAL CARARA

Participantes: 1

Resumen de preguntas

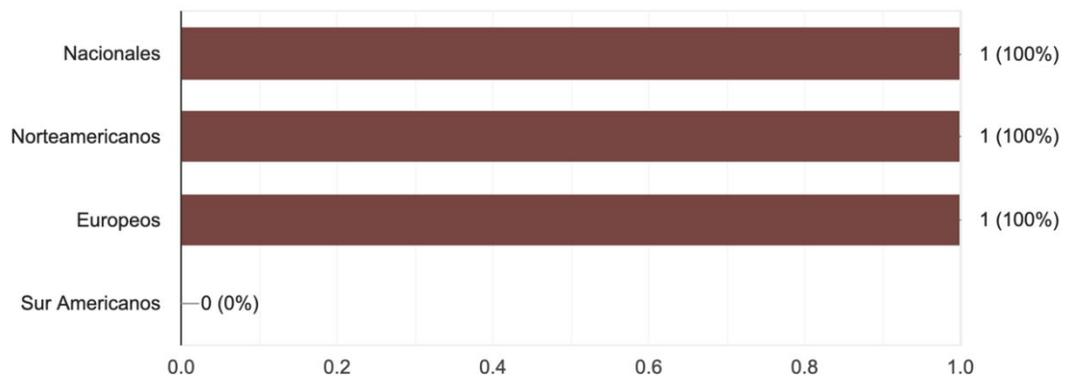
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

1 response



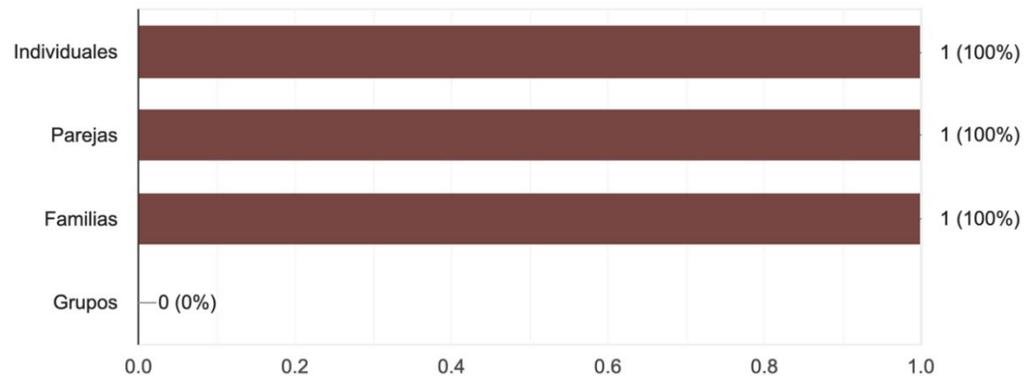
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

1 response



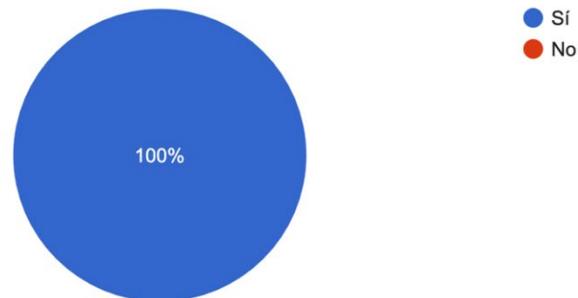
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

1 response



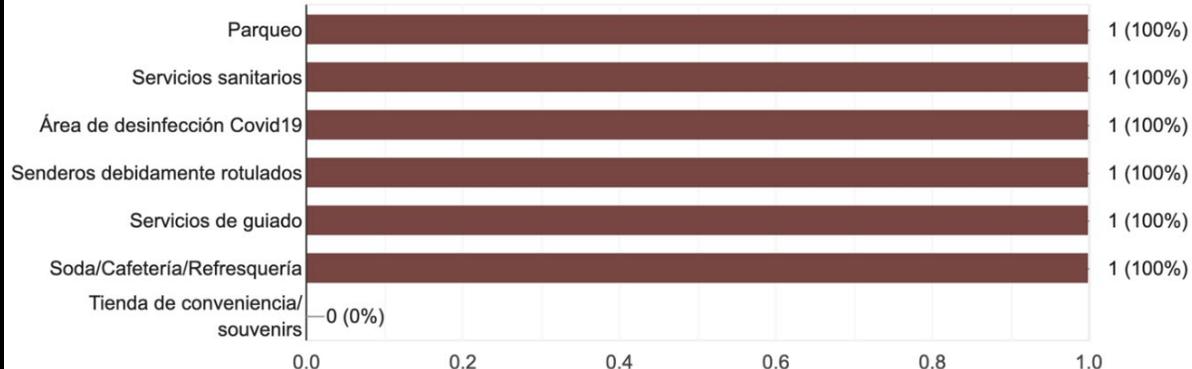
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Carara, a sus turistas?

1 response



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Carara como mínimo a los visitantes?

1 response



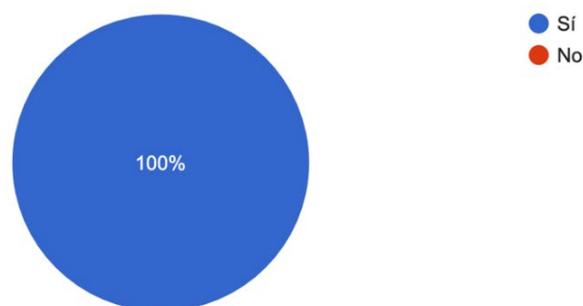
6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Parque Nacional Carara? Mencione al menos tres.

1 respuesta

- Tours Nocturnos.
- Tours de Fotografía.
- Torres de Avistamiento.
- Puentes Aéreos.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en el Parque Nacional Carara?

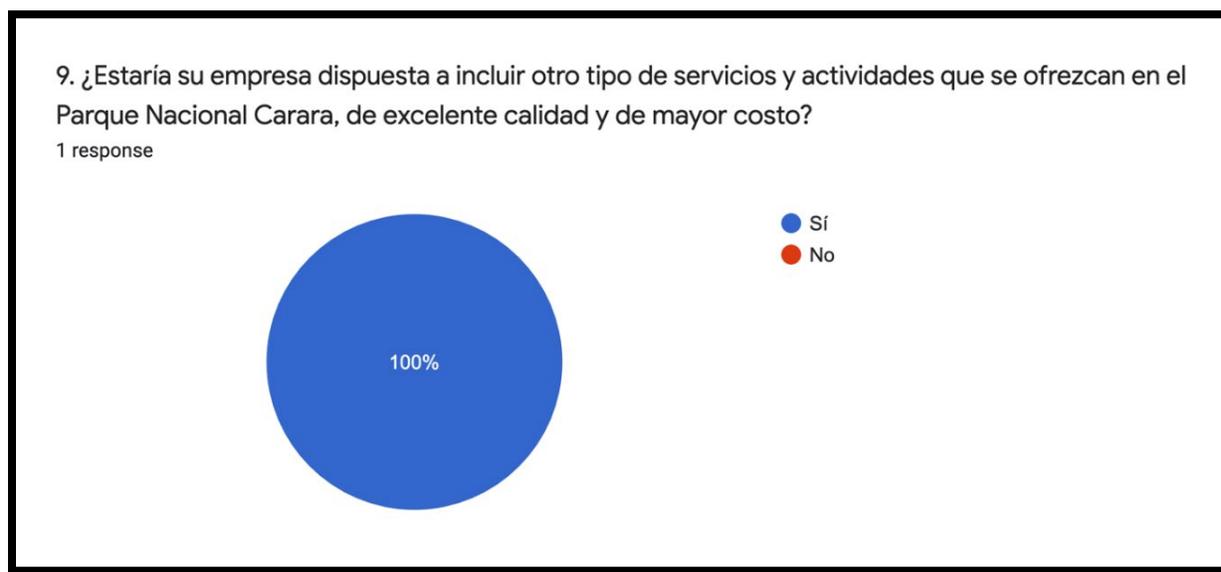
1 response



8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

1 respuesta

- La falta de una entrada acorde a un Parque Nacional. -La forma en cómo se subcontratan los servicios de los guías locales. -Falta de mayor oferta de servicios.



¿Por qué?

1 respuesta.

- -Por el potencial tan alto que tiene la riqueza biológica del parque. -El lugar es visitado por muchos amantes de la avifauna y naturaleza en general pero no encuentran variedad de servicios ofrecidos.

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Carara para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

1 respuesta.

- Tener una estrategia de mercadeo propio, no depender solamente de lo que haga el ICT, quien es el promotor de los PN por ley en el país. Tener una comunicación con el comercio local para incentivar los servicios del parque, y todo lo que este ofrece.

Nombre:

1 respuesta

■ Leonardo Centeno

Empresa:

1 respuesta

■ Mangrove Birding Journeys

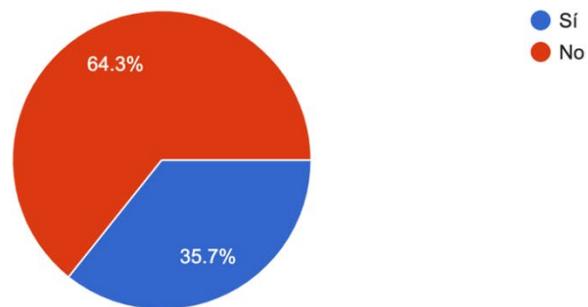
ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA - PARQUE NACIONAL VOLCÁN TENORIO

Participación: 14

Resumen de respuestas

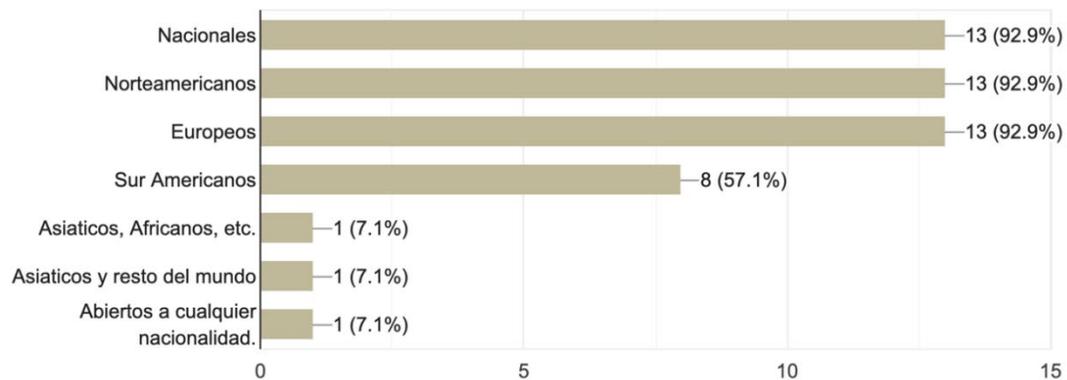
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

14 respuestas



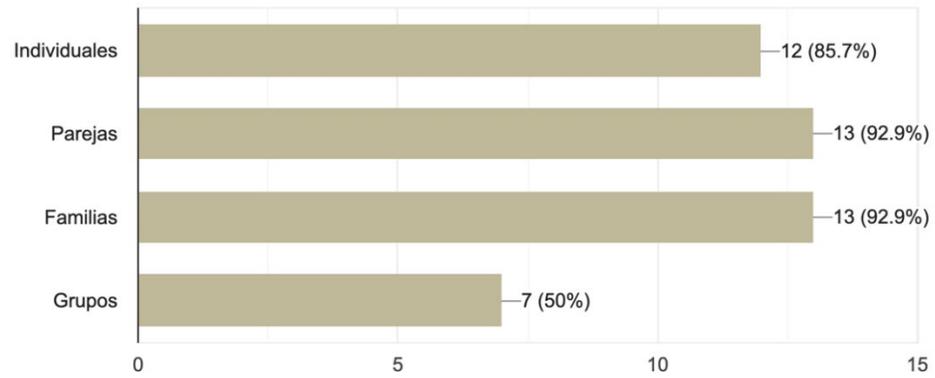
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

14 respuestas



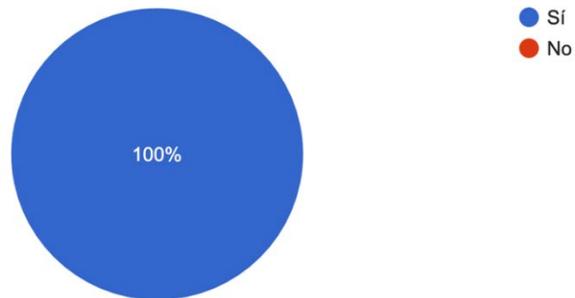
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

14 responses



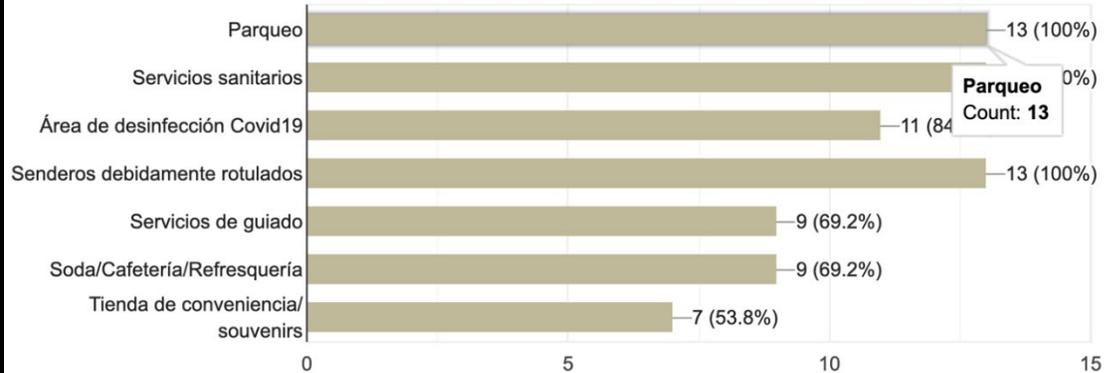
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Volcán Tenorio, a sus turistas?

14 responses



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Volcán Tenorio, como mínimo a los visitantes?

13 respuestas



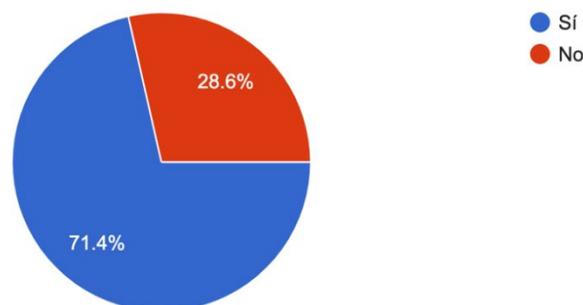
6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Parque Nacional Volcán Tenorio? Mencione al menos tres.

11 respuestas

- Un lugar con más información del parque, fotografías de flora y fauna, detalles interesantes un buen croquis del parque, tener otro sendero para observaciones de aves.
- Reservación o venta de tiquetes online.
- Un centro de visitantes.
- Compra tiquetes en línea. Sendero tipo circuito. Wifi.
- Servicios de investigación, voluntariado, desarrollo de programas comunales.
- Venta de toquetee en línea.
- Mejorar las condiciones del sendero.
- Asistencia emergencias, área para descanso en algún punto antes de las gradas a la catarata, no toda persona logra bajar. Bastones de apoyo, pueden tener alguna remuneración.
- Informar, reservar y comprar tiquetes en línea.
- Venta de tiquetes con line.
- Sendero circular, con algunas pocas, pero estratégicas áreas de descanso para personas con necesidades especiales, rotuladas. Presencia de 1 guarda parques en los sitios de mayor relevancia, catarata, laguna, Teñideros. Al menos en alguna.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en el Parque Nacional Volcán Tenorio?

14 respuestas



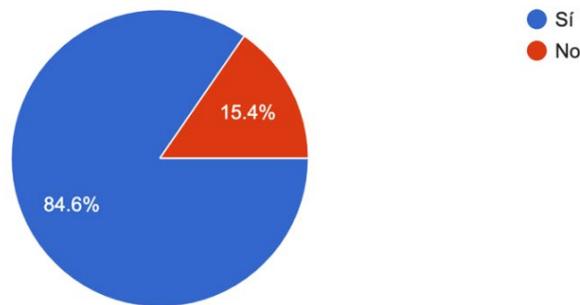
8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

10 respuestas

- Baños.
- Que mucha fila, no pudieron ingresar, no pudieron comprar entradas, pocos funcionarios dando indicaciones.
- Lentitud en la ventanilla de ventas de tiquetes Falta de personal bilingüe en la ventanilla. Falta de información y rotulación antes y en el Parque. Mala señalización y infraestructura muy básica.
- Que hay mucha gente. Tiene que esperar mucho. Gente sin mascarillas adentro.
- Ruido. Congestión. Senderos de poca calidad.
- Falta de otro sendero/ no venden toquetea en línea / filas muy largas.
- Gradas muy altas y de diversa altura, la necesidad de un sitio donde descansar, pensando en alguien con alguna dificultad física, independiente de edad. Servicios sanitarios, área de registro. Presencia de algún guardaparques en el área más sensible, la catarata, Teñideros. Reservar y Comprar en línea su tiquete de ingreso.
- Falta de baños, informaciones, sendero no apto para personas con discapacidad o persona mayor. Sendero circular.
- Mal estado de los senderos (lodo) Filas Horario.
- Los senderos, gradas muy altas, encuentro con personas en el sendero.

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que se ofrezcan en el Parque Nacional Volcán Tenorio, de excelente calidad y de mayor costo?

13 respuestas



¿Por qué?

8 respuestas

- Para tener más opciones a los clientes.
- Por la mejora en calidad del destino y también el turista que visita será más respetuoso y conocedor de la biodiversidad y belleza escénica que se conserva.
- Ocupamos más actividades.
- Por qué si es de calidad se va a vender.
- ¿Si es el turista puede tener una mejor experiencia, por qué no?
- Para ofrecer una experiencia más amplia y de calidad. Y una estadía más larga en la zona.
- Porque mejora la experiencia del turista.
- Los que visitan estos sitios buscan calidad, el costo se puede diluir entre muchos, siempre y cuando yo (turista) me sienta satisfecha. Podrían convertir al turista en patrocinador, todos los años. Significa mantener contacto con ellos, información de actividades de conservación, mejoras, otros. Ellos recibirían todos los años un tipo de placa, usted es patrocinador de... Año, algún distintivo por monto donado. Cuando vienen pueden entrar por prepago.

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Volcán Tenorio para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

11 respuestas

- Profesionalizar al personal que tiene contacto con el turista, en el tema conservación están bien, sin embargo, al ser un Parque Nacional que tiene visitación, su personal debe conocer d turismo.
- Comprar en línea de tiempo de entradas es muy demasiado importante.

- No sé si ya lo tienen, pero me parece una entrada separada de salida.
- Mejorar flexibilidad y ampliación de horarios, promoción más de la zona como destino turístico y no enfocarse en solo el parque como destino.
- Atención al visitante como cliente.
- Venta de toquetea en línea / ingresó a las 7:00 a.m.
- Mejorar la calidad de los senderos.
- Hacer mejoras en lo ya citado, senderos, gradas, infraestructura, presencia de los guardaparques, áreas de descanso. Un sendero circular sería una gran diferencia para los turistas en su visita. Pagar un pase o paquete por visitar un número determinado de Parques Nacionales, con derecho a reserva previa, así no tienen que preocuparse por el pago y el Sistema de Parques se asegura un ingreso. Este sistema es común en otros países. Incluso pueden adquirir una membresía que se paga por año para la protección de la vida silvestre y el derecho al ingreso a los parques si viaja a CR.
- 1)-Sendero Circular. 2)- Sendero apto para personas discapacitadas o persona mayor. 3)-reservar y comprar tiquetes en línea. 4)-Ampliar los horarios de entrada en la mañana cuando los turistas son acompañadas de un guía certificado. 5)- Permitir y abrir un camino para llegar a la cima del volcán Tenorio, en condiciones establecidas y reglamentadas.
- Mejorar la atención al cliente.
- Una sala de espera, exposición, fotos, ligeras explicaciones, historia, cultura, biodiversidad. Puede tener una capacidad número de 15 personas que puedan informarse antes de entrar al parque, opcional.

Nombre:

14 respuestas

- Marlon Calderón
- Alberto Camacho
- Flory Ramírez
- Pippa
- Mayra Zúñiga
- Miguel Ángel soto Obando
- Gerardo Soto
- Apartamentos Rio Celeste Dreams
- Maynor
- Eliette Artavia Jimenez
- Franck Dziubak
- Leda Quesada Aguilar
- Kenneth Hidalgo
- Eliette Artavia Jiménez

Empresa:

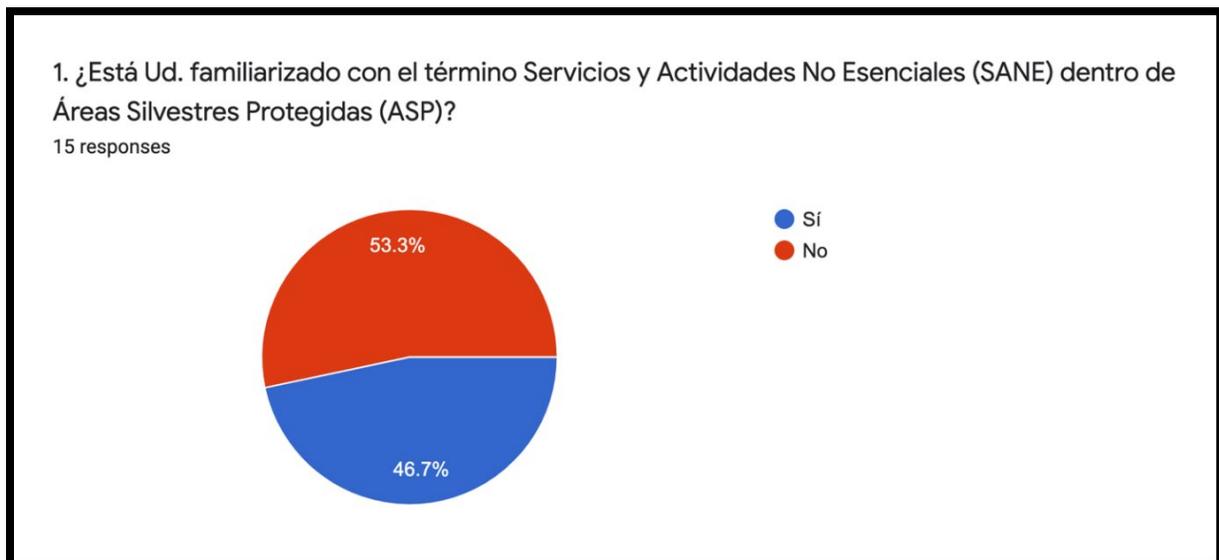
14 respuestas

- Bijagua Rainforest Tours
- Hotel Cacao
- Hospedaje Agutipaca
- Casitas TENORIO
- Rancho de Moncho
- Frog's Paradise
- Heliconias
- Apartamentos Rio Celeste Dreams
- Griego tours
- Aves de Tierras Altas
- Tenorio Lodge / CATURI
- PAz Entre Volcanes
- Rio Celeste Hideaway Hotel
- AVES DE TIERRAS ALTAS

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN -EL ÁREA DE INFLUENCIA -PARQUE NACIONAL VOLCÁN ARENAL

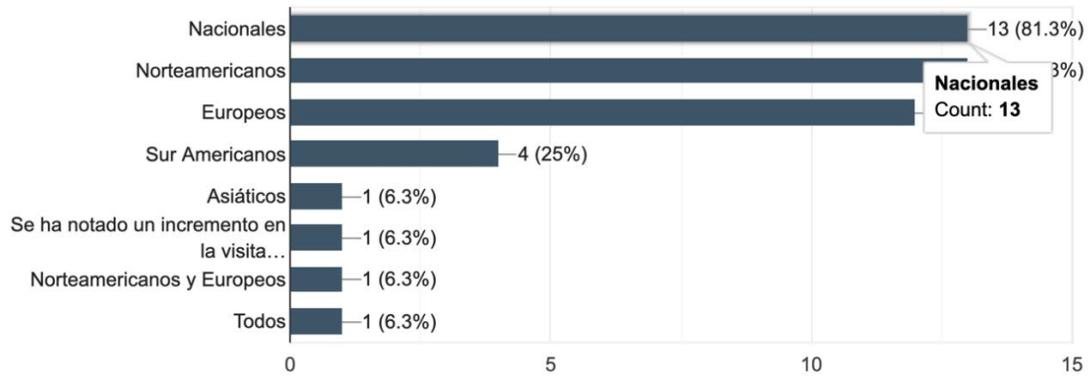
Participación: 16

Resumen de respuestas:



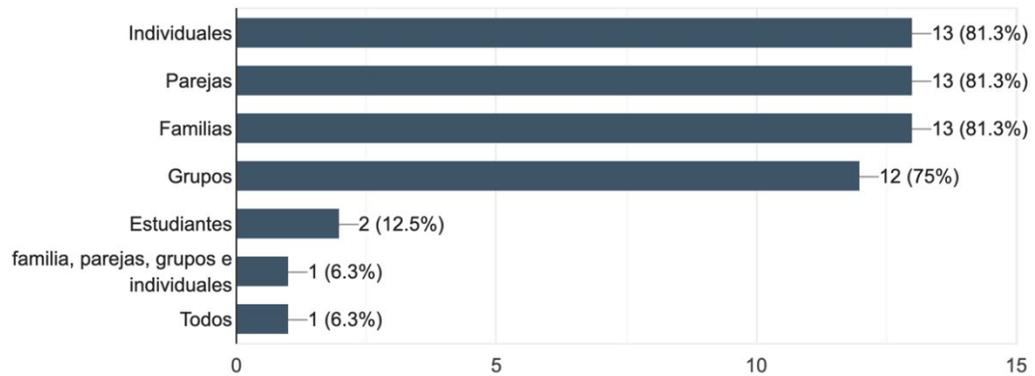
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

16 responses



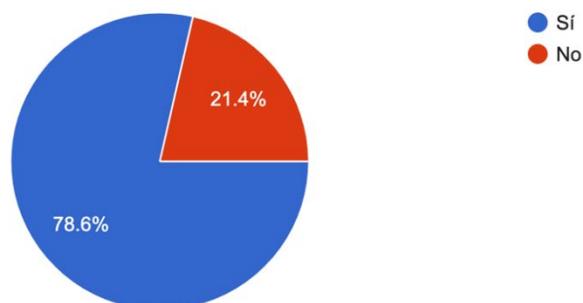
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

16 responses



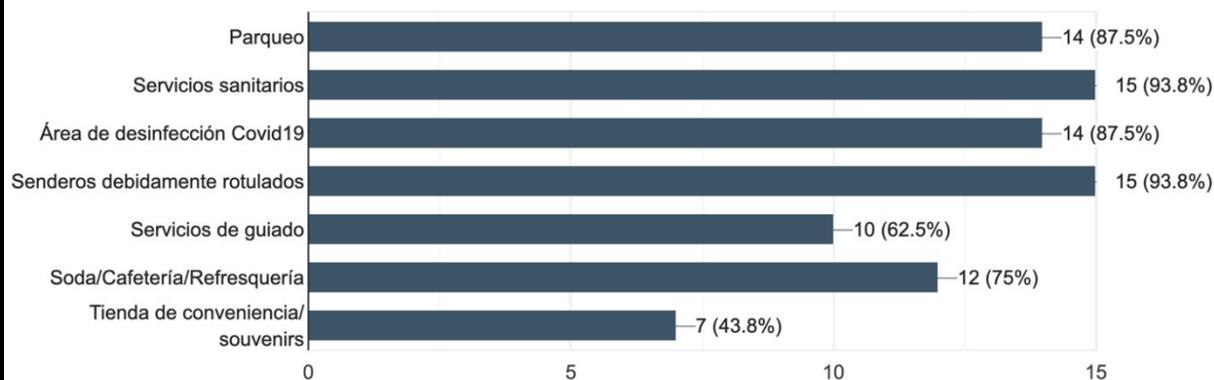
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Volcán Arenal, a sus turistas?

14 respuestas



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Volcán Arenal como mínimo a los visitantes?

16 respuestas

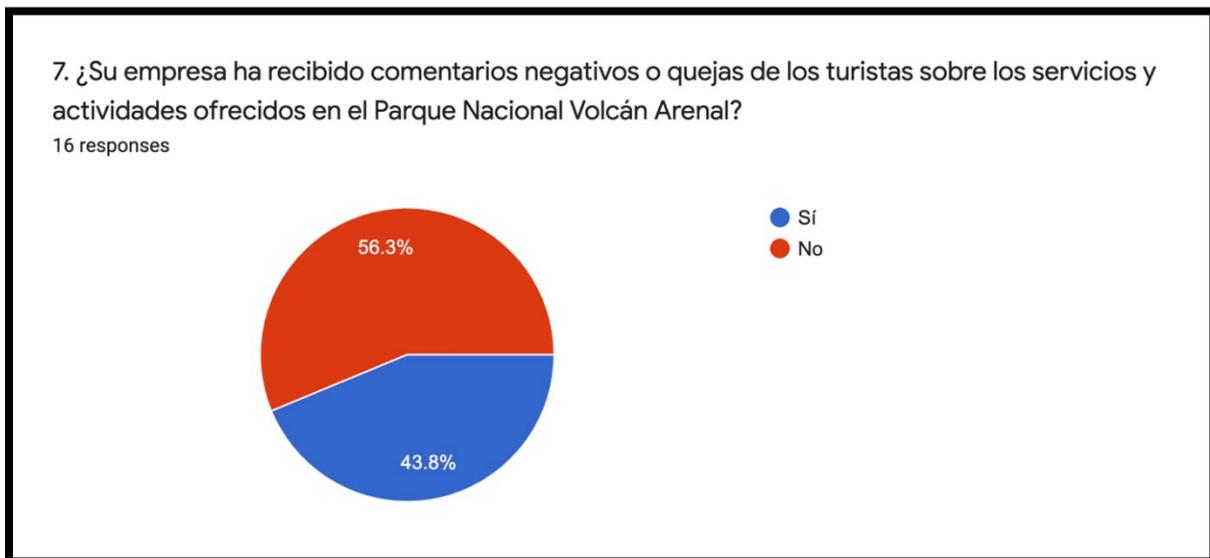


6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Parque Nacional Volcán Arenal? Mencione al menos tres.

11 respuestas

- Que la tienda de souvenir tenga un fuerte componente de Responsabilidad Social donde se le brinde espacio a artesanos de la zona norte.
- También se pueden habilitar alguna ruta para hacer bicicleta, mejorar los miradores, y tener un museo en la entrada con la historia, peculiaridades y detalles del Volcán Arenal, algo más educativo, pero también histórico.

- Se puede habilitar un área para picnic dentro del parque algo seguro que tenga bella vista al volcán.
- También actividades de voluntariado en el parque durante todo el año, donde puedan participar extranjeros, nacionales y personal que trabaja en la zona.
- Desarrollar actividades de capacitación ambiental dentro del parque.
- Celebración de Fechas especiales en el Parque. Eje. Día de los Parque Nacionales, Día de la Tierra, etc.
- Oficina de información turística.
- información, servicios sanitarios en óptimas condiciones (gran debilidad del parque en Arenal), sistema para rescate.
- Mejor mapas Mejor mantenimiento de senderos Apoyo a la comunidad.
- mejorar los senderos, tanto del parque Nacional como del sector Península.
- Senderos para discapacitados, alquiler de sillas eléctricas, agua potable dentro del sendero.
- Comprar piquetes en línea.
- Acampamiento, charlas educativas, senderos de bicicleta.
- Los accesos para personas con discapacidad.
- Centro de Información (charlas, videos, fotografías sobre la historia y biodiversidad).
- Sendero Accesible Paquete turístico educativo, (estudiantes, familias), resaltando la historia y biodiversidad del Parque.



8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

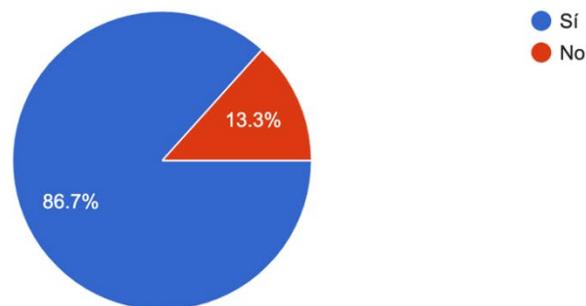
7 respuestas

- En algún momento los baños, no sé si ahora ya estarán mejor, con papel higiénico y bien limpios.
- Mal estado de los servicios sanitarios, falta vigilancia en el parqueo, mala infraestructura y que cierran muy temprano.
- Muy caros para lo que se ofrece.

- Relación de precio-calidad no optima, falta de instalaciones, horario muy limitado.
- Pero si consideramos es importante aumentar la batería de servicios sanitarios, mejoras en senderos e infraestructura en general.
- Mejorar la calidad de baños.
- Falta de atención.

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que se ofrezcan en el Parque Nacional Volcán Arenal, de excelente calidad y de mayor costo?

15 respuestas



¿Por qué?

9 respuestas

- Creemos que el Parque Nacional es de suma importancia para la zona, acercar a los turistas nacionales y extranjeros al parque es fundamental para la experiencia de naturaleza en el destino, la educación ambiental y el fortalecimiento de los lazos de identidad con la zona.
- Como cámara de turismo hicimos la solicitud para poder administrar los servicios del PNVA y no hemos recibido respuesta positiva. Conocemos el potencial del parque y no concebimos que un lugar tan bonito no tenga el nivel de servicio que se ofrece a los turistas en los hoteles que le rodean.
- Si son de mayor costo no porque ya es caro y no se ve la plata que recibe en la infraestructura.
- En realidad, lo que buscamos es que nuestros clientes salgan satisfechos. Si hay actividades en el parque que logran esta meta, se las recomendaremos.
- Algo nuevo siempre es interesante son años que se ofrece los mismos.
- Porque se debe de abrir un nicho más amplio de mercado y aprovechamiento del recurso que aporta el visitante.
- Contando con la información desde la Reserva podríamos recomendar a los visitantes, aunque por lo general antes de llegar a la Reserva ya han visitado el Parque Nacional.
- Realizamos bote y se entrada por Península, ya se está haciendo.

- Ellos pagan directamente o a través de tour operadora, pero de igual manera buscamos la calidad y la integración al PNVA, por lo que, si representa una buena opción para mejorar la visita a este sitio tan gustado, no tenemos problema.

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Volcán Arenal para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

11 respuestas

- Comunicar más en sus redes sociales.
- Desarrollar un plan de capacitación que sea impartido en las instalaciones del parque. Integrar programa de voluntariado, que incluso pueda colaborar con algunas actividades novedosas del parque.
- Más personal en el parque.
- Coadministración de algunas actividades con ente externo (asociación, cámara) etc. que apoyo al fortalecimiento de instituciones claves en la zona y al mismo tiempo ayude administrar y mejorar las actividades del parque.
- Que le otorgue un contrato de administración de esos servicios a la Arenal Cámara de Turismo y Comercio tal y como lo ha venido solicitando desde hace 4 años.
- Mejorar instalaciones, atención al cliente, mejorar los senderos.
- Aceptar diferentes tipos de monedas, pago en tarjetas y efectivo, inglés u otros idiomas básicos.
- Folleto con información para caminatas autoguiadas (puede ser digital), sendero autoguiado con rótulos o audioguías, elaborado con base en la interpretación temática (que tenga un mensaje de conservación y un hilo conductor que conecte el contenido de cada estación o "parada" del recorrido).
- Deberían ser más abiertos a las nuevas ideas y conceptos de conservación moderno. Ha sido comprobado por varios estudios que protección absoluta no es la mejor manera conservar los recursos naturales y todos los casos. Hay que desarrollar más oportunidades para uso mixto responsable dentro el área del parque nacional para generar más ingresos que se pueden utilizar en campañas de sostenibilidad. Yo siento que la conservación pasiva que siempre ha practicado ha fallado en ciertos aspectos y promoviendo un mayor uso de los recursos del parque, siempre cuando sea responsable ecológicamente, puede ayudar el SINAC en sus objetivos de proteger el medio ambiente y la diversidad de la zona.
- Tener vehículos eléctricos que permitan hacer el recorrido verde.
- Es necesario la inversión en infraestructura incluyendo los senderos. Importante mejorar equipo y ampliar en la cantidad de personal, son muchas labores para pocos funcionarios, quienes a su vez además de la atención al visitante les corresponde realizar funciones de educación ambiental, control y protección, labores administrativas, comisiones interinstitucionales, entre otras. En nuestro caso el turista viene de Fortuna, ya ha visitado el Parque, sin embargo, en los recorridos guiados, así como en la recepción se habla sobre el Parque ya que desde diferentes partes de la Reserva Bosque Nuboso Santa Elena se cuenta con visitas panorámicas al Parque Nacional y su majestuosa Volcán Arenal.
- Soda y áreas libres para compartir ejemplo con bancos y mesas.
- Mejorar rotundamente el servicio al cliente, la atención lo es todo y la información y contacto directo con las personas. La integración junto a los diferentes stakeholders para el apoyo en promoción y divulgación de la riqueza biológica y demás. Mejora en los servicios blindados.

Nombre:

14 respuestas

- Shirley Mora
- Tadeo Morales
- Valentina Staricco
- Ivannia Solano Sandoval
- Natalia Alvarez H
- Pip Kelly
- Mariela García Sánchez
- Barbara Moglia
- Austin Gess
- CAROLINA MAYA
- Roy Leiton
- Yaxine María Arias Núñez
- Shaolyn Arias
- Valeria Pacheco

Empresa:

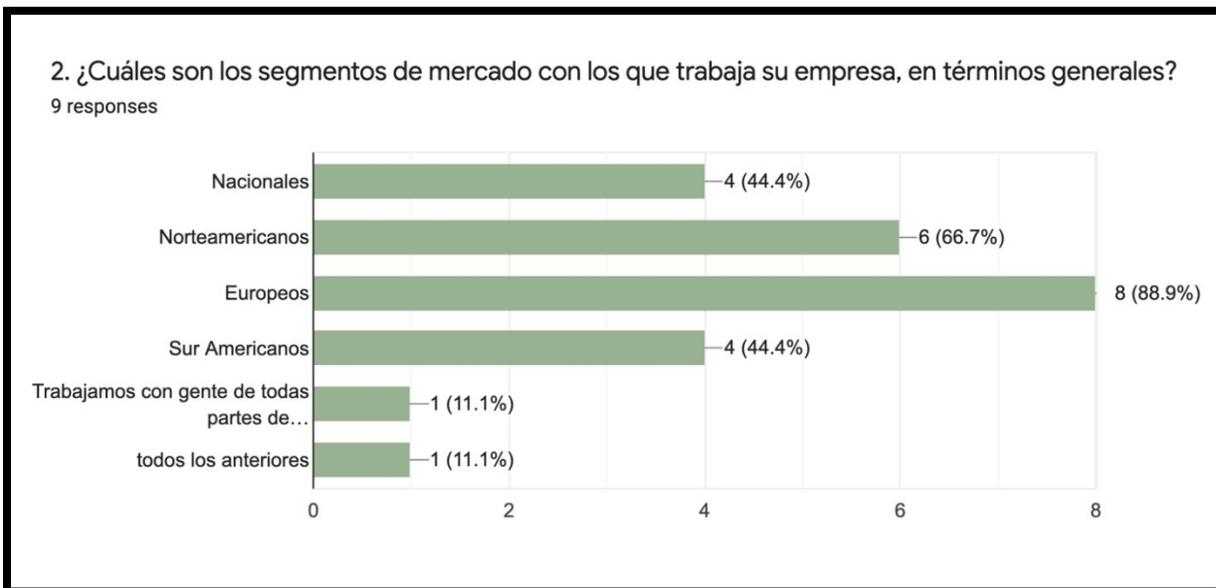
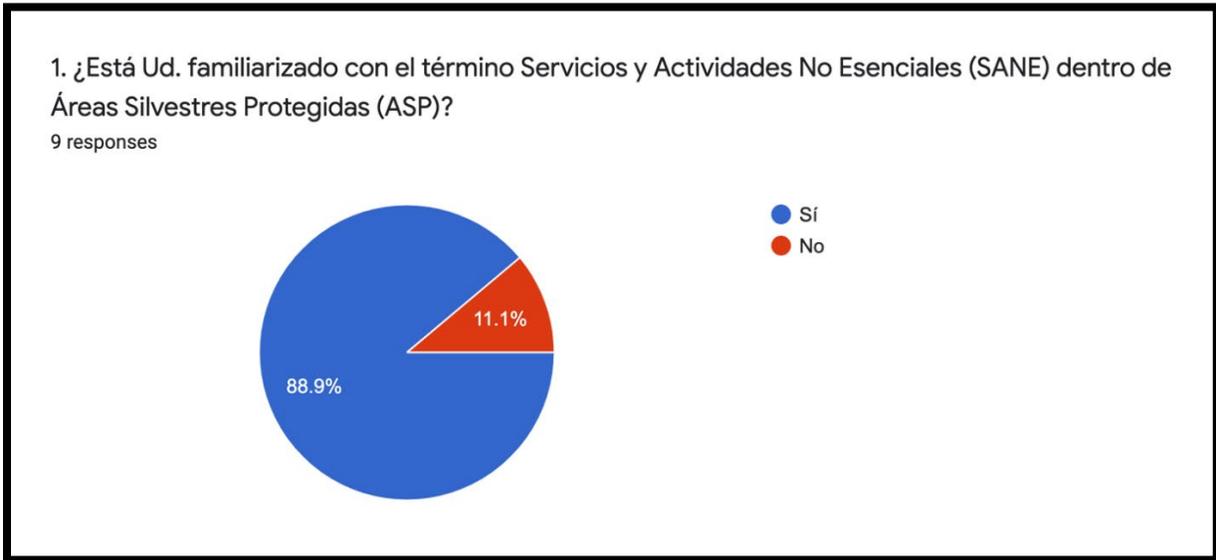
14 respuestas

- Hotel Tabacón
- Arenal Cámara de Turismo y Comercio
- Mistico Park
- Catarata Ecolodge
- Hotel Arenal Manoa
- Casitas Tenorio
- Reserva Biológica Tirimbina
- Hotel Mystica
- Arenal Observatory Lodge & Spa
- SELVA VERDE LODGE
- Asociación de Desarrollo Integral de Los Ángeles
- Reserva Bosque Nuboso Santa Elena
- Aventuras Arenal
- ADIFORT

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA -PARQUE NACIONAL TORTUGUERO

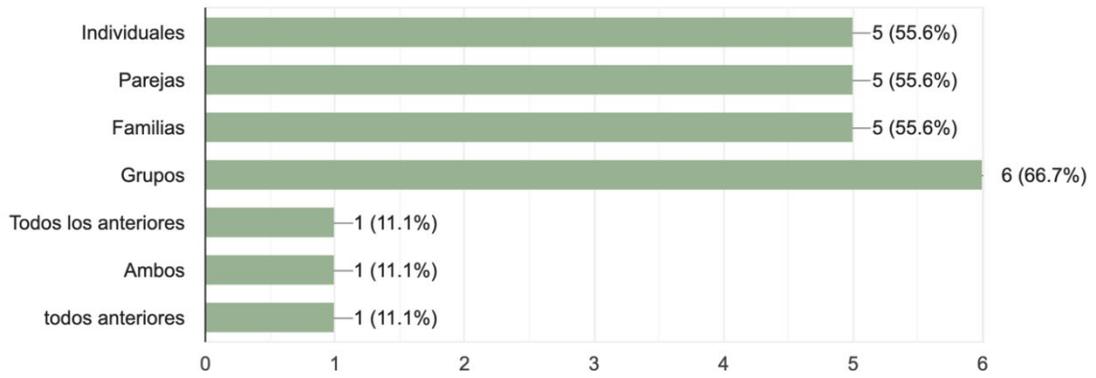
Participación: 9

Resumen de respuestas:



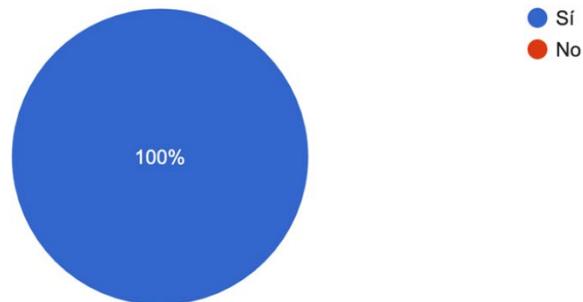
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

9 respuestas



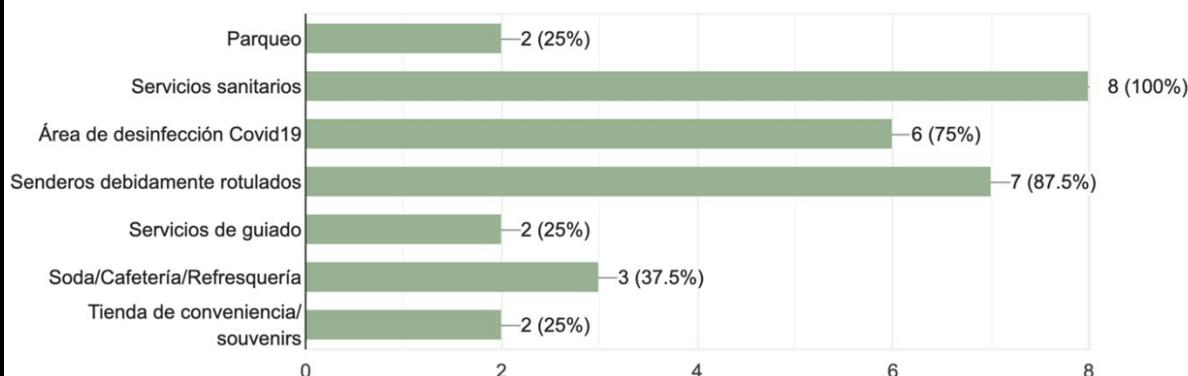
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Tortuguero a sus turistas?

9 respuestas



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Tortuguero, como mínimo a los visitantes?

8 respuestas



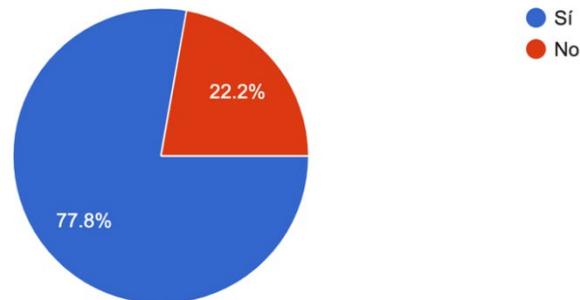
6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Parque Nacional Tortuguero? Mencione al menos tres.

8 respuestas

- Rotulación en los senderos.
- Senderismo, Centro de información, guía del lugar demarcando senderos, lugares de descanso y reglamento.
- Centro de visitante con una basta información del parque.
- que permiten solamente guías reconocidos del ICT, exposiciones sobre fauna y flora, informaciones/charlas sobre el trabajo/éxitos/monitoreos de los guardaparques,
- Caminatas nocturnas en cerro Tortuguero.
- Guiado, tienda orientación/educación, cafetería.
- 1)en el cerro Tortuguero se debe de ofrecer servicio horario más amplio 5am (2) caminatas nocturnas 3) no incluir tiquete caño palma como si fuera canales ya que está dentro refugio y además hacer ruta de caminata sobre ruta san francisco a Samai laguna.
- Compra ágil y flexible de las entradas.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en el Parque Nacional Tortuguero?

9 respuestas



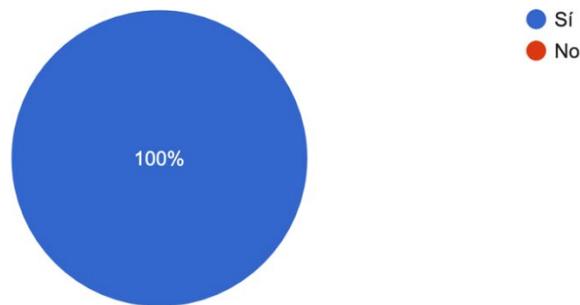
8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

8 respuestas

- Sobre la atención que recibió una familia en oficinas principales del parque siendo una burbuja de 7, los separaron y de muy mal carácter el funcionario le hablo al guía y los turistas se molestaron, de hecho, creo que hicieron un mal comentario en su página oficial y me mandaron mensaje personal diciéndome que abusan del puesto que tienen.
- Falta de adecuación de senderos, Poca presencia de personal.
- Sobre el nuevo sistema de cobro electrónico, debería ser más fácil, toma muchas veces más que 10 minutos a comprar las entradas.
- No hay caminatas nocturnas cerro. 2no pudieron usar sanitario puesto 4 esquinas. 3tiquetes físicos porque no hay Internet se pierden esa experiencia en cerro.
- Falta presencia funcionarios en playa, Mucha gente en la playa durante temporada Cacería de tortugas, implementación leyes, el tiempo de espera a lo hora del registro. esto previo a la pandemia.
- Plataforma servicio línea se quejan, que se les ha negado sanitario puesto 4 esquinas, en ventanilla muy mal servicio son algunos de comentarios.
- Principalmente sobre la compra de las entradas en línea.

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que se ofrezcan en el Parque Nacional Tortuguero, de excelente calidad y de mayor costo?

9 respuestas



¿Por qué?

6 respuestas

- Con el objetivo que los visitantes obtengan la mejor experiencia posible al visitar el PNT ser parte de nuestros programas.
- Tortuguero carece de actividades y cualquier otra bien diseñada obviamente será interesante para alargar más las estadías.
- mientras sirve para la conservación de la flora y fauna que sí, no para cafetería y souvenir eso es parte económica de la comunidad.
- Porque realidad él es muy pocas activa que ofrecen hace falta más atractivos. Pará quien nos visita.
- Tortuguero es un destino único y exótico, y podría contar con servicios de mayor calidad para ofrecer al turismo, quienes nos visitan dicen que hace falta más actividades dentro del PNT.

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Tortuguero para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

9 respuestas

- Un poco más de amabilidad de parte personal del parque.
- Trabajar en la adecuación de senderos, señalización y presencia de funcionarios para que el turista reconozca las funciones del grupo de guardaparques y del SINAC.
- Aumentar personal, aumentar los tours, manatíes y avistamiento de acóplenlo en temporada tortuga.

- Que permiten tours solamente guiados, y que los guías son reconocidos del ICT. exposiciones sobre fauna y flora, charlas.
 - Mejor atención al cliente.
 - Nuevos atractivos como caminatas nocturnas senderismos.
 - Tour bicicleta por trayectos actos.
 - Tour refugio archi car. Igual hacer alguna especie mariposa río en esta área.
 - Entrenar y empoderar a funcionarios para atender y supervisar adecuadamente los servicios no esenciales.
 - Mejorar el sistema de compra en línea de entradas.
- Que tomen en cuenta a los empresarios primero que son los que escuchan a quien nos visita esto antes de tomar decisiones.
- Mejorar y simplificar el sistema de compra de entradas en línea.

Nombre:

8 respuestas

- Arelis Mendoza
- Sea Turtle Conservancy
- Calixto López
- Barbara
- Ana Rita Rodríguez
- Roxana Silman
- Alejandro Lara
- ANARITA RODRIGUEZ JIMENEZ

Empresa:

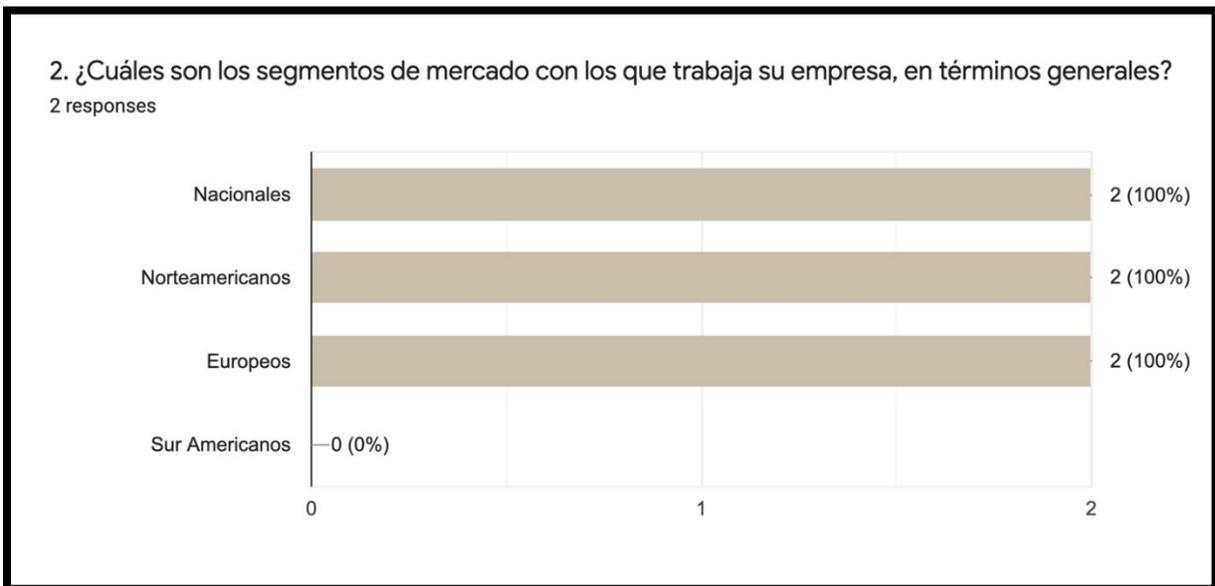
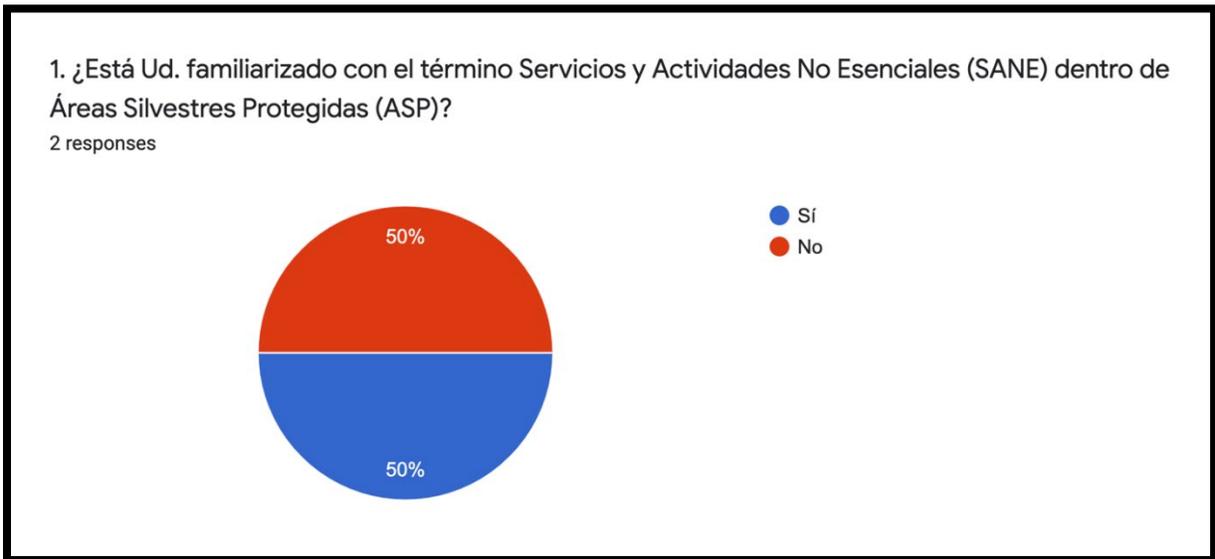
7 respuestas

- Asomeguitour. Tortuguero green house. Restaurantes el muellecito
- Hotel el Icaco
- Tinamou Tours
- Chinitas
- STC
- Laguna Lodge Tortuguero
- CHINITAS ECOLOGE

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA -PARQUE NACIONAL RINCÓN DE LA VIEJA

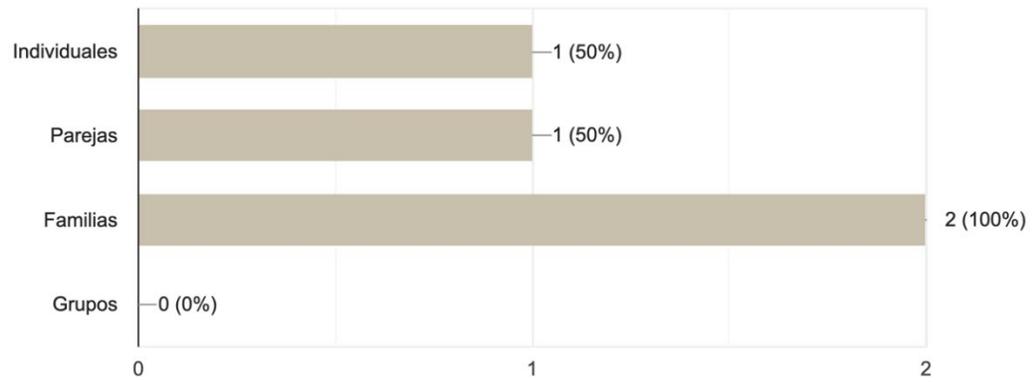
Participación: 2

Resumen de respuestas



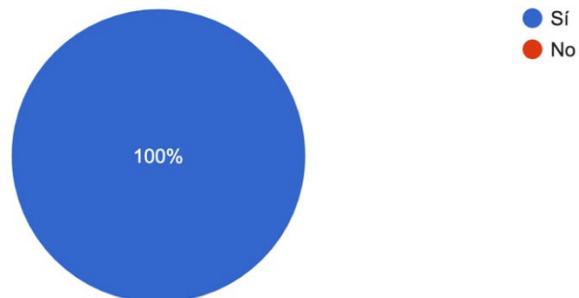
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

2 respuestas



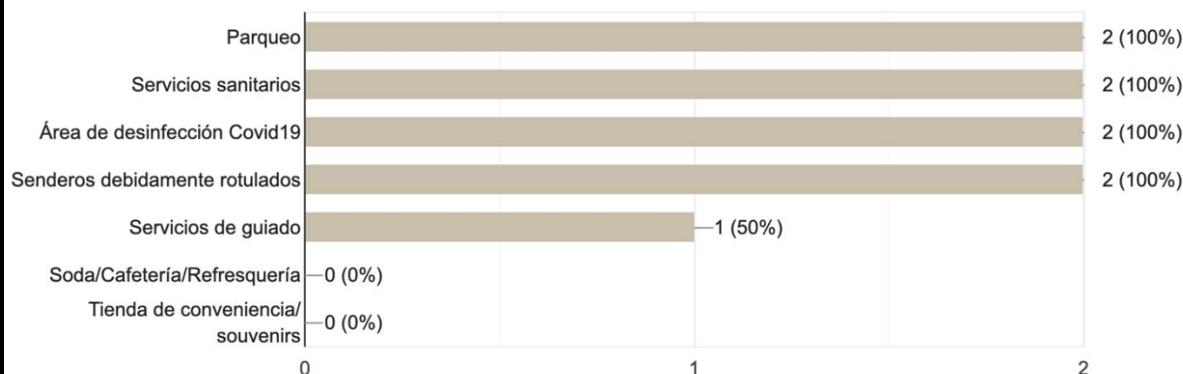
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Rincón de la Vieja, sector Santa María a sus turistas?

2 respuestas



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Sector Santa María del Parque Nacional Rincón de la Vieja, como mínimo a los visitantes?

2 respuestas



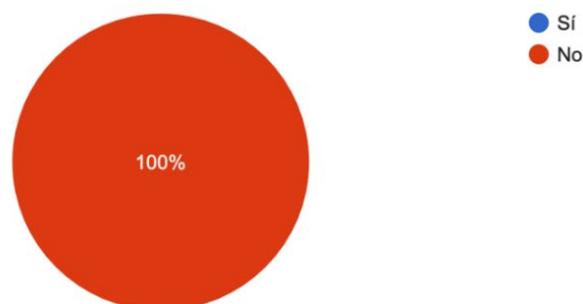
6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Sector Santa María del Parque Nacional Rincón de la Vieja? Mencione al menos tres.

1 respuesta

- Que debiera, pueden ser los otros servicios que no marque como mínimo, como souvenir, tours guiados, restaurante.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en el Sector Santa María del Parque Nacional Rincón de la Vieja?

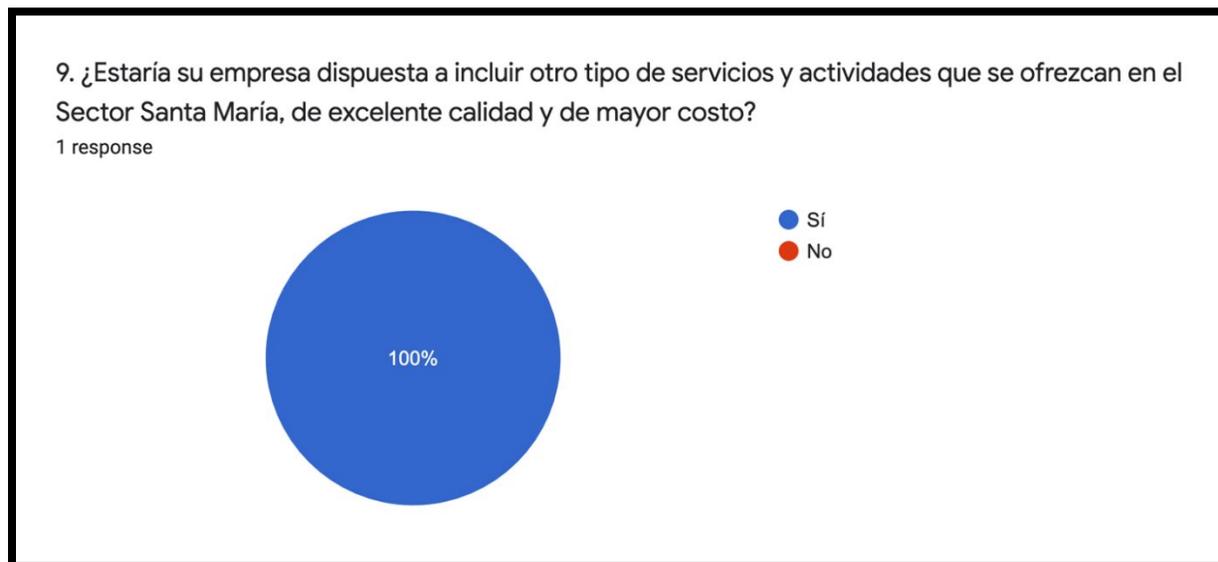
2 respuestas



8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

1 respuesta

- Nosotros al no ser tour operadores los mandamos con servicios guiados.



¿Por qué?

0 respuestas

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Rincón de la Vieja para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

2 respuestas

- El turista no le molesta pagar un precio razonable, pero deben tener por lo menos servicios básicos. Lo de más lo pueden concesionar, restaurantes, souvenirs etc.
- Que visiten a Curubandé y conozcan otros atractivos turísticos de la zona.

Nombre:

2 respuestas

- Cesar

■ Danubio Quirós Picado

Empresa:

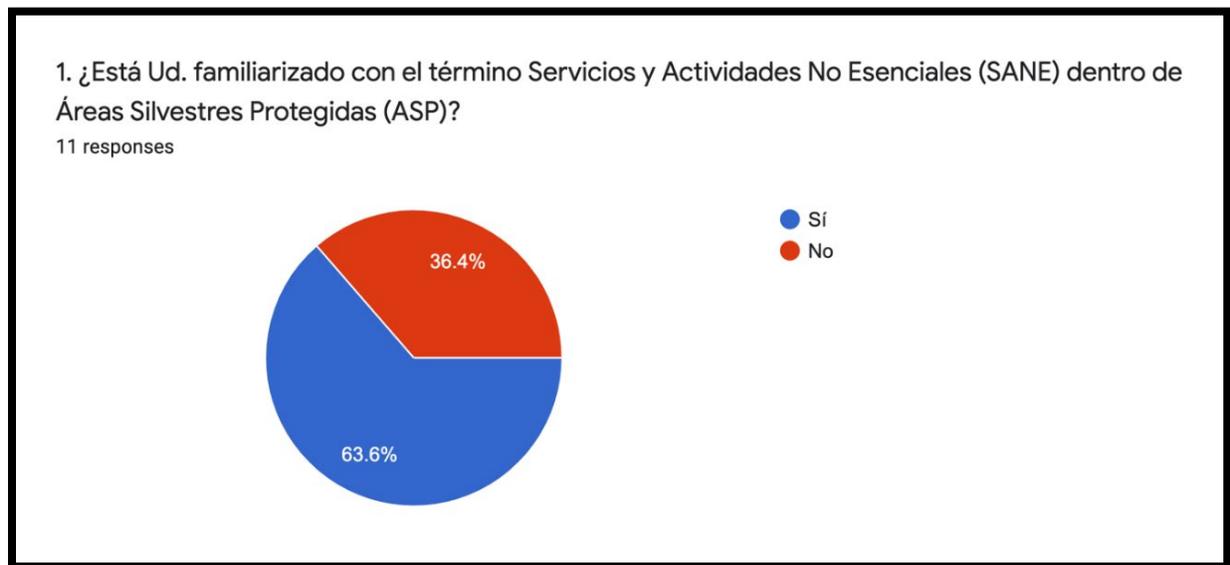
2 respuestas

■ PEXS
■ Tiquisia Lodge Curubande

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA- PARQUE NACIONAL MANUEL ANTONIO

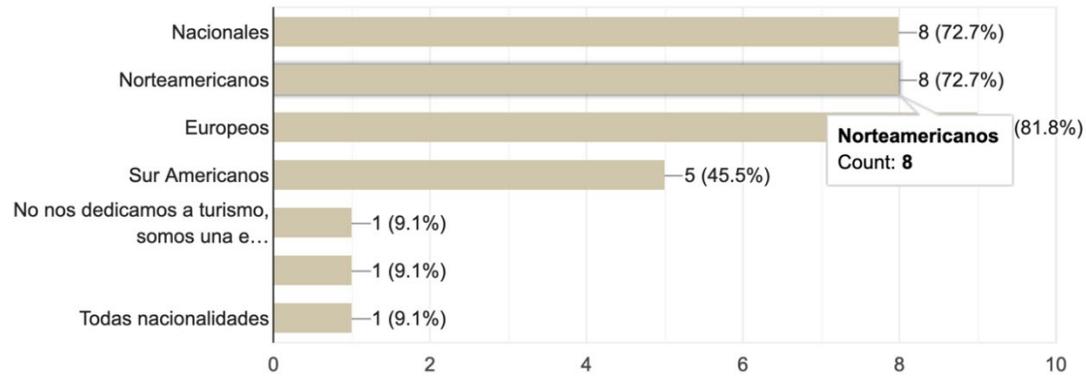
Participación: 12

Resumen de respuestas.



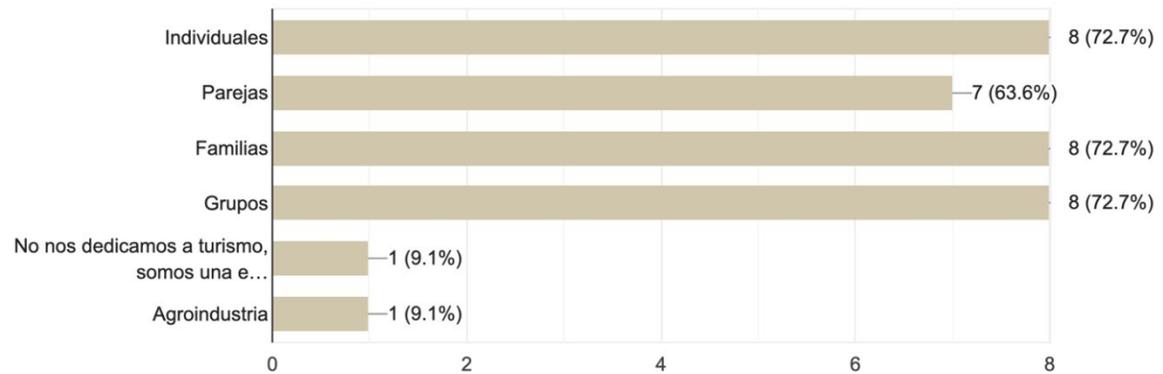
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

11 respuestas



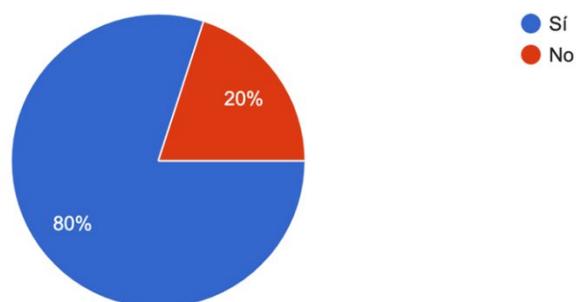
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

11 respuestas



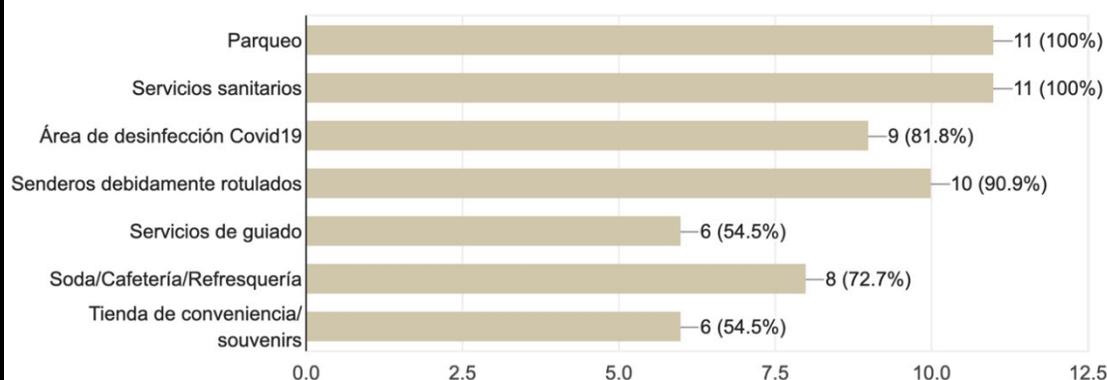
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Manuel Antonio, a sus turistas?

10 respuestas



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Manuel Antonio como mínimo a los visitantes?

11 respuestas



6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Parque Nacional Manuel Antonio? Mencione al menos tres.

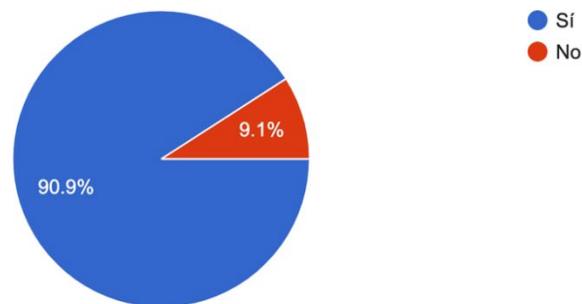
7 respuestas

- Casilleros para guardar bultos o artículos de ingreso no permitido, Paradero Fotográfico, Senderos Accesibles (Ley 7600), Estaciones de Binóculos Permanentes, Estaciones Interactivos que narren la historia del parque o de las especies que se pueden ver (sin papel, tipo las estaciones del Museo de los Niños).

- Administración de Colas (Administración de Visitas). 2. Nuevo Sendero y Puente Colgante 3. Atracadero en Playa del Rey.
- Seguridad y primeros auxilios...información gratuita.
- Casetas de información interna.
- Comida, parqueo, servicios sanitarios como mínimo.
- Servicio de clínica o de primeros auxilios, servicio de carritos eléctricos para el traslado de personas dentro del Parque Nacional. Abrir más cafeterías, no solo una, sino ofrecer variedad de lugares para que haya precios competitivos y no abusivos.
- El Parque debe protegerse no convertirlo en un mercado.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en el Parque Nacional Manuel Antonio?

11 responses



8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

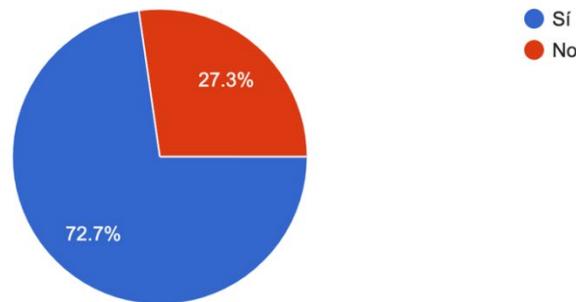
10 respuestas

- Precios altamente excesivos de alimentos, servicios sanitarios y poco personal para los trabajos requeridos.
- Servicios sanitarios, largas filas de espera, falta de parqueo, acoso de guías en la entrada.
- Mal funcionamiento de servicios sanitarios. 2. Largas filas 3. Falta de mantenimiento de senderos e infraestructura.
- Abuso de guías Servicios sanitarios en mal estado Falta de oasis de agua.
- Servicios sanitarios. Seguridad. Información.
- El parqueo, el acoso a los turistas y la reventa de tiquetes.
- Los baños sucios y largas filas delante.
- El parqueo y ese montón de personas que si no los reservan con ellos se molestan, en la entrada a Manuel Antonio.

- precios elevados de la cafetería, falta de transporte de carritos para personas adultos mayores o con discapacidad de la entrada a la Playa tres.
- Ingreso lento, carece de un dispensario para emergencias, poca capacidad.

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que se ofrezcan en el Parque Nacional Manuel Antonio, de excelente calidad y de mayor costo?

11 respuestas



¿Por qué?

10 respuestas

- A nosotros como empresa privada no nos genera un impacto inmediato sin embargo la innovación es competencia y entre más competitiva sea la oferta turística de Quepos, más rápido se podrá alcanzar esa reactivación económica que al final nos beneficia a todos en el cantón.
- Porque se puede mejorar los servicios sin necesidad de aumentar el costo.
- Los parques de atracciones, llevan implícitos servicios de valor agregado y por ende los turistas están interesados y predispuestos en adquirir mejores servicios.
- Hay segmentos de turistas de más nivel que estarían interesados, pero habría que segregar las visitas.
- Mejor servicio más turistas satisfechos.
- Mi hotel y restaurante esta junto al parque para nosotros es un placer apoyarlos.
- para ofrecerles un valor agregado al turista.
- Porqué es necesario.
- Porque es necesario tener más servicios e infraestructura al turista, por ejemplo, abrir una segunda o tercera cafetería con opciones saludables y precios competitivos, una clínica o atención de primeros auxilios.
- El Parque por su naturaleza no hay que convertirlo en un mercado.

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Manuel Antonio para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

10 respuestas

- Repensar la distribución de utilidades de los parques nacionales según su visitación para hacer mantenimiento preventivo de las instalaciones.
- Tener anfitriones debidamente identificados del PNMA, para recibir a los turistas y brindar la información, sin el acoso que reciben por parte de los guías informales.
- Deben concesionarse la administración de la visita y el servicio de guiado, a una organización local. 2. El Plan Regulador de Playa Espadilla y el Plan de Manejo del PNMA, deben ser instrumentos complementarios con visión de largo plazo.
- Resolver enumerados en el pto 8.
- Unir esfuerzos MINAE y Municipalidad y empresa privada en un objetivo común ...turista satisfecho.
- Hacer alianza para crear un centro de experiencia al turista.
- Colaborar con las agencias receptoras nacionales para que ellos tengan una ventaja para incluir los servicios del P.N. en sus programas (por ej. a través de mejores condiciones de pago y la posibilidad de modificar fechas y nombres).
- Cambiar de administración.
- Vender los tiquetes de forma física y en línea, no limitar el ingreso de los tiquetes con reserva, sino que el ingreso sea mediante flujo (capacidad de personas al mismo tiempo) y no por toques o máximos de personas por día.
- Seguridad.

Nombre:

11 respuestas

- María Esther Picado Solís
- Juan Pablo
- Jeffry Valverde Fernández
- Sergio García Jiménez
- Rafael Fernández Leiva
- Andy Zapata Calderón
- Sandra Haun
- BART
- Roberto Obando Bolívar
- Dante Kim
- Luis A Bolaños Gutiérrez (Fundador del Parque)

Empresa:

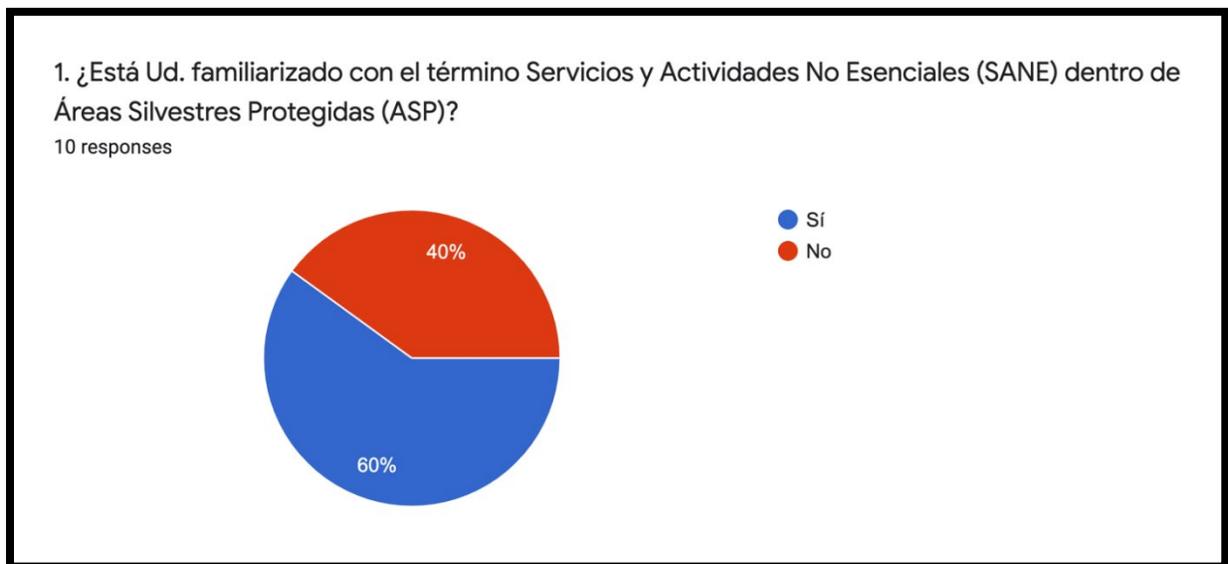
11 responses

- Compañía Palma Tica S.A.
- Individual
- Grupo Condeco
- Palma Tica SA
- COMERCIALIZADORA LOS QUEPOS ..APTL PLAZA ESPADILLA
- Hotel La posada
- ARA Tours
- Hotel La Colina
- Hotel Villas Lirio
- Directivo Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Quepos
- Best Western Hotel Kamuk

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA -PARQUE NACIONAL CORCOVADO

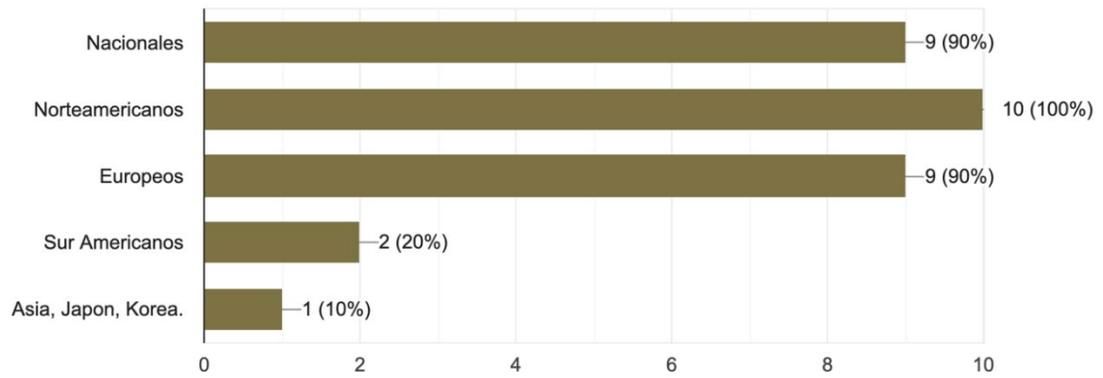
Participación: 11

Resumen de respuestas.



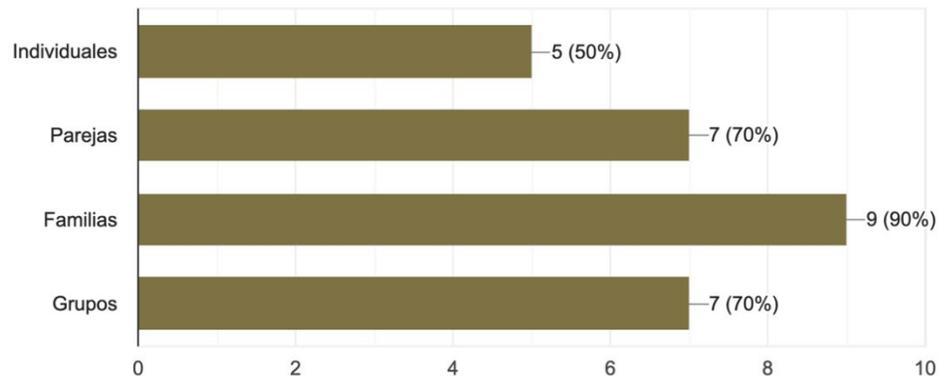
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

10 responses



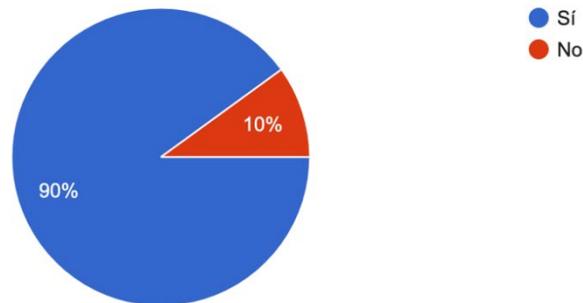
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

10 responses



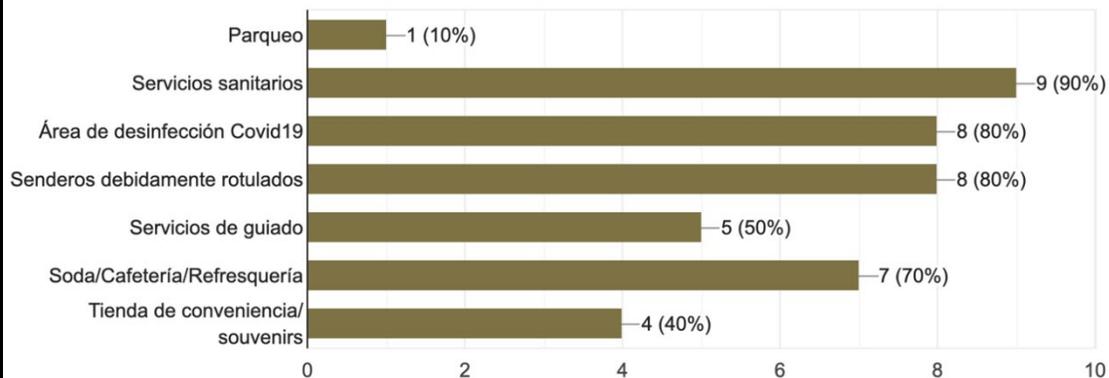
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Corcovado, sector Sirena, a sus turistas?

10 respuestas



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Corcovado, sector Sirena como mínimo a los visitantes?

10 respuestas



6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Parque Nacional Corcovado, sector Sirena? Mencione al menos tres.

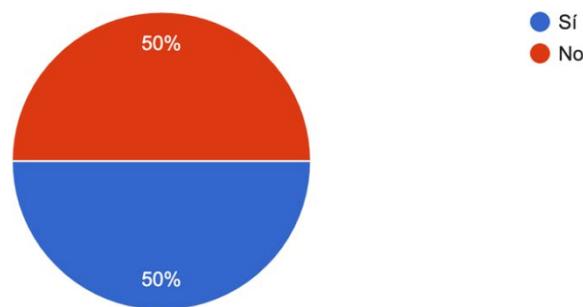
8 respuestas

- Posibilidad de comprar cosas en el sitio.
- Mejorar la conexión de wifi Mejorar el tanque séptico de la estación debido a los malos olores en el área de los dormitorios.
- área de descanso con artículos educativos (tipo museo), con información histórico y biológico, y con mapa del área, del parque, y de senderos.

- Permiso por utilizar senderos para caminatas nocturnas (solo con guías); Ampliar red de senderos; mejorar área de estar (ej. bancas y sillas en mal estado).
- rotulación sobre respecto de la vida silvestre, manejo de basura y guiado obligatorio.
- Servicios sanitarios en la entrada. Senderos alejados del sol y las mareas. Senderos cortos circulares aptos para el turismo.
- alquiler botas hule, canoas en el río, lavandería o secado de ropa, wifi, escalar árbol.
- Por la situación COVID y por el espacio que hay, área de camping, enfermería en caso de accidentes, vuelos a Sirena y desde Sirena, sillas más cómodas y duchas al aire libre.
- Servicios de Atención Médica para Emergencias, Casetilla de guarda en la entrada. Agua potable.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en el Parque Nacional Corcovado, sector Sirena?

10 respuestas



8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

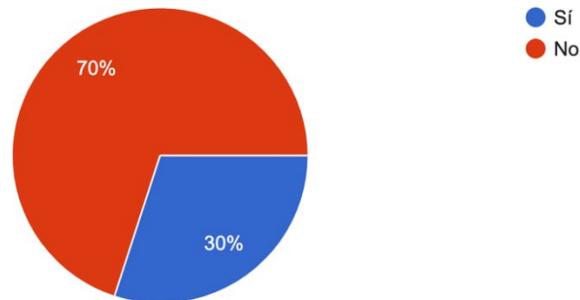
6 respuestas

- Más agilidad en el sector de reservaciones.
- Costos para almorzar están altos y que no pueden llevar su propio almuerzo.
- Más rutas en senderos.
- Mucho calor al tener que caminar por la playa. Falta de servicios sanitarios al llegar. No poder llegar por el río cuando el mar está muy bravo.
- Antes si, lo sucio que es, la falta de atención de personal, alimentación muy cara. Mas opciones para adquirir comida a menor precio. Baño en la zona donde llegan los botes.
- Que el parque debería ser más flexible y permitir que el turista pueda ingresar con algún snack. Está bien que no se tenga el picnic área, pero si la posibilidad de traer su propio snack Otro comentario es el costo. Es muy caro. Otra queja es si el turista paga un overnight no tiene sentido que no se pueda hacer

tour y caminata de noche. Otra queja, es incrementar el número de visitantes permitidos ya que el parque es de gran dimensión.

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que se ofrezcan en el Parque Nacional Corcovado, sector Sirena, de excelente calidad y de mayor costo?

10 respuestas



¿Por qué?

9 respuestas

- Supuestamente un parque nacional es para proteger flora y fauna y no para ofrecerle al visitante una experiencia como hotel de lujo. Información sobre la flora y fauna, sí, pero otros atractivos, no.
- Siempre es bueno tener mayor diversidad de ofertas, dependiendo qué ofrecen nuevo, si es de interés para nuestros clientes lo ofreceríamos.
- Ya los costos están super elevados por Parte del ADI, además cobrarle igual a los nacionales (no tiene nombre) "muy mal".
- porque ya nos servicios Noe esenciales son bastantes costosos.
- Porque ya se quejan del precio de la alimentación y el hospedaje.
- El turista busca actividades variadas para aprovechar el viaje tan largo que es venir hasta Corcovado.
- Ya es muy costoso un tour al PNC sector Sirena, las mejoras que se ocupan son básicas no de costos elevados.
- La idea es bajar el costo no subirlo.
- Dar un buen servicio.

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Corcovado, sector Sirena para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

9 respuestas

- Hacer el tour guiado de 1 día obligatorio para evitar que los visitantes manipulen la flora y fauna.
- Dejar que los visitantes lleven una merienda en sus caminatas.
- Hasta la fecha han implementado excelentes mejoras, sigan así.
- Cambios en la Administración de ADI.
- Ventiladores por la noche, rutas en senderos bien marcadas.
- Hacer senderos más dirigidos al turismo con necesidades especiales, lejos del sol y más cortos, por si son requeridos. Poner servicios sanitarios al ingreso. Permitir el arribo de botes al río para bajar y subir turistas cuando el mar presenta peligro.
- Implementar las reservas en línea para hacer el trámite más fácil para el turista.
- Baños en el área donde llegan los botes, más opciones de alimentación a un bajo precio, espacio para acampar.
- Es esencial el requisito de contar con guía para ingresar al parque. Así se prevé casos de visitantes perdidos. Además, esto automáticamente beneficiaría a los guías para tener trabajo.

Nombre:

10 respuestas

- Raquel Alfaro
- Nancy Aitken Zadroga
- Guillermo Mulder
- Jairo Rivera Segura
- Laura naranjo Madriz
- Martina Wegener
- Salma Polanco
- Ifigenia Garita Canet
- Sandra Fernández
- Rebeca Beita
- Daniel Quirós Jiménez

Empresa:

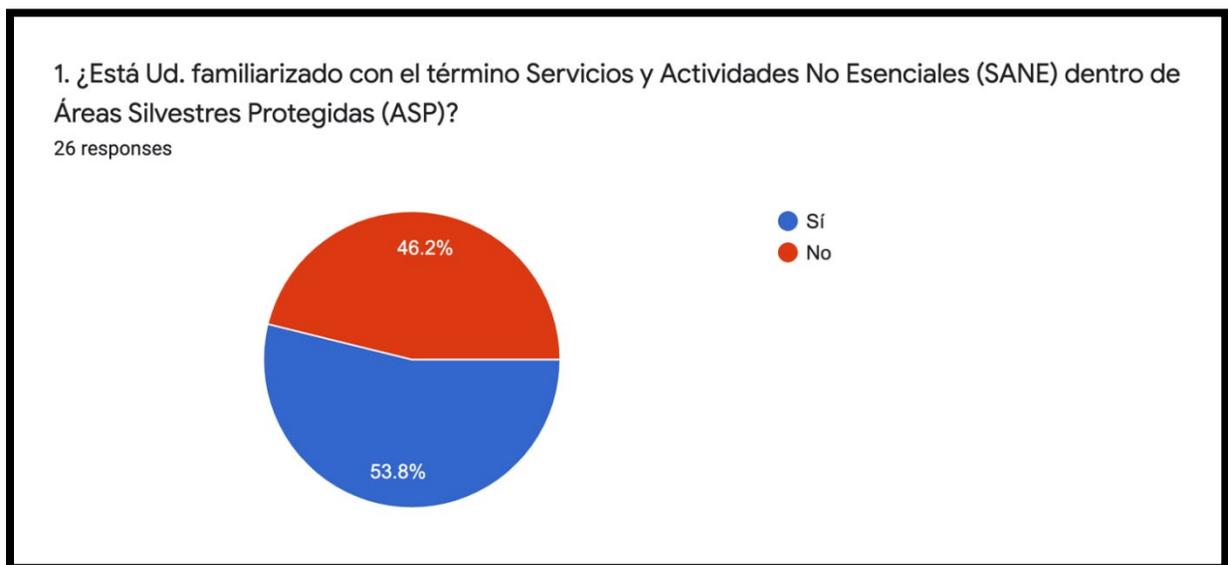
10 respuestas

- Luna Lodge
- Estación Biológica Campanario
- El Remanso Lodge
- Green Paths Tours
- Osa experience
- Hotel Martina's Place.
- Aracaris s.a
- Osa Wild Travel Agency
- Águila de Osa
- Transportes Success

ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA -PARQUE MARINO BALLENA

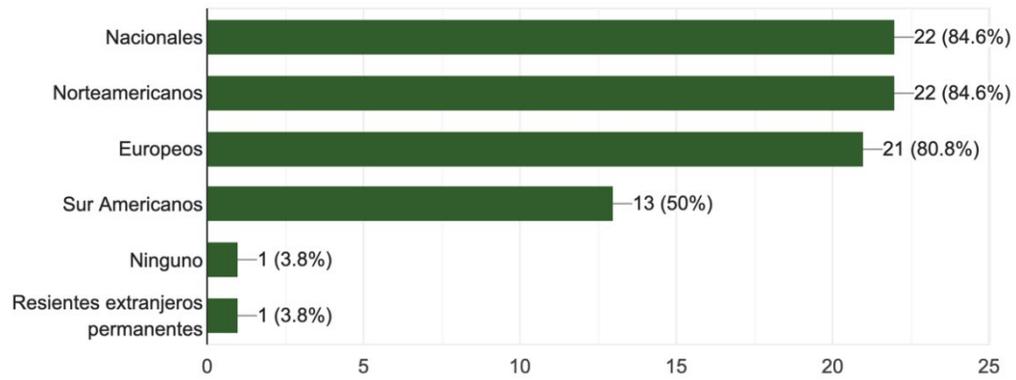
Participación: 26

Resumen de respuestas



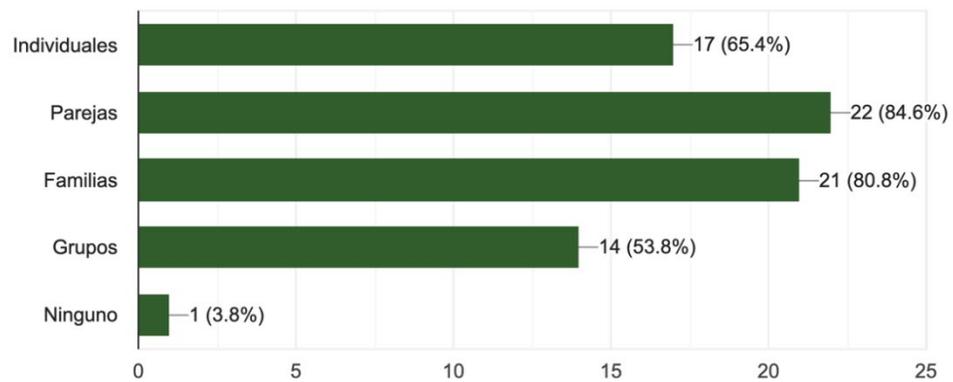
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

26 responses



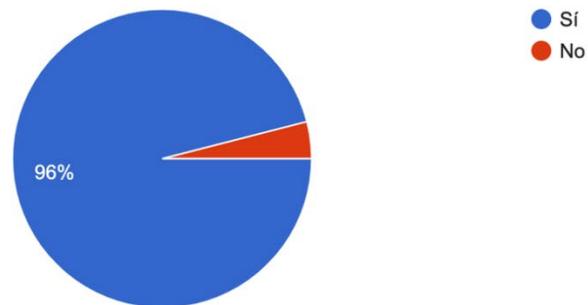
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

26 responses



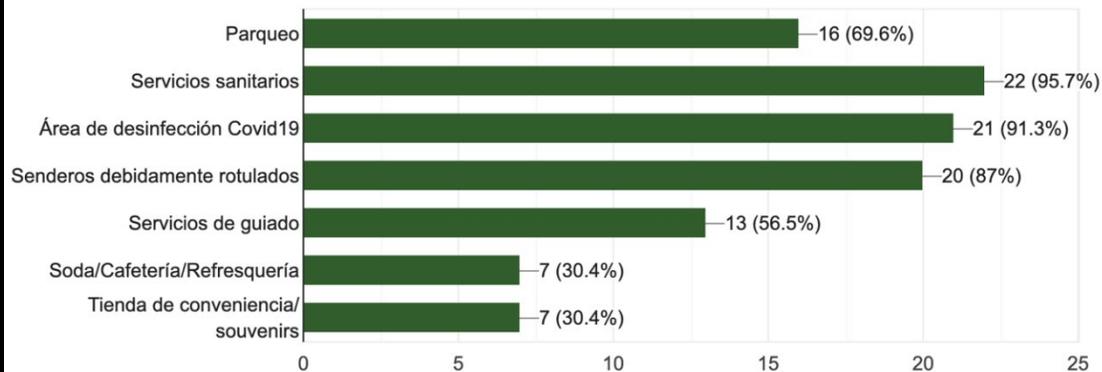
4. ¿Ofrece su empresa el Parque Nacional Marino Ballena, a sus turistas?

25 respuestas



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer el Parque Nacional Marino Ballena como mínimo a los visitantes?

23 respuestas



6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer el Parque Nacional Marino Ballena? Mencione al menos tres.

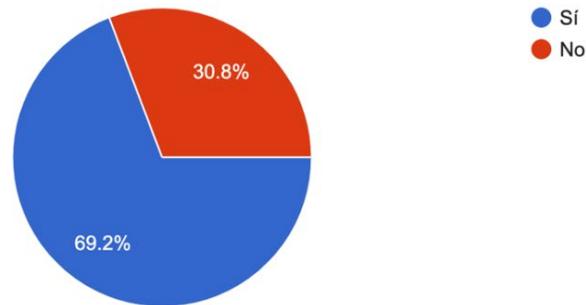
21 respuestas

- Programas de educación ambiental, limpieza de playas, patrullaje de actividades ilícitas en el parque.
- Surf y disfrutar la playa.
- Guardería para mascotas.
- Centro de información de tours.
- Área deportiva, mesas y más basureros.
- Charlas educativas, para el turista.
- Alquiler de sombrillas, mesas, carpas, asadores de carne, etc.
- Poner una refresquería y pulpería, para que puedan comprar golosinas, empanada, boquitas, etc.
- Ampliar el horario, más comunicación, salvavidas.
- Centro información de otras actividades fuera del Parque. 2. Duchas. 3. Deportes acuáticos, servicio de masajes/estéticos.
- Vigilancia y concientización acerca de la basura que dejan los turistas. 2. Un museo que cuente la historia de los pobladores, la riqueza natural de la zona y la relación entre ambos. 3. Concursos culturales o científicos que pongan en valor los recursos de la zona.
- Permiso para natación (competencias aguas abiertas), programa de voluntariado, tours guiados, programa de reciclaje.
- 1-Lockers casilleros para guardar pertenencias de turistas, 2-horario de 6-6 en todo el parque para poder realizar ejercicios, caminatas 3-Museo o tienda para educar sobre la vida marina de nuestro Parque, como cuidarla. Venta de souvenirs.
- 1.Seguridad. 2. Áreas para estar y alimentos, en todas las playas. 3. Senderos que cumplan con la ley para discapacitados en todas las playas. 4. Servicio de guardavidas, en todas las playas. 5. Que el servicio de cobro, se delegue a las organizaciones comunales.
- Casilleros.
- Educativo, mejor información, facilidades para personas con discapacidad, salvavidas y cruz roja en cada entrada., mapa informativo.
- Buen servicio al cliente Colaboración con la comunidad Trabajar en conjunto con grupos comunales para el bienestar de la comunidad y atraer más turistas.
- Agua potable, vigilancia con medios electrónicos, áreas de camping.
- Parqueo se, comidas, bebidas, snacks.
- Agua potable, seguridad, información.
- Recomendarles a los visitantes que visiten negocios locales -Información de tours -área de venta de souvenirs dentro del parque ojalá realizados por alguna entidad sin fines de lucro (llámese asociación de adulto mayor, alcohólicos anónimos, entidades que velen por el bienestar animal etc.) -Alquiler de toldos, mesas y sillas.
- Lugares donde poder sentarse cómodamente y que no peligran por la caída de una pipa, información sobre la naturaleza, vegetación, fauna, algo que atraiga a los turistas y no solamente ofrecerles el cobro de la entrada que solamente les brinda playa. ¡¡¡Importante agua potable, más baterías de baños decentes!!! Horarios competitivos cerrar a las 3 pm no es viable.
- Salvavidas, primeros auxilios, más duchas, información al turismo.

- Pequeño museo o sector temático sobre los cetáceos que se observan acá Reservación en línea Senderos inclusivos.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en el Parque Nacional Marino Ballena?

26 respuestas



8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

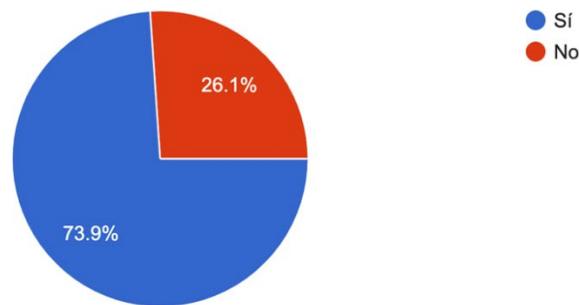
18 respuestas

- Mal servicio y abusos de la autoridad de los guardaparques, mal estado de la infraestructura, malos horarios.
- 1. Guarda parques armados con armas de guerra, no entienden cuál es la gran amenaza para esa clase de prepotencia. 2 horarios ridículos. 3 guarda parques represivos y muy poco serviciales.
- Muy descuidado, grandes huecos llenos de agua en invierno. Las zonas de árboles y verdes poco cuidadas. Y muy pocos servicios básicos (baños, duchas, etc.
- No les gusta limitar el horario, falta de cortesía, servicios y duchas.
- Mala atención de parte de los guardaparques, baños sucios, playa sucia.
- Que tienen un trato grosero hacia las personas, que es discriminatoria la obligatoriedad del pago por medios electrónicos, que los salvavidas se la pasan para allá y para acá en el cuadraciclós innecesariamente y a veces a grandes velocidades.
- Horarios de apertura y cierre del parque variados y de muy pocas horas para estar. 2. Falta de servicios sanitarios, baños, agua potable y áreas de estar y alimento. 3. Demasiada inseguridad. 4. Escasa o nula vigilancia para proteger al visitante.
- Estado de limpieza de los baños Horarios Trato por parte de los guardaparques.
- Horarios limitados, falta de información.
- Mal trato de las personas que están cobrando en la entrada. Servicios sanitarios en pésimas condiciones y no hay agua potable. La playa sucia y sin infraestructura atractiva para los turistas Pésimo horario de atención.

- Baños y sanitarios en mal estado en Piñuelas especialmente, robos, trato poco amable por parte del personal.
- Malos tratos, prepotencias, uso de armas de guerra., falta de consideración, irrespetos, persecución, etc.
- Baños y duchas y más información sobre lo que ofrece el parque o lo que se puede hacer dentro del parque.
- Mal trato por parte de los guardaparques. se les habla de mal modo. muchos no pueden entrar por la forma de pago (tarjeta).
- 1.No hay buena limpieza en general en el parque 2. El precio no es acorde con los servicios brindados, especialmente el monto tan alto a los extranjeros. 3. no hay agua potable ni más baterías de baños. 3. Prácticamente es una playa como cualquier otra solamente que cobran, como parque no hay ninguna diferencia con otras playas.
- Muy poca cortesía, poca información, abuso de autoridad.
- Los baños no son acordes a la cuota que se paga.
- El servicio al cliente que se da no es el adecuado Los servicios sanitarios y duchas no son suficientes, además de estar sucios No hay nada más que hacer en el parque solo tours, es pagar por entrar a una playa.

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que se ofrezcan en el Parque Nacional Marino Ballena, de excelente calidad y de mayor costo?

23 responses



¿Por qué?

24 responses

- Depende mucho de la actividad. Las personas que visitan la zona lo hacen buscando la naturaleza y tranquilidad del área. Actividades adicionales tendrían que planearse muy cuidadosamente. Surf y kayak, por ejemplo, serían algo positivo que agregaría valor.
- Mi persona es nativa de aquí, hay tours de surf y ballenas es donde llega más el turista

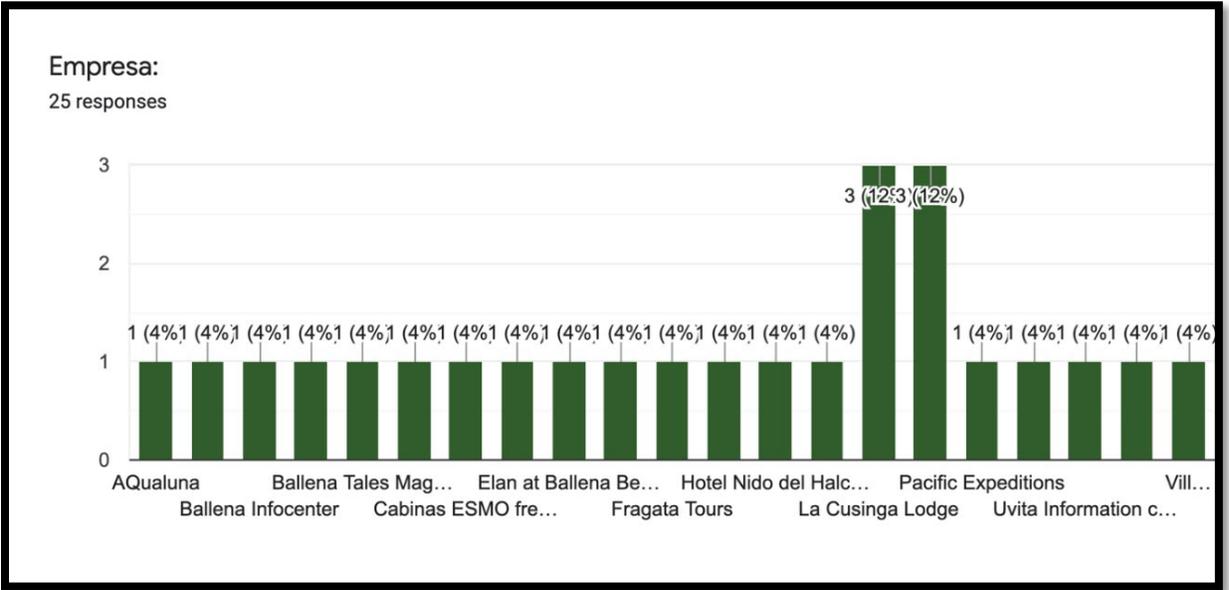
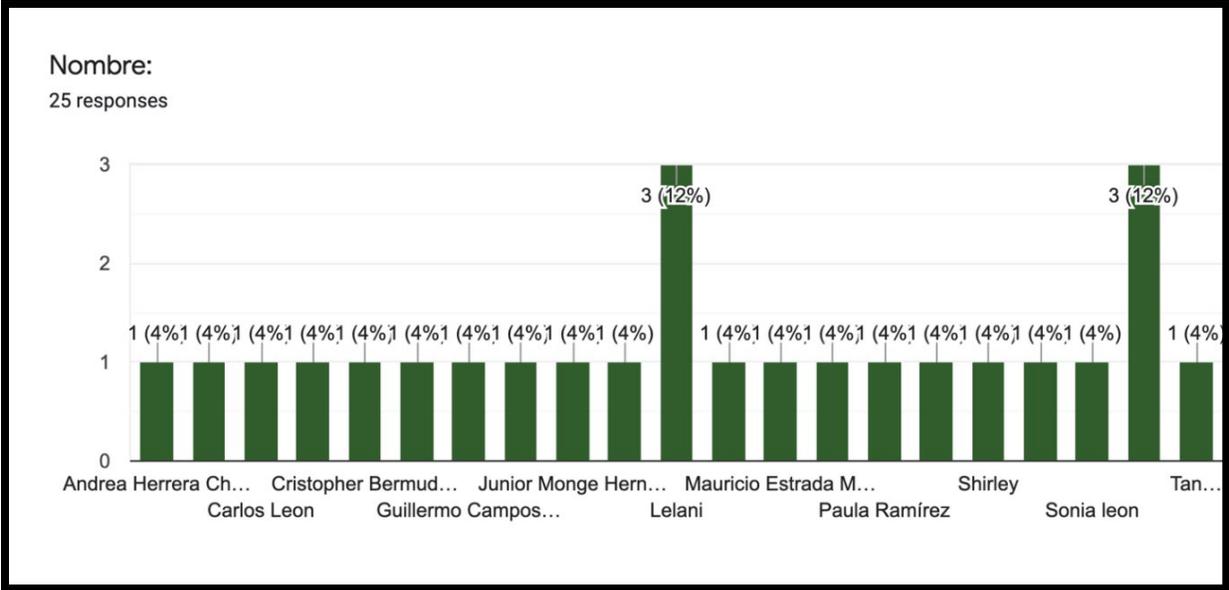
- Contamos con la capacidad.
- Nos beneficia a todos. Al parque y a la comunidad de Uvita y alrededores.
- La calidad vende.
- Actualmente no hay una buena relación con los representantes.
- Trae mayores beneficios.
- Porque hacen la estadía del turista más interesante y le motivan a volver.
- Para diversificar los servicios que se ofrecen, tenemos clientes de todo tipo.
- Para mejorar el manejo de la visitación y apoyar en la gestión del PN.
- Hay que diversificar la oferta.
- Porque en esta comunidad estamos para trabajar juntos y así beneficiarnos todos.
- Riesgo de que se pierda la razón fundamental de ser del Parque.
- Porque este parque tiene mucho potencial y es subutilizado.
- Por qué necesitamos que el turista se quede más tiempo en la zona.
- ¡¡Por que el turista anda buscando eso!! Diversas opciones para disfrutar.
- Como empresa no tenemos dentro del área del parque nada que ofrecerle a los visitantes más que playa cobrada, actividades recreativas, lugares donde puedan sentarse tranquilamente un una sobra o rancho, algún tour guiado para conocer de la flora y fauna dentro del parque, senderos decentes, servicios básicos como agua potable y cualquier tipo de actividad aunque esta sea cobrada hace del Parque Nacional un lugar diferente y atractivo para visitar, en este momento solamente se les puede ofrecer ver el mar por un cobro y con un horario limitado.
- Porque es importante.
- Por ser un potencial ingreso económico y para dar un valor agregado a la visita al PN.
- Porque eleva la calidad de la visita del turista y seguirán viniendo.

10. ¿Qué recomendaciones le daría al Parque Nacional Marino Ballena para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

20 respuestas

- Implementar programas de educación ambiental, limpieza de playas, patrullaje de actividades ilícitas en el parque para conservar y mejorar el área protegida.
- Es sólo bueno para mí los clientes les encanta nunca e tenido quejas de nadie sólo bueno
- Presupuesto real y acorde al parque, capacitación a los guardaparques o q el MINAE solo se dedique a proteger.
- Que revisen la idoneidad del personal en relación con manejar un parque nacional que va de la mano con una comunidad.
- Que trabaje juntamente con la comunidad, realice mejoras en zonas verdes y en la estructura del Parque. Se de alquiler de sillas, mesas, carpas. Sombrillas, asadores de carne, carpas, etc. Poner basureros orgánicos y hacer abono orgánico para la venta y el mismo parque.
- Que tomen en cuenta las opiniones de gente que servir en la comunidad.

- Alianza y colaboración conjunta con la comunidad. Programa de voluntariado con jóvenes de la comunidad.
- Que se enfoquen en despertar el amor por la naturaleza y el disfrute sin dañarla ni ensuciarla.
- Alianza con el ICT para atraer más turistas, tener programas de desarrollo con los empresarios de la comunidad, realizar competencias de aguas abiertas puede generar más fechas de visitación para el Turismo Nacional.
- Tener una mejor comunicación con la comunidad. Que los guardaparques se involucren más con el visitante, hacer charlas, campañas recolección de basura, etc.
- Que todos servicios no esenciales se le dé en administración a la organización es comunales locales. Que los guardaparques se dediquen a realizar las labores para las cuales son entrenados y contratados.
- Concesión de servicios no esenciales, venta de tiquetes concesionada, manejo activo de los cocos y servicios de guiado y atención de turismo.
- Escuchar más, comunicarse mejor con los usuarios.
- Que escuche la comunidad, apertura en horarios ampliados, brindar buen trato a los turistas, dialogar con las organizaciones comunales y mejorar infraestructura dentro del parque (sanitarios, senderos, crear zonas para familias con mesitas, etc.).
- Construir el proyecto de muelle de Piñuelas.
- Que se vayan y cambien a los muchachos ya se vuelva a la forma de trabajo de hace un año. Los turistas no quieren volver al lugar. Se llevan una pésima imagen del lugar.
- Mejorar la atención al cliente -Darles un carné o identificación a los habitantes de la zona para poder ingresar sin pagar -Mejorar el tema del horario -Alquiler de toldos, mesas y sillas que se pondrían en ciertas zonas preestablecidas, así como sillas de sol.
- Debemos trabajar de la mano, Administración del Parque y comunidad para hacer del Parque Nacional Marino Ballena un lugar donde el turista desee volver a visitar, cobrar solamente por ingresar a la playa no es atractivo, se deben crear zonas delimitadas con lugares donde poder sentarse y tener sombra sin peligro, permitir actividades dentro del parque que no vayan a afectar la flora y fauna pero que sean atractivas a los turistas son opciones que se deben valorar para hacer nuevamente el Parque Nacional Marino Ballena un lugar top para visitar en Costa Rica, no se sobrevive solamente del avistamiento de ballenas, debemos ser más analíticos e ir más allá para poder hacer crecer el Parque y la comunidad.
- Capacitar al personal.
- Que administren verdaderamente buscando la excelencia.
- Deben dar un mejor servicio a los visitantes, ser más empáticos.



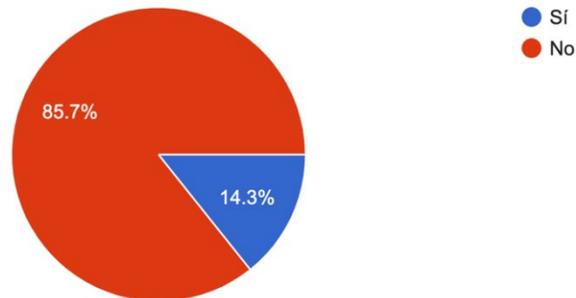
ENCUESTA DIRIGIDA A EMPRESAS DE TURISMO EN EL ÁREA DE INFLUENCIA DE - RESERVA SANTA ELENA, MONTEVERDE, ZONA PROTECTORA ARENAL -MONTEVERDE

Participación: 7

Resumen de respuestas

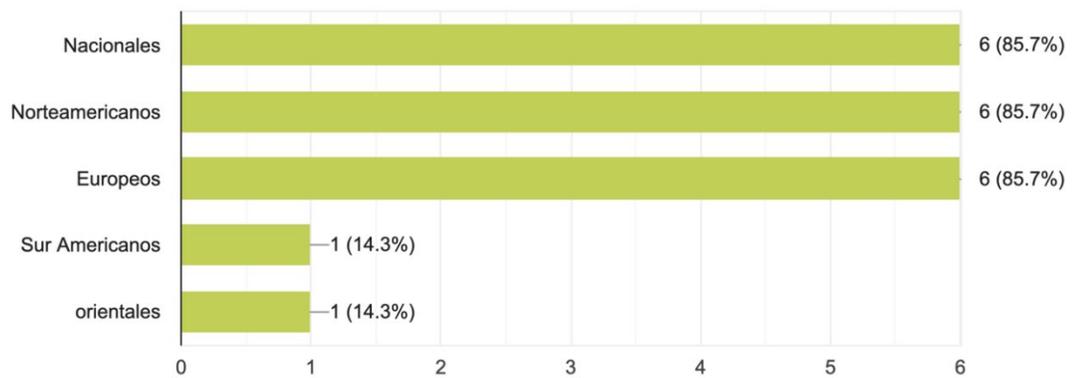
1. ¿Está Ud. familiarizado con el término Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) dentro de Áreas Silvestres Protegidas (ASP)?

7 responses



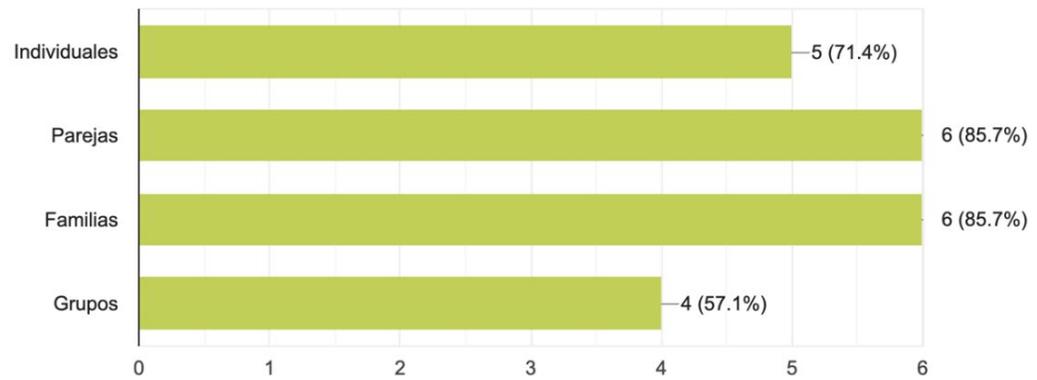
2. ¿Cuáles son los segmentos de mercado con los que trabaja su empresa, en términos generales?

7 responses



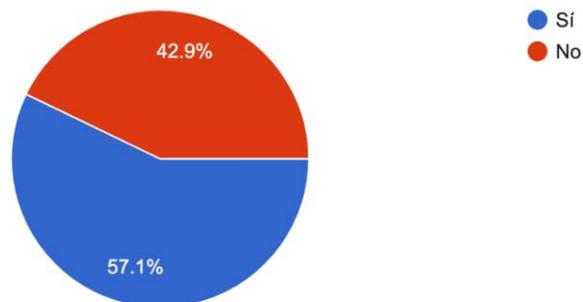
3. ¿Cuáles son los nichos de mercado con los que trabaja su empresa?

7 responses



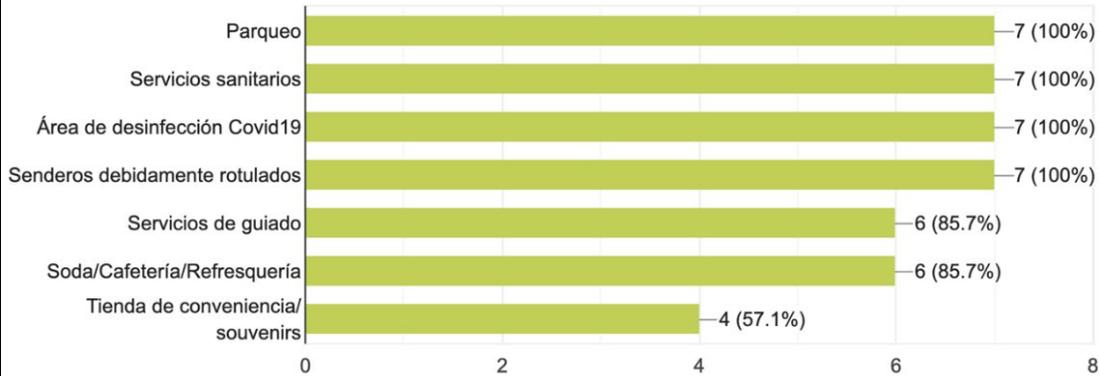
4. ¿Ofrece su empresa la Reserva Santa Elena, Monteverde a sus turistas?

7 responses



5. ¿De los siguientes servicios y actividades, cuáles considera Ud. que debería ofrecer la Reserva Santa Elena, Monteverde, como mínimo a los visitantes?

7 respuestas



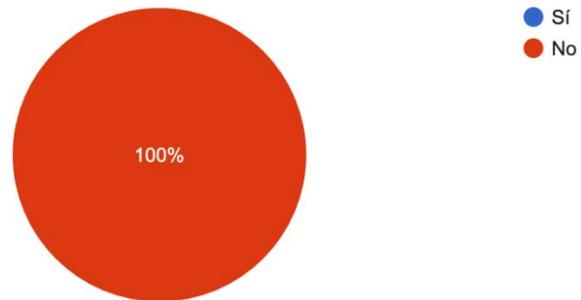
6. ¿A su criterio, ¿qué otro tipo de servicios y actividades para los turistas, considera Ud. que debería de ofrecer la Reserva Santa Elena, Monteverde? Mencione al menos tres.

6 respuestas

- Información más detallada de su marco de acción.
- Códigos QR en los senderos para mayor aprendizaje.
- Transporte.
- Caminata Nocturna.
- Ampliar horario de cafetería, zonas de picnic y descanso en el bosque.
- Un sitio que explique la historia de la reserva, como ópera y un espacio para generar donaciones para el mantenimiento y eventual ampliación en terrenos. Tours nocturnos.
- Servicio transporte.
- La opción de recoger a turistas en el centro de Monteverde, con el objetivo que no suban tantos vehículos o bien dar la opción para los que llegan en bus. 2. Información en los senderos sobre las amenazas que presenta la vida silvestre y el ecosistema como tal. 3. no permitir el ingreso de plásticos de un sólo uso.

7. ¿Su empresa ha recibido comentarios negativos o quejas de los turistas sobre los servicios y actividades ofrecidos en la Reserva Santa Elena, Monteverde?

7 responses



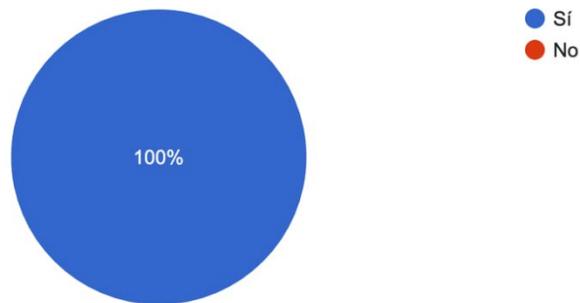
8. Si la respuesta es sí, favor indicar a menos tres de esos comentarios.

1 respuesta

n/a

9. ¿Estaría su empresa dispuesta a incluir otro tipo de servicios y actividades que se ofrezcan en la Reserva Santa Elena Monteverde, de excelente calidad y de mayor costo?

7 respuestas



¿Por qué?

4 respuestas

- Para ampliar la gana de servicios que se ofrecen.
- Por los beneficiarios finales que tienen los fondos recaudados y la proyección social que podría mejorar.
- la calidad y el excelente servicio se pagan, y tienen un mayor costo en la operación.
- porque sería un público muy específico que le interesa conocer más sobre la conservación.

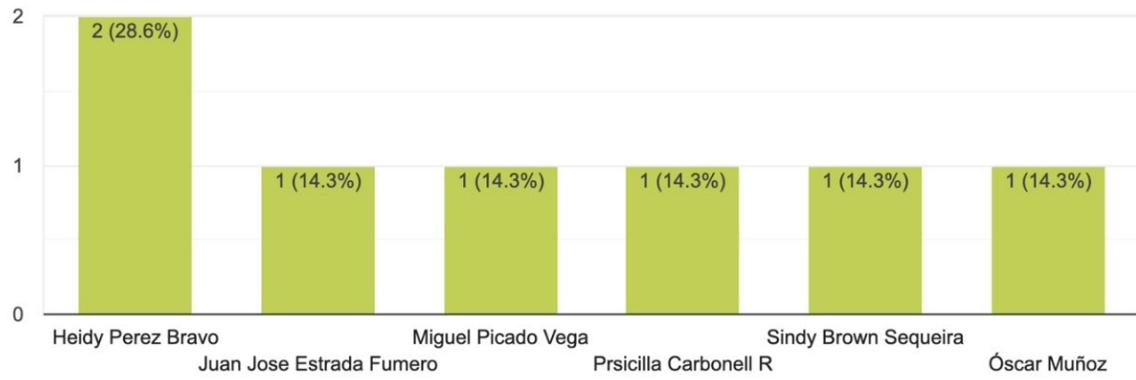
10. ¿Qué recomendaciones le daría la Reserva Santa Elena Monteverde para mejorar los servicios y actividades que se ofrecen a los visitantes?

5 respuestas

- Realizar más y mejor mercadeo.
- Crear alianza con la comunidad.
- Ya hay muchos senderos en Monteverde, crear senderos que te hagan vivir una experiencia distinta.
- Tener más presencia en hoteles y ofrecer facilidades de transporte.
- Visión empresarial.
- mayor disponibilidad en guías.
- Visualizarse más en redes sociales.
- Pensar en cómo incluir al público nacional brindando una tarifa accesible.

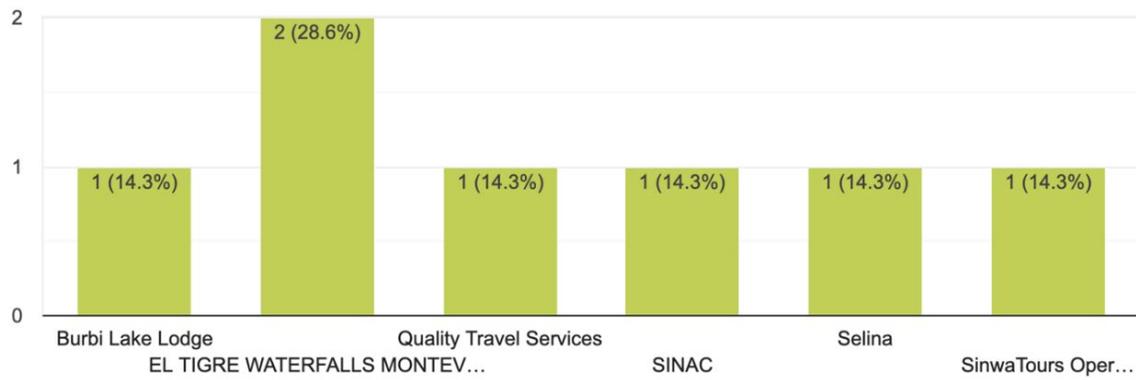
Nombre:

7 responses



Empresa:

7 responses



RESUMEN MEMORIA GRUPO FOCAL VIRTUAL

03 de marzo 2021

Potenciando Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) en Áreas Silvestres Protegidas Estatales.

Grupo Focal sobre Servicios y Actividades No Esenciales

Miércoles 03 de marzo, 2021

De las 10:30 am a las 12:30 pm vía plataforma Zoom

El objetivo de esta actividad es conocer la opinión de expertos y escuchar recomendaciones sobre aspectos relacionados a los de Servicios y Actividades No Esenciales que se brindan o se pueden brindar en las ASP, el rol del SINAC, así como la participación y el beneficio a las comunidades aledañas.

AGENDA

Hora	Actividad	Responsable
10:30 a.m.	Palabras de bienvenida.	Sra. Guisselle Méndez, Coordinadora Programa de Turismo Sostenible del SINAC. Sra. Ana Lucía Orozco, Coordinadora de la Iniciativa BIOFIN-PNUD.
10:35 a.m.	Presentación: Procedimiento oficializado para otorgar Servicios y Actividades No Esenciales en las Áreas Silvestres Protegidas Estatales.	Sra. Fabiola Arguedas. Programa de Turismo Sostenible del SINAC.
11:00 a.m.	Dinámica preguntas generadoras.	Moderadora: Leyla Solano P. Consultora BIOFIN
12: 10 p.m.	Resumen de respuestas, conclusiones.	Moderadora: Leyla Solano P. Consultora BIOFIN
12: 25 p.m.	Palabras de cierre.	Sra. Guisselle Méndez, Coordinadora Programa de Turismo Sostenible del SINAC. Sra. Ana Lucía Orozco, Coordinadora de la Iniciativa BIOFIN-PNUD.

Anfitrionas:

- Ana Lucía Orozco (BIOFIN)
- Fabiola Arguedas (SINAC)
- Guisselle Méndez. (SINAC)
- Denisse Castro (BIOFIN)

Panelistas:

- Leonardo García. (ACRXS)

- Slavica Djennes (UCR)
- Fernando Madrigal (CANAECO)
- Rocío Echeverri (Asoc. ProParques)
- Marianella Feoli (Fundecooperación)
- Gustavo Alvarado (ICT)
- Madeline Carvajal (FPN)

Moderadora:

- Leyla Solano. (Consultora)

Participantes funcionarios de las ASP:

- Andrés González (PN Tortuguero).
- Celso Alvarado (PN Volcán Tenorio).
- Cristian Gallardo (PN Corcovado y PN Marino Ballena).
- Cristina Méndez (PN Volcán Arenal).
- Eduardo Lara (PN Carara).
- José Ramon Aguilar (PN Rincón de la Vieja).
- Lilliana Rubí (PN Manuel Antonio).
- Marjorie Rojas (PN Volcán Tenorio y Reserva Santa Elena).
- Rosa Montero (PN Manuel Antonio).
- Natalia Mesa (BIOFIN PNUD).

Desarrollo de la actividad.

Se da la bienvenida a las personas participantes por parte de las señoras Guisselle Méndez y Ana Lucía Orozco. En especial, se agradece a los panelistas, quienes uno a uno, se van presentando.

La señora Guisselle Méndez comenta que este es un proceso que inició hace muchos años, y que se conoce principalmente por el tema de los arrieros en el PN Chirripó, que empezó de una manera informal, donde los compañeros del ASP se dieron cuenta que, para ofrecer un mejor servicio, se debía llevar a cabo un proceso de alianza con las comunidades. Posteriormente, la Ley de Biodiversidad establece en uno de sus artículos, que este es un servicio más dirigido a los visitantes, que no necesariamente el SINAC puede dar, sino que lo puede dar un tercero. Justamente, ese fue uno de los artículos que tuvo una acción de inconstitucionalidad por muchos años. La acción se presentó en el año 1998 y fue resuelta en el año 2007. Ha sido la que más ha durado en la Sala IV resolviéndose, junto con otros artículos. A partir de ahí, se inicia un proceso por parte del SINAC, primeramente, dando permisos de usos, hasta que la Contraloría General de la República hizo un llamado de atención, ya que los permisos de uso no se consideran una forma de contratación. SINAC no ha dejado de creer fielmente en que, para dar un buen servicio, sobre todo para apoyar a las comunidades y apoyar a los compañeros de las Áreas Protegidas, se tiene que seguir luchando para que se puedan otorgar concesiones de servicios y actividades no esenciales.

Actualmente, se tienen tres Áreas Silvestres Protegidas con contratos: el Parque Nacional Rincón de la Vieja, en el sector de Pailas; Parque Nacional Manuel Antonio; y, el Parque Nacional Chirripó. Este último Parque, acaba de renovar el contrato en una segunda fase; y, se están impulsando a través de BIOFIN, nueve ASP más, que son parte de esta consultoría.

Según la ley, son las ASP las que definen cuales servicios y actividades no esenciales se pueden otorgar. Se hizo un primer ejercicio, y se vio que falta un poco más de visión, por eso, se decide hacer esta otra consultoría donde se vaya probando esa segunda fase, con procesos de consulta, que por supuesto después tendrán que ser ratificados como corresponden.

Hoy tenemos a compañeros que están liderando este tema en las Áreas de Conservación, están participando en esta actividad, pueden escribir al chat, pero no pueden hacer consultas porque justamente lo que queremos es escuchar hoy a los expertos invitados.

Ese fue un resumen de un proceso que lleva mucho tiempo, en el que seguimos avanzando y que creemos que con los SANE se mejora la calidad de los servicios que se puedan ofrecer, y sobre todo que se mantiene el objetivo de conservación, usando el turismo como uno de esos mecanismos de conservación.

La señora Ana Lucía Orozco agradece a todos su participación y comenta que quisiera resaltar unos puntos adicionales del por qué este tema es tan relevante, hoy más que nunca.

Lo primero es la crisis fiscal; en este contexto de restricción y crisis fiscal, sabemos que la tendencia es restringir el presupuesto a las instituciones públicas, entre ellas el SINAC. Entonces, en este contexto, se tienen que impulsar mecanismos que permitan una resiliencia, una diversificación de fuentes de financiamiento, para la sostenibilidad financiera del sistema como tal.

La tendencia va a ser tener más contracción, tener menos recursos desde el Gobierno Central y a su vez, la pandemia, la restricción, la contracción económica, nos llama a una apertura. Y afortunadamente, gracias al trabajo que ha hecho el país en términos de posicionamiento y de esfuerzos en la conservación, ha permitido que se mantenga ese posicionamiento a nivel internacional y que, a su vez, se refleja sobre las Áreas Protegidas.

Otro es el tema de la gobernanza, y de los medios de vida que se están perdiendo, vinculados con la restricción económica. En ese sentido, la opción de uso sostenible y la conservación, por medio del ecoturismo, turismo sostenible comunitario. Sin embargo, hacen falta mecanismos que fortalezcan esta inversión, no hay incentivos claros, pues el motor que ha llevado este proceso ha sido más de mercado y demanda, y ahora vemos como, hay que mejorar esa resiliencia económica.

Entonces, yo pondría como esos elementos a su criterio, de ir articulando en estas discusiones, sobre todo, este espacio. Y de nuevo nuestro agradecimiento porque es de recuperar este aprendizaje, pero también de generar este espacio para que, en conjunto, logremos hacer ese salto cualitativo y apoyar a los procesos tanto de conservación y de uso sostenible de la biodiversidad, como los medios de vida de las poblaciones que han estado más afectadas. Entonces, este tema de las concesiones de servicios y actividades no esenciales, se vuelve un puente de posibilidades de alianzas publico privadas, de inclusión económica, que no es tan fácil, pero que representa una posibilidad de distribución de esos beneficios de los servicios ecosistémicos de la biodiversidad que ya ha invertido el país. De nuevo, millones de gracias, sobre todo a Guisselle, Leyla y Fabiola, que también cobijan este espacio y nos unen en esta posibilidad de trabajar en conjunto.

Seguidamente, se explican las razones para realizar esta actividad en el marco de la consultoría denominada: "Desarrollo de Servicios y Actividades No Esenciales y mapeo de necesidades de infraestructura en Áreas Silvestres Protegidas", contratada por BIOFIN a la consultora Leyla Solano, quien hace una presentación de los objetivos y la metodología empleada para llevar a cabo el trabajo.

A continuación, la Sra. Fabiola Arguedas realiza una presentación sobre los procedimientos para la concesión de SANE aprobados por el SINAC, y socializados a finales de noviembre 2020.

El objetivo de los SANE es contribuir a la gestión administrativa, financiera y operativa de las Áreas Silvestres Protegidas del SINAC. Esa gestión se puede hacer a través de la formalización de mecanismos técnicos y legales, que permitan una alianza público-privada con las comunidades ubicadas en la zona de influencia para la atención de visitantes dentro de las Áreas Silvestres Protegidas. Como objetivos específicos de estos SANE, se tienen fortalecer la conservación de las ASP como su fin propio de creación, mejorar la gestión y la calidad del turismo en la ASP, a través de una correcta y adecuada prestación de estos servicios turísticos dentro de las ASP; fortalecimiento institucional, mejorar condiciones y otras acciones ya propiamente institucionales, y por supuesto queremos contribuir al desarrollo local, que a partir del otorgamiento o la operación de estos SANE pues se pueda fortalecer ese desarrollo local, que está en la zona de influencia del ASP.

Todo este tema de los SANE se enmarca en el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad, el cual tuvo una reforma el año pasado, mediante la Ley 9766, y fue publicado en La Gaceta, justamente el 30 de enero del año anterior.

¿Qué nos viene a decir esta reforma, que engloba el artículo 39? Le da la autorización al SINAC de que puede otorgar a terceros SANE, que son servicios complementarios o accesorios a los servicios que brinda el SINAC dentro de sus Áreas Silvestres Protegidas. Sin embargo, el mismo artículo 39, le indica al SINAC cuales son esos servicios que no pueden otorgar a un tercero, porque ya forma parte de sus responsabilidades, del ejercicio que lleva la institución, como es la protección y vigilancia, seguimiento a estrategias, planes, presupuestos de las Áreas de Conservación. También, dice que en ningún caso podrán comprender la autorización del acceso a elementos de la biodiversidad a favor de terceros, o la explotación de recursos naturales, ni la construcción de edificaciones privadas.

De igual manera, el artículo 39 define una pequeña lista de cuáles son esos SANE que puede otorgar el SINAC a un tercero, estos son: los estacionamientos, los servicios sanitarios, las tiendas, la administración de instalaciones físicas, obras o infraestructura que ya posee el Área Silvestre Protegida, servicios de alimentación, construcción y administración de senderos, así como también la administración de la visita, que es tomar todos estos que están aquí mencionados, y otros y operarlos a través de una sola organización, además señala, otros SANE, que defina el CORAC mediante un estudio técnico que lo justifique.

Y para eso también estamos acá con ustedes, para que nos indiquen, que nos comenten, cuáles pueden ser esos otros servicios, que

desde su experiencia, un Área Silvestre Protegida puede brindar, para mejor así la visita del turista. Sin embargo, esos otros que se vayan a definir, pues tienen que pasar por el Consejo Regional del Área de Conservación, a través de un estudio técnico que así lo justifique.

También el artículo 39 menciona que esas concesiones y contratos, podrán otorgarse única y exclusivamente a Asociaciones de Desarrollo Comunal, cooperativas, microempresas inscritas en el MEIC u Organizaciones Sociales Nacionales Sin Fines de Lucro, que cumplan con una serie de objetivos, y características, para que puedan ellos ser los operadores de esos servicios.

Finalmente, este artículo 39 también le da actividades en este caso al INA, en coordinación con otras entidades educativas públicas, y las municipalidades respectivas, para que puedan crear programas de capacitación e instrucción

técnica, que permitan capacitar a las comunidades que están en la zona de influencia del Área Silvestre Protegida donde se van a dar estos SANE.

El SINAC cuenta con tres documentos debidamente aprobados y oficializados. Uno de los documentos principales, es el que se llama *Elementos Fundamentales para una Adecuada Implementación de los SANE* dentro de las ASP del SINAC. El otro es el Procedimiento *Fase Preparatoria para otorgar SANE dentro de ASP del SINAC*, que corresponde a esa fase previa para iniciar el proceso. Por último, tenemos el documento sobre *Lineamientos para la Fase de Seguimiento y Evaluación del contrato de estos SANE*, y esta se implementa una vez que ya se tenga el contrato firmado y ya se inicia la ejecución de la concesión.

La implementación de los SANE por parte de las ASP, está dividida en tres fases, una fase preparatoria, una fase de contratación y una fase de seguimiento y evaluación del contrato.

Dinámica preguntas/respuestas:

Se explica la dinámica del grupo focal y se inicia con las preguntas a los panelistas.

1- ¿Ustedes antes del día de hoy, estaban familiarizados con el termino SANE de las ASP estatales?

En general, las personas panelistas desconocían reformas al Artículo 39 de la Ley de Biodiversidad e informes de la CGR vinculantes a SANE. No estaban familiarizados con los nuevos procedimientos. Todos agradecen la exposición presentada por la señora Fabiola Arguedas.

2- ¿Según su experiencia, que otros tipos de SANE además de los mencionados en el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad deberían de ofrecerse en las ASP para los visitantes?

Los panelistas dan sus opciones las cuales se resumen en:

- Hospedaje en todas las ASP.
- Servicio de guiado dentro y fuera del ASP con guías debidamente certificados.
- Áreas de acampar.
- Servicio de duchas (no solo sanitarios).
- Sala de exhibición tipo museo con estaciones temáticas, con audio, video.
- Artesanías y recuerdos propios de la zona y del Área Protegida.
- Guiado nocturno a sitios específicos o senderos.
- Acceso a sitios hasta ahora no permitidos, como los petroglifos.
- Proveeduría local en los servicios que se brinden.
- Servicios de información de otras actividades que ofrece la zona, en especial las comunidades.
- Información disponible de servicios en la zona como sodas, áreas protegidas privadas que también pueden ser una alternativa de visitación para el turista.
- Horarios ampliados de las ASP que permitan ver amaneceres o atardeceres.

- Apertura, mantenimiento y señalización de senderos.
- Miradores y el alquiler de equipo para escalar árboles o ver de lechos con entes telescópicos.
- Casilleros-lockers.

3- ¿Considera Ud. que los SANE son clave para la sostenibilidad financiera de las ASP? Si, No, ¿Por qué?

- ✓ Más allá de lo financiero, hay otros aspectos que también son clave para la sostenibilidad de las ASP y de las comunidades y grupos que viven cerca y en sus inmediaciones.
- ✓ Pensando en la justicia retributiva, tanto para el Estado, pero también para el ASP directamente, los recursos se pueden invertir en infraestructura, en el mantenimiento de senderos, entre otros.
- ✓ Es importante que la parte financiera sostenga las ASP, pero la prioridad deben ser las comunidades que están a la par de las ASP. ¿De qué sirve tener parques espectaculares, si tenemos comunidades con hambre o comunidades con muchas necesidades?
- ✓ Me parece que se deben integrar a las ADI en conjunto con la empresa privada, en una forma de que ADI, Empresa privada y ASP ayuden los tres en administrar estos parques.
- ✓ Definitivamente son importantes para mejorar ingresos financieros, sin embargo, creo que el enfoque es más sobre la simbiosis que se da entre el ASP y la comunidad o el área protegida y la comunidad.
- ✓ Efectivamente, la opción de tener terceros que van más allá del estado, ofreciendo buenos servicios a los visitantes, sin duda alguna, generará mayores ingresos para el SINAC, pero además generará, sin duda alguna, mayores ingresos para una comunidad aledaña a un área de protección ambiental.
- ✓ Todo está en la visión que tenga cada ASP, estamos de acuerdo de que son una oportunidad, pero es necesario ver que tan dispuesto está el SINAC de ofrecer estas oportunidades únicas y abrirlas al público.
- ✓ También estoy de acuerdo en que son clave para la sostenibilidad del SINAC, porque definitivamente esta sostenibilidad implica tanto la suficiencia económica, como humana y técnica. Si tenemos los recursos para poder invertir en mejorar la calidad de la experiencia de los visitantes, perfecto. De esta manera, tanto los guardaparques o el personal administrativo de las ASP podrán dedicarse a lo que realmente son sus funciones, y eso mejora la calidad de la experiencia; a la hora que otras personas realizan esas labores, le dan un buen servicio al visitante.
- ✓ Esta simbiosis con la comunidad relativamente es importante porque esto es un ganar-ganar y a la hora que las ASP le dan una calidad de vida a las comunidades.

4- ¿A quién o quiénes considera usted, le o les corresponde realizar las inversiones para la prestación de SANE en las ASP?

- Independientemente si es a uno o al otro, yo creo que aquí se abre la oportunidad para que se generen alianzas público-privadas, que son modelos novedosos, que justamente unen las fortalezas de cada uno de estos grupos, o cada una de estas instancias y luchan por un objetivo común.
- Yo pensaría en buscar estrategias de sistemas colaborativos, como convenios de cooperación, de esta manera se puede conseguir voluntariado, reinvertir en la propia ASP. Ejemplo en Barra Honda se ha establecido un Fideicomiso con los Guías Locales. Cada vez que los guías atienden a una persona turista, aportan un poco de eso que recibieron a este fideicomiso, y luego, tienen la posibilidad, de que en el momento que ellos requieran un préstamo para comprar focos o para comprar más equipo, pueden tener acceso a un crédito con un interés preferencial.

- Esa pregunta es muy relativa, depende del plazo de la concesión que se va a otorgar. En el corto plazo, no le queda más que al Gobierno hacerlo, en el mediano y largo plazo, se le puede proponer esa inversión al concesionario.
- Depende del modelo de negocio que se quiera realizar. Si lo que el SINAC pretende es recibir ingresos por parte de un servicio que está a manos de un tercero, pues que el SINAC ponga la plata. Pero si lo que se pretende es dar un buen servicio, con un plazo determinado, en el cual el concesionario debe invertir, se deben crear condiciones para ello. Pero eso depende de la visión del ASP y del SINAC. No hay una respuesta única, dado que depende del modelo de negocio que pretende desarrollar el SINAC con la participación del sector privado.
- Les comento un modelo que utiliza el ICE que se llama BOT (*Build, Operate and Transfer*), donde una empresa invierte y opera por cierta cantidad de tiempo y luego la operación se entrega a la Institución, en este caso, las eólicas. Muchos de los proyectos eólicos alrededor de Tilarán, fueron construidos con este mecanismo y después de operar por veinte años, se entregan a la Institución.

5- ¿Considera usted que las organizaciones locales señaladas en el artículo 29 de la Ley de Biodiversidad, están preparadas para concursar y asumir un contrato con el SINAC y operar SANE dentro de las ASP?

- Considero indispensable e imperativo que haya un acompañamiento, un proceso de divulgación, ¿por qué? Porque los procesos de carácter público, que tienen que ser a través de SICOP lo cual puede ser muy engorroso y tal vez por un error mínimo, todo se puede venir al suelo. Entonces, si definitivamente tiene que venir un acompañamiento, de parte de las ASP, de SINAC, para que todo quede muy claro, y que cuando el proceso esté en ejecución, que haya toda una retroalimentación y lecciones aprendidas de lo que se está haciendo bien y aquello que tiene que mejorarse para justamente, a futuro, ir haciendo esos ajustes, o que otras áreas aprendan esas lecciones.
- Pensaría también que se deben generar capacidades en las organizaciones comunales.
- Opino que necesitan mucho acompañamiento, con el INA, por ejemplo, que tiene que ayudarlos, tiene que haber un entrenamiento con guías, investigaciones científicas, financiamiento, y eso, es relativo a la organización que va a tomar posesión de la concesión.
- Realmente yo creo que debería de establecerse una serie de puntos básicos en los que habría que fortalecer la capacidad, algunos ya los cumplirán, pero puede haber módulos en los que todavía podrían estar haciendo falta.
- Mi criterio es que debería de dársele a quien tiene la experiencia en servicio. Porque en lo que no podemos caer es en estar experimentando y lo que terminemos entonces es, dando un mal servicio, y en vez de generar una solución, generar un problema. En esto me parece que si lo que se está buscando es tener Parques Nacionales con servicios de alta calidad, o por lo menos servicios de calidad, dados por profesionales en los temas, tienen que dársele a gente con experiencia.

6- ¿De qué manera las organizaciones locales pueden contribuir con el ASP para garantizar el éxito en la implementación de las SANE y mejorar la visitación turística?

- Definitivamente esa apropiación, esa integración activa de parte de esas organizaciones, más allá de verlo solamente como un negocio o como una fuente de ingresos, es formar parte activa de estos procesos de cohesión social, de integración, de participación, de conservación, que al final de cuentas también tiene un

componente humano y social muy importante, más allá de los números y de las finanzas que se puedan generar a partir de estos procesos. Entonces, si la gente siente ese mismo compromiso, y tiene esa misma integración, las cosas van a funcionar, a mi criterio, de manera exitosa.

- Pienso que se puede ofrecer una inyección de capital por medio del canon que se paga a las ASP. También se obtienen beneficios socio económicos y ambientales en el entorno inmediato a las ASP, entonces se reduce ese eterno conflicto de ver a las ASP como enemigos, porque ahora más bien somos parte, se ve esa integración de las comunidades en esto. Además, están los servicios ecosistémicos que estamos recibiendo todos, como cuidado del agua, salud mental, inclusive para las personas visitantes, aldeañas, entre otros.
- Si uno hace bien las cosas, las cosas van saliendo bien, se hace fama y el proyecto va a salir bien, los turistas van a querer ir. Para que se haga bien, hay que tener un líder que sea una persona, capacitada, que se tenga la esperanza, que tenga los conocimientos básicos para poder manejar ese proyecto, y transparencia. Tiene que haber transparencia, como el cristal. Los que están involucrados tienen que saber el manejo financiero de todo, el pueblo tiene que estar al tanto de todo y estar entregando resúmenes financieros. Me parece que, en la excelencia, la transparencia, y el líder, es los factores de éxito que puede tener un proyecto de estos.
- Además, una excelente comunicación multi-actor, en diferentes vías. A veces se piensa en comunicaciones solo en dos vías, pero en realidad es una oportunidad de todas las vías y de esa construcción donde participen los de la comunidad que podrían verse afectados o beneficiados.
- Coincido 100%, creo que la comunicación es vital, si la comunidad está bien, el ASP estará bien. Y es igual de la otra manera, si el ASP está bien, la comunidad también estará bien, Es en ambos sentidos. Recalcar una vez más la necesidad del intercambio de experiencias, que un experto pueda compartir conocimientos y transferirlos a la comunidad, es lo que podría garantizar el éxito de este esquema.
- Coincido también, un ASP puede ser incluso el ancla que atrae a los turistas, a los visitantes nacionales o internacionales. Lo que ahí pasa, para bien o para mal, es fundamental para el desarrollo de las comunidades aldeañas, así que, sin duda, el tema de la comunicación, la participación de la ciudadanía a través de las organizaciones como corresponda, se convierte sin duda en un tema fundamental.
- Considero que las organizaciones locales al conocer la zona, ser propiamente de ahí, quien más que ellas pueden vender lo importante de una ASP y lo que ello lleva en su influencia. Y al estar organizadas y capacitadas, van a brindar un servicio de calidad, lo que va a llevar mejorar la calidad de la experiencia del visitante, que va a hacer que ese visitante quiera volver de nuevo a visitar el área y con ello entonces, aumentar los ingresos de entradas al ASP, y todo lo que conlleva en sus valores agregados de los servicios que se van a ofrecer.

7- ¿Es el modelo actual de concesiones de SANE, un modelo eficiente tanor para el SINAC como para las organizaciones concesionarias?

- Definitivamente es un modelo que tiene mucho potencial, para SINAC, para las organizaciones concesionarias y en general para muchos actores de estos sitios, pero yo diría que es importante dejarlo madurar un poco e ir viendo esos ajustes que sean necesarios en ese andar.
- Basados en los ejemplos de las ASP que tienen experiencias en este tema, sí. Por ejemplo, en un Parque Nacional Chirripó, uno dice, ¿cómo es que ellos lo han logrado? si vemos las experiencias, creo que también sería bueno que valoremos bien, como es que, en algún lugar, las cosas son exitosas.
- Ciertamente no hay más ejemplos de servicios no esenciales en ASP y eso probablemente muestra que tal vez no ha sido tan eficiente, pero habría que ver si esa es la limitación, o si la limitación esta por otro lado.

Ojalá de verdad se busque siempre la forma de cumplir objetivos, de la forma más sencilla posible, porque si se lo ponemos cuesta arriba, menos organizaciones locales van a poder acceder a ser oferentes de servicios.

- Me genera muchísima motivación el pensar que las lecciones aprendidas, que las experiencias que hubo en el pasado, fueron tomadas en cuenta en esta nueva reforma y que, de aquí en adelante, sea un modelo eficiente, como ya dijeron, que sea modelo, creo que es importante reconocer los logros que tenemos como país el cual se ha reconocido internacionalmente.
- Creo que es un avance por la vía correcta de lo que uno esperaría sean los servicios que ofrece una ASP. Creo que el tener actores privados ofreciendo algún tipo de servicio, sin duda alguna ofrece mejores posibilidades de dar servicios de calidad a los visitantes en las ASP. Entonces vuelvo al punto de partida y la relación directa que tiene la empresa que va a dar un servicio, con la visión que tiene el SINAC. Pero sin duda alguna, creo que es una propuesta hacia la vía correcta para futuro, falta mucho que mejor, pero creo que es una muy buena opción.
- Me pregunto porque después de tantos años, solamente hay tres concesiones. ¿Las ASP tienen la capacidad de dar seguimiento?, ¿por qué se hizo el cambio en el artículo? ¿esto se hizo para mejorar a raíz de que han pasado tantos años y no se han logrado hacer más concesiones en los parques?

Reflexiones finales

Señora Guisselle Méndez:

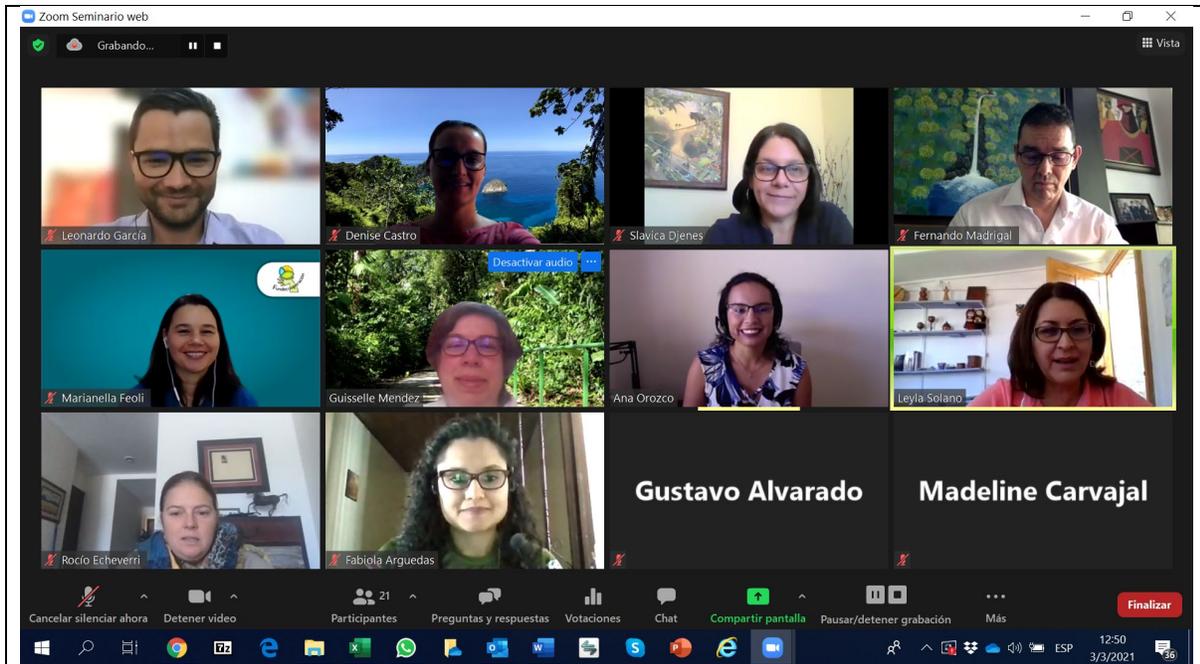
- Junto con BIOFIN, quien nos ha venido apoyando en este proceso, hemos ido dando respuesta en los últimos años, pero todavía falta mucho trabajo a interno de la institución. Por ejemplo, la última Estrategia de Turismo Sostenible del SINAC, no fue aprobada en CONAC en primera instancia, porque decían que tenía una parte muy comercial que, si bien es cierto, era importante el tema de relaciones, comunidades y alianzas, lo veían muy comercial. Y no es que nos estábamos vendiendo, si no que justamente lo que se estaba era abierto a estas diferentes posibilidades dentro del marco de nuestra función de conservación, nuestra responsabilidad, desde que empezamos a trabajar con turismo y desde el momento en que el país decide que uno de sus principales elementos de atracción son las ASP. Yo soy fiel creyente, con tantos años en la institución, que las dos cosas pueden convivir, y que es parte de los procesos. Ahora que ustedes hablaban de comunicación y temas a nivel de las comunidades, dije, mira sí, esto nos faltó en Chirripó, porque lamentablemente la primera experiencia terminó en una división entre la misma comunidad, que en este momento está resentida con SINAC. Y es un tema de resentimiento justamente por falta de información, en fin, cada uno de los temas planteados por ustedes hay que analizarlos.
- El por qué el cambio de la ley, eso fue una reforma que se propuso directamente en la Asamblea Legislativa, cuando nosotros nos dimos cuenta, hicimos las observaciones, pero justamente lo que se quería era hacer una justicia en el hecho de beneficiar a las comunidades de las zonas de influencia de las ASP. No tenemos hasta el momento ninguna experiencia en el marco de esta nueva ley, pero si anteriores; de hecho, la última, que fue Chirripó, estuvo, así como en el límite entre lo que se publicaba en la legislación y se daba la adjudicación de esa ley; es más, si se hubiera aplicado, no creo que la hubiéramos podido dar en las condiciones actuales que tiene el consorcio porque está más allá de su área de influencia. Pero esto es un reto, yo les agradezco esa visión y crean que esta no va a ser la última vez que los vamos a contactar. Agradecerle a Leyla la iniciativa, de hacer este grupo focal, a nivel más general. Esta experiencia la hemos compartido con otros países, que están también viendo qué es lo que estamos haciendo nosotros para poder

avanzar. A pesar de todas las dudas y todo lo que tenemos que terminar de afinar, están pendientes de nuestro avance para poder hacerlo y poder implementarlo en otras áreas con un esquema diferente a como se aplica en otros países, que ahí si se da la administración de toda el área, ese no es el fin en Costa Rica y nunca lo será. Pero, realmente, agradecerles de nuevo a todos, a BIOFIN, a mis compañeros que también están en este momento, cada uno haciendo su esfuerzo en sus áreas, y que hoy estuvieron desde la platea, ahí, dándonos y escuchándonos y poniendo atención.

Señora Ana Lucía Orozco:

- Me uno al agradecimiento a cada uno de ustedes por sus aportes tan valiosos y que sabemos que van a ser fundamentales para la retroalimentación de este proceso. Yo creo que como ustedes estaban concluyendo ahora, lo que hemos venido viendo del intento de hacer una plataforma de concesiones para SANE, nos ha revelado que es un sistema que no funciona aislado, que tiene muchos elementos conectados; por ejemplo, con el tema de inversión en infraestructura, que ahí tenemos un debate fuerte de quién lo paga, quién no lo paga, quién lo asume, quién no. Cómo hacemos para tener un estándar nacional, mínimo, que haga una identidad de todas las áreas y como hacemos para agilizar ese mantenimiento y también como ser competitivos con otros sistemas. Y cuáles otras alternativas de financiamiento de infraestructura podemos hacer, para no cargarle a estas instituciones que ya se han definido como de un marco mucho más cerrado, cargarle el peso de la inversión de una infraestructura que va a ser para el Estado. Todo ese debate, sobre el tema de fortalecimiento de capacidades es muy relevante, y es también como esa sincronía de que puede ser que en algún sitio pueda ser la oportunidad y la oferta de un servicio, pero si no hay un oferente con las capacidades que pueda desarrollarlo y si no hay una demanda del sector turístico, ni quien puede hacer la inversión correcta, son temas en discusión. El otro tema, tarifas, que también es todo un tema en discusión actualmente. El tema de los riesgos me llamó la atención que se mencionara porque es una de las razones por las que entiendo, la Contraloría ha hecho esa acotación de pasar de la figura de permisos de uso a los contratos. También eso representa un esfuerzo de nuestra parte, queremos hacer algo que libere a los funcionarios y que apoyen a que se concentren en los servicios y actividades esenciales, pero por otro lado estamos cargando a un seguimiento y unas capacidades. Y también, a un seguimiento del mismo contrato de concesión, que puede representar y que hay que ser muy detallados en lo que se pide. Entonces, en ese sentido, yo creo que son muchas cosas que siguen abiertas en discusión, sigue abierto el aprendizaje. Y un poco siguiendo el comentario de Guisselle, de pedirles que nos sigan acompañando en este proceso, quisiéramos formalizarles esta solicitud de unirse a lo que estamos llamando el *Club de Amigos de los SANE*, o le podemos cambiar el nombre si quieren. Realmente ha sido un foro muy enriquecedor, también gracias Leyla porque con su experiencia y también la experiencia de Guisselle de toda una vida, la idea es generar esta comunidad de aprendizaje, y apoyo a este proceso de los SANE. Entonces, someto a su consideración, votación, objeción o no objeción para conformar el grupo y poder seguir en este proceso.

Fotografía ilustrativa.



Anexo 8. Matrices de identificación de SANE, y Condiciones Habilitantes.

Por tamaño y peso se muestra el ejemplo de una ASP, las ocho restantes se anexa en carpeta comprimida a este informe.

SANE FINALISTAS			
SANE ACORDADOS CON EQUIPO DE TRABAJO PARA CADA SECTOR	INFRAESTRUCTURA ASOCIADA	Sectores	SANE ingeniero
1) Administración de la visita (Sistema de reservaciones y pago en línea)	Oficina de reservas, servidores, bodegas, baños, cuarto de sistemas tecnológicos, otros.	Todos los sectores	
2) Servicio de hospedaje asociado al área camping que considere plataformas en árboles (Sirena, Patos, San Pedrillo)	áreas verdes delimitadas, plataformas, baños, duchas, servicio de alimentación, oficina de reservaciones y pago en línea, área para empleados que contemple dormitorios, cocina y baños.	Sirena, Patos, San Pedrillo	
3) Servicio de guiado nocturno (especializado)	bodegas, senderos, baños, oficina administrativa de venta de tours y para contratar guías, servicios de alimentación, plataforma o área de hamacas para que los guías duerman, alquiler de equipo (focos, botas, capas, entre otros)	Sirena, San Pedrillo	
4) Servicio de guiado Río Sirena y Río San Pedrillo que incluya el equipo requerido (canoa, cayak, remos salvavidas, otros)	Canoas de 4-5 personas, sitio para atracar canoas, bodegas, chalecos salvavidas, oficina administrativa de venta de tours y contratar guías	Sirena y San Pedrillo	
5)Tienda de la naturaleza, que ofrezca servicios de alimentación tipo cafetería (alquiler de casilleros, alquiler de equipo (binoculos, montañismo, botas, bastones)	tienda, área administrativa, bodegas, lockers, dormitorio para trabajadores, ducha y servicio sanitario y cocina.	La Leona, San Pedrillo	Bosquejo o diseño de la tienda de la naturaleza
6) Servicios relacionados al turismo de salud (spa, masajes, yoga, otros)	senderos, baños, plataformas, duchas al aire libre, tiendas o toldos, plataformas en árboles, torres, camillas, sitio estilo rancho para sala de masajes	Sirena, San Pedrillo, Patos	
7) Servicio de hospedaje y alimentación asociado al concepto Glamping	Plataformas separadas en suelo o en árboles, senderos, baños, duchas, lockers, paneles solares, oficina de reservaciones y pago en línea, servicio de alimentación, área de dormitorios, cocina y baño para empleados	Sirena, Patos	

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA		PARQUE NACIONAL CORCOVADO			
SANE propuesto	Sector del ASP	Infraestructura asociada (Indicar E: existente o R: requerida)	Condiciones habilitantes (agua potable, acceso, disposición aguas residuales, residuos sólidos, otros)	Cumple o no cumple con los aspectos legales, operativos, turísticos y sociales	Limitantes
1) Administración de la visita (Sistema de reservaciones y pago en línea)	Todos los sectores	EXISTENTES: Oficina de reservas, servidores, bodegas, baños, cuarto de sistemas tecnológicos, otros. REQUERIDOS:	Se cuenta con todas las condiciones	Sí cumple	limitantes de infraestructura y tecnologías
2) Servicio de hospedaje asociado al área camping que considere plataformas en árboles (Sirena, Patos, San Pedrillo)	Sirena, Patos, San Pedrillo	EXISTENTES: áreas verdes delimitadas, plataformas, baños, duchas, servicio de alimentación, oficina de reservaciones y pago en línea, área para empleados que contemple dormitorios, cocina y baños. REQUERIDOS: área para empleados con dormitorios, cocina y baños. Cocina y comedor para San Pedrillo y Patos, Plataforma para Patos, Baños y duchas para Patos, Plataformas en árboles para todos los sectores	obtienen el recurso de agua mediante nacientes pero no están tratadas y se desconoce si son aptas para el consumo humano ya que no se hacen estudios periódicos, es importante revisar las plantas de tratamiento en Sirena, Leona y San Pedrillo, Patos no cuenta con planta de tratamiento, accesos para vehículos 4x4 en la mayoría de los sectores	Sí cumple	limitantes de infraestructura, personal,
3) Servicio de guiado nocturno (especializado)	Sirena, San Pedrillo	EXISTENTE: senderos, baños y servicios de alimentación REQUERIDOS: plataforma o área de hamacas para los guías de turismo, bodegas, oficina administrativa.		Sí cumple	Limitantes de personal para realizar control nocturno en los senderos, limitantes de servicios de salud cercanos para emergencias, infraestructura
4) Servicio de guiado Río Sirena y Río San Pedrillo que incluya el equipo requerido (canoas, kayak, remos salvavidas, otros)	Sirena y San Pedrillo	EXISTENTE: REQUERIDOS: Canoas de 4-5 personas, sitio para atracar canoas, bodegas, chalecos salvavidas, oficina administrativa de venta de tours y contratar guías		Sí cumple	Limitantes de personal para controlar los tours en los ríos, infraestructura, servicios de salud cercanos
5)Tienda de la naturaleza, que ofrezca servicios de alimentación tipo cafetería (alquiler de casilleros, alquiler de equipo (binoculos, montañismo, botas, bastones)	La Leona, San Pedrillo	EXISTENTE: tienda, área administrativa, bodegas, lockers, dormitorio para trabajadores, ducha y servicio sanitario y cocina solo en Sirena REQUERIDOS: tienda para Leona, San Pedrillo y Patos con bodega, área de casilleros, dormitorios para colaboradores con ducha, servicio sanitario y cocina.		Sí cumple	Limitantes de infraestructura
6) Servicios relacionados al turismo de salud (spa, masajes, yoga, otros)	Sirena, San Pedrillo, Patos	EXISTENTES: senderos REQUERIDOS: plataformas, duchas al aire libre, tiendas o toldos, plataformas en árboles, torres, camillas, sitio estilo rancho para sala de masajes		Sí cumple	Limitantes de infraestructura
7) Servicio de hospedaje y alimentación asociado al concepto Glamping	Sirena, Patos	EXISTENTES: REQUERIDOS: Plataformas separadas en suelo o en árboles, senderos, baños, duchas, lockers, paneles solares, servicio de alimentación, área de dormitorios, cocina y baño para empleados.		Sí cumple	Limitantes de infraestructura
8) servicio de guiado especializado para la observación de aves	Todos los sectores	EXISTENTES: REQUERIDOS: construcción de plataforma/torre de avistamiento, oficina de administrativa de venta de tours y contratación de guías		Sí cumple	Limitantes de infraestructura
9) servicio de guiado y mejoramiento de Senderos de rutas largas	(Leona-Sirena) (Patos-Sirena), Tigre y Planes.	EXISTENTES: Rotulación, baños, duchas REQUERIDOS: zonas de descanso en senderos, oficina administrativa, rotulación, para patos se requieren duchas y baños		Sí cumple	Limitantes de infraestructura

1. Datos generales				
Área Silvestre Protegida:	Parque Nacional Corcovado			
Persona a cargo del llenado del formulario:	Cristian Gallardo Solano			
Fecha:	10/4/2021			
2. Información condiciones habilitantes para SANE:		SI	NO	EXPLICACIÓN
a. Agua potable:				
i. ¿Hay necesidad de agua potable para a) Guardaparques/administración (hospedaje, oficinas)?	X			Todos los sectores del parque a excepción de Planes y el Tigre, obtienen el recurso de agua mediante nacientes pero no están tratadas y se desconoce si son aptas para el consumo humano ya que no se hacen estudios periódicos.
ii. ¿Hay necesidad de agua potable para turistas (áreas abiertas para visita)?		X		No se tienen faltantes de agua no obstante se desconoce si es potable (es de consumo)
b. Accesos: ¿se requieren nuevas rutas o mejorar las existentes? Ejemplo, caminos hacia playas que requieren intervención para mejorar la entrada, que no sea exclusiva para 4x4 por ejemplo.	X			Se requiere mejorar las rutas de acceso terrestre (Puerto Jiménez- Carate, Drake y Patos).
c. Senderos: ¿han identificado senderos que requieren intervención especial? ¿Nuevas rutas?	X			Se requiere darle mantenimiento a los senderos existentes y con relación a nuevas rutas el sendero los Planes y Tigre.
d. Condiciones de accesibilidad: ¿existen proyectos definidos para implementar Ley 7600?	X			La infraestructura construida con el proyecto BID si responde a la implementación de la Ley 7600, el resto de la infraestructura no responde y no existe conectividad entre las construcciones.
e. Servicios sanitarios, lavamanos, bebederos de agua: ¿se han identificado sitios donde se requiere instalación o mejoras?	X			Se requieren mejoras totales en los sectores de los Patos, Planes y en algunas obras para Sirena, La Leona y San Pedrillo.
f. Aguas residuales:				
i. ¿Cuentan con planta de tratamiento de aguas residuales?	X			Con las obras del BID se construyeron 3 plantas de tratamiento para los sectores de Sirena, La Leona y San Pedrillo, pero por falta de mantenimiento y recursos se desconoce si están operando correctamente.
ii. ¿Posee tanques sépticos o sistemas de tratamiento individuales que requieran intervención?	X			único tipo de mantenimiento que se realiza a estos es su limpieza periódica en los casos que su accesibilidad lo permite.
g. Infraestructura para el manejo de residuos: ¿existen proyectos para construir o ampliar centro de acopio a lo interno del parque o área para compostaje?			X	Se cuenta con un borrador de plan de manejo de residuos que no esta oficializado y no se cuenta con infraestructura en ningún sector del parque para el manejo de residuos.
h. ¿Condiciones habilitantes previas que guardan relación directa con el potencial servicio no esencial que podría ser concesionado? Indicar: a, b, c, d, e, f ó g. Por ejemplo, SANE de camping requiere servicios sanitarios (e)	X			Si se cuenta con algunas condiciones relacionadas con infraestructura y senderos pero no con todas las que quizás sean requeridas para todos los eventuales SANES.
i. Otro: ¿hay alguna otra inversión en infraestructura que debería ser atendida para mejorar operación de la ASP?	X			Se debería mejorar el sistema fotovoltaico por uno mas robusto, en el caso del agua potable se debería realizar mejoras en las tomas o nacientes, en el caso de las plantas de tratamiento es requerida la intervención de expertos para que hagan un análisis sobre el adecuado funcionamiento.

Anexo 9. Documentos de anteproyectos elaborados y presupuestos.

Se adjunta en Google Drive.

Anexo 10. Memoria del Taller final sobre Servicios y Actividades No Esenciales.

Taller Final sobre Servicios y Actividades No Esenciales

Miércoles 14 de abril, 2021

De las 08:00 am a las 12:00 p.m. vía plataforma Zoom

1. OBJETIVOS

-Dar a conocer por parte de los equipos de trabajo de cada ASP, los servicios y actividades no esenciales analizados y seleccionados, a partir de la revisión documental y el proceso de consulta. Se presentarán también los proyectos que requieren infraestructura asociada.

-Llevar a cabo una reflexión grupal sobre los servicios y actividades no esenciales seleccionados, las condiciones habilitantes para poder desarrollarlos, así como los pasos a seguir en el proceso, con miras a concretar los contratos de concesión de los SANE en el futuro.

2. AGENDA

Hora	Actividad	Responsable
08:00 a.m.	Palabras de bienvenida.	Sra. Guisselle Méndez, Coordinadora Programa de Turismo Sostenible del SINAC. Sra. Ana Lucía Orozco, Coordinadora de la Iniciativa BIOFIN-PNUD.
08:15 a.m.	Resumen de hallazgos del proceso de identificación de SANE.	Leyla Solano P. Consultora BIOFIN
08:45 a.m.	Presentación de SANE seleccionados a partir del análisis de documentos y proceso de consulta, así como infraestructura asociada. Cada equipo cuenta con 15 minutos.	Equipos de trabajo de cada ASP: 1. PN Rincón de la Vieja 2. PN Volcán Tenorio 3. PN Arenal 4. ZPAM Reserva Santa Elena 5. PN Carara
10:00 a.m.	Receso	
10:15 a.m.	Continuación presentaciones equipos SANE.	6. PN Manuel Antonio 7. PN Marino Ballena 8. PN Corcovado 9. PN Tortuguero
11:15 a.m.	Plenaria	Todos los participantes.

12:00 p.m.	Palabras de cierre.	Sra. Guisselle Méndez, Coordinadora Programa de Turismo Sostenible del SINAC. Sra. Ana Lucía Orozco, Coordinadora de la Iniciativa BIOFIN-PNUD.
------------	---------------------	--

3. RESUMEN DEL TALLER.

Palabras de bienvenida.

- Señora Guisselle Méndez.

Buenos días a todos. Primero que nada, darle la cordial bienvenida a todos. Yo realmente feliz de llegar a este punto del taller de cierre de una de las primeras etapas en el seguimiento de los Servicios y Actividades No Esenciales (SANE) y por supuesto agradecerle a BIOFIN como siempre, el apoyo y el respaldo en este proceso. Dado que el día de hoy están participando compañeros que no han estado en presentaciones anteriores o en temas anteriores, muy rápidamente, aquí en la bienvenida, quería hacerles una reflexión y compartir con ustedes algunos de los temas que tenemos que considerar para lo que vamos a revisar y analizar el día de hoy.

Lo primero es que el objetivo general, es decir, ¿por qué los SANE? Yo creo que eso es muy importante, es uno de los temas al que nos ha costado mucho llegar como SINAC, a tener ese objetivo general y básicamente ver que todo lo que se proponga el día de hoy, tiene que ayudarnos con esa gestión administrativa, financiera y operativa de las Áreas Silvestres Protegidas (ASP). Si no contribuye, no estamos realmente avanzando en un proceso de gestión de SANE, que para hacerlo hay mecanismos técnicos y legales que nos permiten esa alianza público-privada, que, al fin y al cabo, representan los SANE con las comunidades ubicadas en la zona de influencia, así delimitado también por el artículo 39 de la Ley de la Biodiversidad para la atención de los visitantes dentro de las Áreas Protegidas.

Lo que queremos con SANE es fortalecer la conservación de las ASP, esto es un medio, no es un fin en sí mismo, tengámoslo muy claro, mejorar la gestión y la calidad de turismo en las AP, fortalecimiento institucional; siempre se ha dicho que, y así se planeó el artículo 39 de la Ley de Biodiversidad, que los SANE nos ayuda a fortalecer y a que los funcionarios trabajen en las actividades esenciales del proceso y por supuesto, contribuir al desarrollo local.

Recordemos que los SANE tienen que ver con esas alianzas público-privadas, tienen que ver con financiamiento, tienen que ver con la gobernanza, aquí estamos hablando en cómo trabajamos con esas comunidades, cómo generamos ingresos para ambas partes y cómo fortalecemos esa parte; y, que para poder desarrollarlos, SINAC tiene los documentos necesarios ya oficializados para poder trabajar, y que son los que ustedes estuvieron viendo y trabajando en este periodo, sobre todo los compañeros de las nueve ASP priorizadas.

En el proceso de los SANE, hay que tener muy claro que incluye tres fases. Una fase preparatoria, que es la que estamos trabajando hoy (una parte de ella); una fase de contratación, y por supuesto, una fase de seguimiento y evaluación del contrato.

En el proceso de la fase preparatoria, iniciamos con identificación del equipo de trabajo. Ya pasamos por la apertura de proceso. Ya hay un equipo conformado en cada una de las Áreas de Conservación y estamos con la identificación de los SANE, que fue el trabajo que hicieron ustedes a nivel de equipo de trabajo, que luego sigue, y eso lo vamos a

ver más adelante. Pero si quiero recalcar que estamos en esta primera fase y hoy justamente vamos a ver como nueve ASP nos hacen la propuesta, qué fue lo que trabajaron en este proceso acompañados por Leyla Solano en este tema, pero el resultado es de cada uno de los equipos de trabajo.

Así que bienvenidos y aquí yo estoy con muchas expectativas para el día de hoy. Muchas gracias.

- Señora Ana Lucía Orozco.

Muy buenos días a todos y todas que nos acompañan el día de hoy; para nosotros es un privilegio estar en este momento, que es uno de los hitos que esperábamos con el apoyo a este proceso, que es la identificación y los resultados de ese proceso de priorización de los SANE, así como las necesidades de infraestructura asociadas.

Por tantos motivos, y tal vez hay que recalcar que en este contexto se vuelve todavía más relevante este trabajo, y hablo del contexto vinculado con la contracción económica, los efectos de la pandemia, lo que ustedes están viviendo día con día, es una de las razones y lo que nos motiva a seguir apoyando este proceso. Como también el contexto en el que nos encontramos sobre las finanzas públicas, relacionadas con ese déficit fiscal, y la necesidad de buscar instrumentos que nos permitan esa sostenibilidad financiera al trabajo que desarrollan y al trabajo esencial, que lo digo en todo sentido, el trabajo esencial de la gestión de la conservación, de las ASP, pero que también, pasa por esa sostenibilidad en la relación de los beneficios económicos que genera a las comunidades adyacentes y vinculadas con las ASP.

Entonces para nosotros, la iniciativa BIOFIN, cuyo objetivo es buscar reducir esas brechas de financiamiento para la biodiversidad, para que se logre mantener toda esa inversión que el país ha desarrollado y al que le ha apostado por tanto tiempo. Y en este contexto particular de pandemia, es totalmente relevante poder contribuir y es un privilegio para nosotros contribuir a generar este marco claro para este tipo de alianzas público-privadas. El hecho de poder apoyarles en un proceso que es de ustedes, para la identificación de esas oportunidades, de ese portafolio de oportunidades, de actividades relacionadas con los SANE que puedan a su vez generar beneficios, tanto para las comunidades como también un beneficio económico, de retribución, a aquellos beneficios estratégicos y por supuesto tenemos en mente también todo lo que ha salido del proceso y esa reflexión sobre las necesidades a las cuales ustedes se enfrentan día a día, las necesidades de mejoras en infraestructuras, de muchos temas, tal vez esté en particular no va a cubrir todos, pero si queremos conectarlo, con esa necesidad de atención a esas necesidades también de infraestructura, por eso la vinculación con ese tema.

No me queda más que agradecerle al equipo de SINAC, de la Secretaría Técnica, a cada uno de los equipos que ha trabajado, al equipo de BIOFIN y bueno sobre todo a Leyla Solano, que con su característico profesionalismo y entrega profesional y personal que hace en estos procesos. Sabemos que ha sido de gran provecho para que los equipos puedan haber podido llegar a este momento de identificar los SANE, es este un hito del proceso.

Muchas gracias por su tiempo, por su colaboración, por haber dado tanto de ustedes y esperamos que sea una motivación también para que siga y continúe este proceso y logremos ese desarrollo del portafolio de SANE. Gracias.

Presentación Leyla Solano.

La consultora hace un recuento del proceso que ha llevado a la identificación de los SANE, sobre todo que se encuentran participando algunos funcionarios del SINAC que no han estado involucrados.

Presenta el alcance de la consultoría, las nueve ASP priorizadas en el proceso, el abordaje metodológico y los principales resultados de los talleres 1 y 2.

De igual forma, hace un resumen del resultado del proceso de consulta, así como de las recomendaciones del grupo focal.

La consultora menciona de nuevo la necesidad de que el SINAC establezca un sistema ágil de reservaciones y compra en línea de las entradas a las ASP, que funcione a nivel nacional.

Por otro lado, considera que las ASP deben ofrecer un conjunto de servicios mínimos que todo visitante al ASP tenga acceso con el pago del tiquete de ingreso. Estos son:

- Desinfección/Baños/duchas.
- Información sobre el ASP (rotulación o Código QR, paneles).
- Señalización.
- Al menos un sendero seguro y rotulado.

Un paquete básico de SANE a concesionar, de ingresos medios, el cual incluye:

- Parqueo/lockers.
- Cafetería/refresquería.
- Tienda conveniencia/souvenirs.
- Servicio de guiado.
- Áreas de acampar.

Un paquete SANE de *Orden Superior* con alto valor agregado que genere mayores ingresos y se enfoque en segmentos especializados. Estos SANE de orden superior deben ser definidos por los equipos, pero sobre todo debe ser una decisión de las mismas Áreas de Conservación y los CORAC, ya que deben tomar en cuenta: mecanismos de financiamiento, ampliación de plazos de concesión y negociaciones tripartitas en alianzas entre empresas y organizaciones de base.

Antes de dar la palabra a los equipos de trabajo de las ASP, menciona las premisas que mantuvo con los equipos en todo el proceso y que se citan a continuación:

- Nadie es experto en SANE, este es un proceso de aprendizaje individual y colectivo (equipo, ASP, SINAC).
- Es válido y recomendable conocer y revisar las lecciones aprendidas de las experiencias anteriores, ya sea concesiones o permisos de uso, propios, o de otras ASP.
- Se deben reconocer las carencias y limitaciones del sistema (SINAC) como tal, pero es saludable mantener una actitud propositiva e innovadora.
- Los SANE deben ser identificados pensando de manera estratégica sobre qué necesita el ASP y de qué manera viene a solventar una necesidad o una problemática.
- Los SANE deben ofrecer un Valor Agregado sustancial a la experiencia del visitante.
- La identificación de los SANE es el paso inicial del proceso, no podemos analizar los SANE condicionados en quienes deberán ser los concesionarios o si están en posibilidad de invertir o no.
- Las ASP son lugares únicos en el mundo, por lo tanto, el servicio debe ser consecuente con esa singularidad, de tal manera que genere experiencias únicas e irrepetibles.

Presentación de los SANE seleccionados a partir del análisis de documentos y proceso de consulta, así como infraestructura asociada por parte de los equipos de trabajo.

A continuación, se presenta un resumen de los SANE propuestos en el taller.

Se adjuntan a este informe las presentaciones en Power Point elaboradas por los equipos.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SANE PROPUESTO
Parque Nacional Tortuguero	
Sector Cuatro Esquinas y sector Cerro Tortuguero	Administración de la visita (1. Cobro por el servicio de sistema de rastreo. 2. Guiado en el Gavilán. 3. Guiado en el sendero Cerro Tortuguero. 4. Charlas especializadas en el Centro de Visitantes. 5. Alquiler del auditorio para eventos y capacitaciones)
	Servicio de Guiado nocturno terrestre y acuático
Sector Cuatro Esquinas	Cafetería y artesanías locales sector Cuatro Esquinas Flotante
Sector Sendero Cerro Tortuguero	Cafetería y artesanías locales sector Bahía 6
Sector Cuatro Esquinas	Turismo de Investigación y Científico (logística, hospedaje, alimentación, préstamo equipo)
Parque Nacional Corcovado	
	Administración de la visita (sistema de reservaciones y pago en línea)
Sectores Sirena, Los Patos y San Pedrillo	Servicio de hospedaje asociado al área camping que considere plataformas en árboles
	Servicio de hospedaje asociado con el Glamping)
Sectores La Leona, Sirena y Los Patos	Servicio de guiado nocturno (especializado)
	Servicio de guiado y mejoramiento de Senderos de rutas largas
Sectores Sirena y San Pedrillo	Servicio de guiado Río Sirena y Río San Pedrillo que incluya el equipo requerido (canoa, kayak, remos salvavidas, otros)
Sectores La Leona, Los Patos y San Pedrillo	Tienda de la naturaleza, que ofrezca servicios de alimentación tipo cafetería (alquiler de casilleros, alquiler de equipo (binóculos, montañismo, botas, bastones)
Sector Sirena	Servicios relacionados al turismo de salud (spa, masajes, yoga, otros)
Sectores San Pedrillo y Los Patos	Servicio de guiado especializado para la observación de aves
Parque Nacional Tenorio	
Sector El Pilón	Tienda de la naturaleza
Sector El Pilón	Alquiler de equipo complementario para ecoturismo
	Alquiler de Lockers
Sector El Pilón	Administración de espacio físico con fines ecoturísticos y de capacitación
Sector El Pilón	Servicio de Guiado
Sector Nueva Guatemala-Agua Caliente	Administración de la visita: sendero "Piedras del Sol"
Sector El Jilguero	Administración de la visita: Sendero El Jilguero (sector de El Jilguero)

sector Lago Cote	Administración del sendero: Alquiler de equipo de actividades acuáticas
Reserva Biológica Bosque Nuboso Santa Elena	
	Administración de la visita: Estacionamiento, servicios sanitarios, servicio de alimentación, tienda de la naturaleza, senderos: Educación Ambiental y Caño Negro, alquiler de equipo complementario para ecoturismo (alquiler de botas, capas, bastones).
Parque Nacional Arenal	
Sectores Volcán y Península	Estacionamientos
Sectores Volcán y Península	Servicio de alimentación
Sectores Volcán y Península	Tiendas
Sectores Volcán y Península	Casilleros/Lockers
sectores Volcán y Península	Alquiler de equipo (binoculares, sombrillas, capas, botas)
Sectores Volcán y Península	Administración de la visita (guiado)
Sectores Volcán y Península	Área de cuidado de mascotas (perros)
Sector Península	Servicio de tours en el lago (lancha, kayak)
Parque Nacional Manuel Antonio	
Sector Manuel Antonio	Servicio de alimentación (cafetería/ refresquería)
Sector Manuel Antonio	Tienda de la naturaleza: productos alusivos al Parque y/o Región Pacífico Central
Sector Manuel Antonio	Casilleros
Sector Manuel Antonio	Servicio de guiado
Sector Manuel Antonio	Transporte interno de la entrada a playa MA (carritos eléctricos tipo golf)
Sector Manuel Antonio	Alquiler de equipo para actividades marinas: kayak, tabla de remo (paddle board)
Sitios definidos en el PGM actualizado y por temporadas.	Tour recreativo en el área marina del ASP: avistamiento de cetáceos
Sitios definidos en el PGM actualizado y por temporadas.	Buceo autónomo (Scuba)
Sector Playa El Rey	Estacionamiento, casilleros, SS - duchas
Sector Playa El Rey	Servicio de guiado
Sector Playa Rey (de julio a diciembre)	Rastreo y observación del desove de tortugas marinas
Parque Nacional Carara	
PN Carara	Servicio de Guiado general/mantenimiento de senderos
PN Carara	Servicio de Guiado especializado en observación de aves
PN Carara	Servicio de Guiado en comunidades aledañas al PN Carara con ingreso al ASP por el sector El Sur y San Antonio
PN Carara	Servicio de Guías sendero aventura
PN Carara	Servicio de A&B (carritos de comida y mesas)
PN Carara	Estacionamiento
PN Carara	Tienda de artesanías
PN Carara	Casilleros

Parque Nacional Rincón de la Vieja	
Sector Santa María	Servicio de A&B
	Tienda de artesanías/conveniencia
	Parqueo
	Servicios Sanitarios
	Servicio de Guiado (diurno y nocturno)
	Área de acampar
	Cabañas/Glamping
Parque Nacional Marino Ballena	
	Administración de la visita (recepción, cobro y sistema de reservaciones, asociado a: paneles informativos, casilleros, plataformas multiuso, servicios sanitarios y duchas).
PNMB	Acarreo, cabotaje y anclaje de embarcaciones (control de ingreso y salida de embarcaciones, parque de remolque de embarcaciones, tráfico marino de embarcaciones dentro del PNMB y sujeción mediante cuerdas y anclas de las embarcaciones para el desarrollo de las actividades turísticas.
PNMB	Senderismo y actividades dependientes al guiado en espacios marinos y terrestres (guías certificados, rotulación, demarcación, mantenimiento e interpretación y renta de equipos)
PNMB	Tienda de la naturaleza o de conveniencia (venden artesanías de emprendedurismo local relacionados con el Parque y zona de influencia, venta de medicamentos libres de receta médica, hidratantes, snacks, bronceador, cremas, otros. En todos los casos los productos deben ser biodegradables)
PNMB	Venta de alimentación <i>food truck</i> (venta de comidas preparadas, empacados en contenedores biodegradables)
PNMB	Área de pícnic (espacios definidos para grupos pequeños y grandes máximo 10 personas, que cuenta con una mesa de pícnic y parrilla de carbón)
PNMB	Sendero Eco deportivo

Por otro lado, para efectos del taller se les solicitó a los equipos de trabajo, hacer un resumen de las condiciones existentes en las ASP para los SANE, de las condiciones habilitantes, así como si cumplen o no con la información solicitada en el anexo del Anexo 3 del proceso, sobre aspectos leales, ambientales, sociales de los SANE identificados, bajo el siguiente formato:

ÁREA DE CONSERVACIÓN	ARENAL HUETAR NORTE				
ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	PARQUE NACIONAL VOLCÁN ARENAL				
SANE propuesto	Sector del ASP	Infraestructura asociada (Indicar E: existente o R: requerida)	Condiciones habilitantes (agua potable, acceso, disposición aguas residuales, residuos sólidos, otros)	Cumple o no cumple con los aspectos legales, operativos, turísticos y sociales	Limitantes

4. PLENARIA

Moderadora- Leyla Solano.

Vamos a abrir la actividad de la plenaria; un máximo de media hora para esta parte de la actividad, así es que los que gustan hacer algún comentario, o si tienen alguna pregunta, lo pueden hacer levantando la mano, y les vamos dando la palabra, o bien lo pueden escribir en el chat.

Participante- Celso Alvarado.

Muchas gracias, es una pregunta muy concreta, tal vez, no sé si tendrá la respuesta de una vez, pero por lo menos para que quede en la grabación. Yo sé que cada sitio es muy particular y las condiciones son diferentes, para el caso de Tenorio, nosotros estuvimos como equipo analizando un poco el asunto del guiado, sin embargo, la compañera Sirleny nos decía que desde el punto de vista contractual, dada la naturaleza de las concesiones, en el caso de Tenorio, no podría verse así, digamos como un Servicio No Esencial, dado en concesión, el guiado, porque se convierte en exclusivo, o sea la pregunta es si ¿la exclusividad, por la naturaleza de la concesión, tendría que ser guiado solo por el grupo que tenga la concesión? Como observé que creo que en Carara y en el caso de Tortuguero, tienen el tema de guiado. Yo sé que posiblemente las condiciones sean diferentes, pero era solo como una consulta.

Presentadora- Guisselle Méndez

Para contestarle a Celso, en este momento Rincón de la Vieja tiene el Servicio No Esencial de guiado, y si se puede. En el tema de exclusividad, lo que se da es un servicio que se le ofrece al visitante, justamente para poder adquirirlo o no, o sea es igual como que si vas a la tienda y si quieres comprar o no comprar ese servicio. Entonces, sí se puede habilitar el servicio de guiado como un Servicio No Esencial, bajo esos términos, que la persona que quiere disfrutar el servicio, que quiere acompañarse, lo puede hacer, adquiriendo y pagándole justamente a las personas que estarían haciéndolo.

Participante- Celso Alvarado.

Gracias Guisselle. Sí, porque como ahí llegan otros guías también, nacionales, tal vez ahora Isaac me puede reforzar un poquito, o Marjorie, llegan otros guías con sus grupos, por eso es que Sirleny nos decía que no era posible, porque al concesionarse el servicio de guiado, se volvía exclusivo del grupo al que se concesionara y por esa razón no lo incluimos, pero si fuese así, yo no sé si todavía estamos a tiempo, me parece importante incluirlo en el caso de Tenorio.

Participante- Isaac López.

Sí eso lo estuvimos analizando en la Comisión y vimos que, en las nuevas instalaciones vendría una oficina para guías, y eso lo dejamos fuera porque estuvimos debatiendo entre si se podía o no, porque si el guiado va a ser exclusivo, imagínate lo que es tener trece, catorce agencias en un fin de semana, cada una con uno o dos guías y que no puedan guiar en el Parque al ser exclusivo, entonces creo que ahí ya va tomando forma entonces la idea que teníamos, y yo creo que sí, entonces vamos a tener que incluirlo.

Aprovecho y hago la otra pregunta de una vez, ya que estoy con el micrófono abierto, que era que en su momento estuvimos analizando los servicios sanitarios, y ahora que usted decía doña Leyla, a lo que se refiere ¿a qué tengo yo derecho cuándo yo pago una entrada a una ASP? O sea, ¿qué incluye o qué podemos ofrecer por el pago de una entrada? ¿qué es lo que tenemos que hacer? Porque creo que en Tenorio también lo dejamos fuera, lo que eran servicios sanitarios, o no recuerdo ahorita si quedó fuera, porque en su momento pensamos eso, o sea necesitamos un soporte más legal que nos diga bueno, que puedo ofrecer por la entrada. Vos lo dijiste doña Leyla muy concreto al inicio de la presentación.

Moderadora- Leyla Solano.

Si, gracias, Isaac, es una propuesta propia desde el inicio, en la lógica de esta consultoría y con base en todo el trabajo que hemos hecho de investigación e incluso de consulta, la propuesta mía, como ustedes vieron, es que las ASP analicen desde los diferentes puntos de vista, ¿qué servicio se le da al usuario por el pago de la entrada?, ¿a qué tienen derecho por ese pago de la entrada? Y a mi criterio, ese pago de la entrada debería de garantizar el uso de los baños, baños en buen estado, limpios, el área de desinfección obviamente, al menos un sendero habilitado e información del ASP. Es decir, que, con esa entrada, yo me garantice un nivel de experiencia mínimo y que no signifique que yo como usuaria, deba de contratar otros servicios si es que no tengo las posibilidades, o no quiero. A partir de esos servicios básicos, que permitan esa experiencia mínima, el usuario tendrá las posibilidades de adquirir un servicio de guiado, de recorrer otro tipo de senderos, y de comprar lo que guste, en términos de las tiendas de conveniencia, souvenir, etc. Pero esa es mi propuesta en el sentido del paquete de servicios por el cobro de la entrada, otro paquete de servicios básicos como lo vimos en la presentación, y otro paquete de servicios que le estamos llamando de orden superior, que es parte de la discusión y que tenemos en este momento.

Participante-Diego Torres.

Gracias Leyla y buenos días para todos y para todas, de verdad yo quedo muy complacido por los resultados que hoy estamos viendo de este proceso, de un tema que ha sido ampliamente valorado y discutido en SINAC por muchísimos años. Yo desde que ingresé al Sistema en el año 2009, desde aquel momento venía escuchando temas de Servicios No Esenciales, y recuerdo que una de las primeras reuniones que yo participé cuando trabajaba en ACG, y que en su momento me mandaron a una reunión que había de Secretaría Ejecutiva, muy muy al inicio, la reunión tenía como objetivo, esto mismo que estamos haciendo hoy y era que cada Área de Conservación, cada ASP, planteara la priorización de los servicios que quería concesionar en cada espacio protegido. Evidentemente, de aquel momento a hoy, se refleja que ha habido un avance importante y un esfuerzo, digamos institucional, por plantear propuestas más innovadoras. Creo que el equipo que está hoy aquí reflejado en esta reunión, precisamente, demuestra que hay un grado de madurez importante en el Sistema en temas de cómo estamos entendiendo y como estamos visualizando la gestión del turismo en las ASP. Celebro en términos generales que hoy podemos ver propuestas innovadoras orientadas por ejemplo al guiado nocturno, al guiado especializado para observación de aves, a propuestas por ejemplo como terapia de bosque, el guiado en ríos, me encantó ver un poco la propuesta en ese sentido en Corcovado. Porque yo creo que al final de cuentas, estamos entendiendo que uno de los objetivos que busca la concesión por los SANE, como hoy lo decía la presentación de Guisselle al inicio, es, también mejorar la calidad de la experiencia del visitante, y con ese tipo de propuesta, yo creo que vamos orientados hacia esa dirección.

Quisiera aportar un par de temas adicionales; me parece que es importante ser cuidadoso, yo coincido plenamente con la posición que da Leyla de ¿qué debemos nosotros como ASP ofrecer como un mínimo? Y quizás llamar un poco a la

reflexión de que debemos de ser cuidadosos de no necesariamente cobrar por todo lo que ofrecemos en un ASP, quizás temas relacionados a estacionamientos, a servicios sanitarios, a tener el acceso a anclar una embarcación, a disponer de un lockers, es decir, hay ciertos servicios que a mí me podría dar la impresión de que podrían no necesariamente ser sometidos a una concesión. Evidentemente las valoraciones tendrán que hacerlas cada AP, pero también, yo creo que es importante que no perdamos la perspectiva de que, los SANE al final del día, también son un negocio, y tenemos que verlos como tal, es decir, el posible oferente o el posible concesionario, pues aquí tiene una intención de lucro, y lo cual no está para nada mal, yo creo que eso más bien es parte también de los objetivos, generar beneficios, o potenciar los beneficios socioeconómicos que se dependen de la actividad turística en las ASP. Entonces, quizás, reforzar un poco esa reflexión necesaria de lo que debemos y no debemos eventualmente otorgar en concesión y lo que debe o no debe ya de por sí brindar un ASP como parte, digamos, de la decisión que se ha tomado del desarrollo de la actividad turística.

Quizás algunos casos particulares que me llaman la atención, por ejemplo, el caso del guiado en Playa El Rey, pues yo creo que habrá que valorarlo, bueno yo no sé en qué término lo está pensando el ASP, pero bueno, en primera instancia, uno dice, la actividad de guiado en una playa, como Playa El Rey, hay que estructurarlo bien, para que finalmente tenga un nivel de éxito como me imagino que el ACOPAC está planeando en ese sentido.

Un par de SANE que me pareció que se están planteando fuera del ASP, que yo creo que ahí hay un impedimento legal, creo que en el caso del Parque Nacional Volcán Arenal, se planteaba el eventual SANE en el lago Arenal, pero yo entiendo que el lago Arenal ya no es parte del ASP entonces, nada más ahí como un poco llamar la atención en ese sentido, y en el caso de Carara, le entendí bien a Eduardo de que se está pensando en un servicio de guiado, que incluya un sector del parque, pero también fuera del ASP, probablemente, se están imaginando el SANE dentro del ASP y que sea otorgado, digamos, a este grupo local; pero también, no sé si fue que entendí mal, que se estaba pensando que fuera como un SANE que incluya dentro y fuera del ASP, a la larga fue que lo interpreté mal.

Y quizás, ese cuidado que también deberíamos de subrayar y es, que creo que todos lo tenemos claro, pero que a la larga vale la pena también traer a la reflexión, y es el no competir innecesariamente con los servicios que ya se otorgan fuera de las AP, sobre todo aquellos casos en donde fuera del ASP, hay una oferta, digamos, importante de servicios de alimentación y que a la larga, no sea tan conveniente ofrecerlos dentro del AP, porque ya de por sí es un servicio que tiene un nivel de complejidad importante, pero que a la larga, si saliendo del AP, a escasos metros ya hay una oferta importante, pues quizás valdría la pena, traer a reflexión si esos servicios todavía son priorizados, dentro de las AP.

Pero en términos generales, yo me muestro bastante satisfecho, y no me queda más que felicitar a todo el equipo, al equipo de Secretaría Ejecutiva que yo reconozco un liderazgo en el proceso, al equipo de las ASP, por supuesto, agradecer muchísimo el apoyo de BIOFIN, porque nos ha puesto a reflexionar y a trabajar de manera muy detallada en el proceso de SANE, que ha sido un proceso que lleva muchísimos años, como decía, en el sistema conversándose.

Don Franklin Paniagua, el señor Viceministro de Ambiente, estaba muy interesado en participar en esta sesión, sin embargo, por compromisos que tenía de participar en la Junta Directiva de FONAFIFO, no se nos pudo sumar, pero él por supuesto está muy atento a los resultados del proceso y envía un agradecimiento a todo el equipo por el trabajo realizado. Muchas gracias.

Participante señora Guisselle Méndez.

Voy a aprovecharme en este momento como parte de la plenaria para hacer algunas reflexiones. Primero, recordemos, para que no nos angustiemos todos, que esto es el punto de partida de todo lo que implica llegar a SANE, la Fase Preparatoria; ya después, vienen los análisis de valoración de riesgo, un análisis con el Comité Técnico, o sea, sigue una serie de procesos, porque lo vi manifestado en varios de ustedes, viene un análisis costo-beneficio, sobre qué es mejor para el ASP y para los servicios que queremos ofrecer, seguir dándolo nosotros, o que se dé a terceros; o sea, todo eso cuando uno sigue el flujo del procedimiento, ahí van saliendo esas cosas, hasta llegar al puro final, y decir: "sí, esto es perfecto" y ya vamos a la segunda fase que es la de contratación. Eso a manera de reflexión sobre este tema.

Y la otra, que a mí me llama mucho la atención, es justamente por el cual se hizo este primer análisis de las condiciones que habilitan un SANE, porque ya nosotros habíamos pasado por casos donde se llegaba al final y luego decíamos "sí, pero no hay agua o no hay esto otro". Entonces, yo sí creo que el ejercicio de hoy, como ese punto de partida, que es el que se tiene que seguir analizándose, nos tiene que llevar a dos cosas: una, a seguir con el proceso de SANE; y la otra, que también como SINAC, nos tiene que llevar a que cada vez que tenemos fuentes de recursos, y también tengámoslo presente, ahora hablamos que el ingeniero nos va a facilitar varios diseños, que hace falta el agua, que hace falta esto; bueno, busquemos también, a partir de esto, los diferentes espacios que nos permitan realmente habilitar, no solo el SANE, si no la calidad, como digo yo, del funcionario y del visitante. Entonces, me siento complacida porque veo la utilidad de la herramienta. Yo recuerdo cuando empecé con este tema, de una funcionaria que nos decía: "bueno, es que todo el mundo nos dice que hay que hacer SANE, pero nadie nos dijo cómo". Y eso a mí me caló muy fuerte, justamente ese cómo, y aquí está.

Participante- Cristhian Masís.

Muy buenos días a todos, primero que todo agradecer por los procesos desarrollados para la identificación de los SANE en el Parque Nacional Marino Ballena (PNMB), creemos que ha sido un ejercicio muy productivo, que nos ha favorecido, porque creemos en la importancia que este genera. La importancia de un manejo de la visitación para el PNMB se ha identificado como el primordial SANE. Es esencial para una mejor coordinación con la comunidad y donde se podría generar un vínculo que se requiere para poder continuar con los demás procesos esenciales destinados al Parque, para una evolución del mismo. En esto quiero recalcar, la importancia de un SANE que nos permita poder continuar con los demás procesos, o un SANE que nos puede facilitar la coordinación con una comunidad que siente también la necesidad de tomar este proceso. Entonces, acá hay un momento muy importante, en el cual podremos utilizar esta herramienta para darle una respuesta que la misma comunidad está planteando, hasta nivel de una nueva ley. Entonces, decirles que creemos en este proyecto y quiero agradecer a los compañeros, a Leyla y su equipo, así como al compañero Cristian Gallardo y a los compañeros de ASP, por la importancia y por la facilidad de poder generar una respuesta que la misma comunidad, el Parque como tal, hemos estado viendo como esenciales. Y seguir adelante en este proceso, muchísimas gracias.

Participante-Mario Coto.

Un saludo muy cordial a todos, espero que se encuentren muy bien.

En primera instancia, agradecerle las presentaciones a cada uno de ustedes, ha sido sumamente interesante ver como no solamente se ha sido muy detallado, sino también, como hemos ido evolucionando, tanto en el conocimiento, como en el análisis de los requerimientos. Sobre el último comentario que nos hacía Guisselle, me parece muy importante, y

no sé si eso va a estar dentro de la propuesta, pero tal vez sí me parece importante ponerlo sobre la mesa, para que lo valoremos entre todos, y es que si bien es cierto, hay Servicios No Esenciales que son muy específicos por Área de Conservación, o por ASP, más bien, habrán otros que son bastante genéricos y que podríamos buscar un estándar, y me viene a la mente la pregunta que nos lanzaba ahorita Leyla, ¿Qué recibo yo por la entrada? ¿Pero qué recibo yo también, adicionalmente por ese otro Servicio No Esencial, eventualmente, que estoy contratando; o, ¿qué estoy pagando? Entonces, si vamos a mantener, no sé, un servicio de lockers y préstamo de toallas o alquiler de toallas, por dar un ejemplo, ojalá sea estándar. Si vamos a dar el guiado, ojalá sea estándar, o sea que los grupos tengan un estándar de la comunicación de lo que se le está entregando por parte de los guías. Entonces me parece que eso sería bien interesante de analizarlo también, y que además nos pondría en otro nivel, de servicios hacia los clientes o los visitantes.

Por lo demás, muchas gracias de verdad por toda la información, me parece que ha sido un trabajo muy valioso, que se ha desarrollado por parte de las Áreas de Conservación y por supuesto, a Leyla y al equipo, a BIOFIN muchísimas gracias por todo el apoyo que hemos estado recibiendo en este proceso. Saludos.

5. PASOS A SEGUIR

Moderadora- Leyla Solano.

Seguidamente vamos a pasar a lo que en el programa está indicado como Pasos a Seguir, para eso le doy la palabra a las compañeras de BIOFIN y posteriormente a doña Guiselle, quienes se van a referir al tema.

Participante señora Ana Lucía Orozco.

Un agradecimiento a cada uno de los participantes y a quienes expusieron el valioso avance, que como bien han señalado en la plenaria, es un paso y un salto cualitativo muy importante. De verdad que nos complace darle seguimiento a este proceso.

Yo voy a resaltar algunas cosas de lo que sigue de nuestro lado, para que sepan, cual es nuestra oferta de trabajo con este apoyo y del cual de verdad que nos entusiasma mucho.

Entonces solo para plantearles el primer punto, es que seguimos acompañando como equipo al desarrollo de estas soluciones financieras. En particular para SINAC, tenemos dos grandes soluciones financieras, una que es el siguiente punto, y, esta plataforma de SANE, que como bien decían, queríamos apoyarles en facilitar este proceso hacia un salto cualitativo de lo que ha sido un tema que ustedes han desarrollado desde hace mucho tiempo, y que se ha tenido diversas experiencias en las diferentes ASP, pero queríamos potenciar este abordaje estratégico e integral, desde diferentes perspectivas.

Aprovecho para comentarles que en este taller nos acompañan el equipo de BIOFIN, por ejemplo, en temas de finanzas, tenemos a don Fernando Rodríguez; en negocios verdes y bio-negocios y en la parte tecnológica, tenemos a Natalia Meza Ramírez; en género, está Rafaela Sánchez; y, en temas de infraestructura, además del apoyo que hemos contratado, y que se ha sido facilitado a través del equipo que lideró Leyla, vamos a tener a alguien permanente en el equipo, para darle un poco el empujón a esa fase de lo que tengamos para los prediseños, ya sea si es canalizarlo a través del mecanismo del fideicomiso, o si es a través de otra fuente de financiamiento de infraestructura comunal que

tenga que llevar su curso. Por ejemplo, en el caso de acueductos, podemos darles un empujón también en esa fase, porque sabemos que la parte de tener a disposición ingenieros o ingenieras en SINAC para diseño, es una de las limitantes para seguir avanzando en esa movilización de recursos. Además, cual es la forma en que se puede terminar de concretar la movilización de ese financiamiento. Y por supuesto, seguimos apoyando a través de apoyos técnicos específicos, tal como lo tuvimos en el caso de SANE con el apoyo del marco legal, con Mario Peña y Olivier Chassot, que nos hizo un primer diagnóstico del proceso que estamos presentando y cerrando preliminarmente con Leyla en esta etapa, y otros estudios que va a mencionar ahora Guisselle con más detalle, dentro del mismo proceso de los Pasos a Seguir.

Otro proceso importante y que queríamos hacer con este estudio en particular, es que, como ustedes vieron, y dentro de los mismos hallazgos que salen en este proceso, nos confirman una necesidad que habíamos identificado de previo, para la mayor parte de la Áreas que no cuentan con un mecanismo específico, como es el caso de Manuel Antonio, sino que es, la necesidad del desarrollo de esta infraestructura y el financiamiento y casi la ejecución también de esta parte de infraestructura menor, porque sabemos que desde la perspectiva de SANE, pues cargarle eso a un concesionario, es casi imposible, más en las condiciones que estamos, y de las definiciones de la elegibilidad de quienes son los potenciales oferentes de las SANE. Este mecanismo, se ha desarrollado ya los estudios de prefactibilidad legal y financiera, y en ambos casos seguimos nuestra coordinación a través de los equipos designados por SINAC para sus siguientes etapas de análisis y de viabilidad y de desarrollo para poder apoyarles también con esto otro tema. Y es de ahí de donde nace la inquietud de ir identificando también y concretando cual es la infraestructura asociada a las SANE para poder ir potenciando su viabilidad también.

Como un tercer punto, es el apoyo en esa gestión de información de las SANE. Ya ven que el levantamiento y el proceso es crítico, pero también va a ser importante la visualización de este proceso, en una función más bien de portafolio, como un proceso vivo que va a tener diferentes etapas de seguimiento, de desarrollo. No todos los SANE como pudimos o podemos intuir de las presentaciones, pues están listos hoy para poder seguir a una siguiente fase, como bien lo señalaban en algún momento, y de las lecciones aprendidas, hay que tener ciertas condiciones, e identificar también con los criterios que hemos identificado tanto de viabilidad, de condiciones habilitantes, de mercado , y también de redito, de que no se vuelva en lugar, una carga financiera y administrativa, pues que genere beneficios y para eso pues entonces hay que hacer un análisis de cuáles son los pasos y la estrategia para dar su seguimiento. En este punto, y después de que yo termine esta diapositiva, le voy a pasar la palabra a Natalia Meza, de nuestro equipo de BIOFIN, especialista en bio negocios, que nos va a demostrar lo que estamos planteando como una herramienta para consolidar esta información también, y que vamos a poner a disposición de SINAC.

Y como última parte, también tenemos previsto que posterior a estas etapas de identificación, y que mientras en paralelo se va desarrollando el proceso que va a comentar la señora Guisselle, podamos identificar si hay una necesidad de apoyo tecnológico, me refiero como a un módulo adicional que requiera SINAC, como para tener sistematizada la forma de elaborar los documentos, la forma de ingresar los formularios y los procesos para poder agilizar también para ustedes, y un análisis como también de un proceso industrial, que permita a ustedes que este proceso vivo de la gestión y de la consolidación de esta plataforma de concesión de SANE pues sea una realidad, y un instrumento que le quede a la institucionalidad y a cada uno de ustedes.

Entonces le paso la palabra a Natalia para que nos presente la herramienta que les estaba comentando. Y muchísimas gracias por todo su tiempo, interés y darnos la oportunidad de poder apoyarles.

Presentadora – Natalia Meza.

Quiero felicitarlos por el trabajo que se ha venido generando, tanto del equipo del SINAC, como del equipo de PNUD, así como las respectivas comisiones de trabajo. En este caso, vengo para mostrarles el tipo de trabajo que estamos generando cuando hablamos de esa construcción de portafolio que viene haciendo BIOFIN.

Lo que están viendo es una forma de sistematizar todo lo que hemos conversado el día de hoy; de hecho, haciendo eco de las palabras de don Mario Coto, que decía que es necesario también estandarizar no solo lo que se va a ofrecer, sino además estandarizar ese mapa de información que se tiene en este punto.

Entonces, este es un tipo de mapa dinámico, donde podemos ver, ya sea por ASP, los diferentes SANE que se han identificado, la lista específica, incluso por unos tipos de categorías, en donde tenemos un saco grande, donde entran otros, pero donde también podemos ver que está sucediendo a nivel de la administración de la visita; por ejemplo, los diferentes SANE en las diferentes Áreas de Conservación, o qué estamos ofreciendo a nivel de otros y poder ver además en las categorías, qué de esos son SANE básicos, y qué de esos son de orden superior.

Y esto es muy importante porque es lo que estamos construyendo, es una forma de devolver los resultados hacia la Institución, hacia ustedes, para que puedan tomar decisiones, seguir trabajando, priorizar, incorporar más información; pero, además, tomar decisiones en función de cuáles pueden ser las opciones realmente de SANE que, eventualmente, se convierten en oportunidades de negocio, que realmente es un negocio, que realmente puedan garantizar una sostenibilidad financiera para las organizaciones a las que finalmente le darán uso a la información.

Entonces, esta información que presentamos se alimenta de las fichas que ustedes han expuesto el día de hoy, de momento tiene información básica cargada, que nos permite ver, como por ejemplo les decía, desde los sectores, hasta que sucede en cada una de las ASP y cuáles son los SANE que se han identificado puntualmente.

¿A dónde lo queremos llevar también, con esto que explicaba Ana Lucía?, al trabajo que hemos venido haciendo desde BIOFIN con otras iniciativas financieras, por ejemplo, con el trabajo que hacemos en corredores biológicos, de llegar a tener incluso montos de financiamiento y grados de madurez del proyecto, de lo que se requiere, o el trabajo que hemos estado haciendo también con proyectos de bio negocios para poder filtrar y decir dónde están esos proyectos más caros, qué tipo de área son esos proyectos, en qué parte del país se ubican, y además a qué sectores corresponden. Entonces, ese es el tipo de información al que queremos llegar, o incluso como estamos haciendo con el tema turismo en territorios indígenas, cuáles son las necesidades a nivel de infraestructura que existen, por ejemplo, para cada uno de los territorios indígenas, este es el tipo de información a donde queremos llegar con este reporte final como les comentaba, que, en buena medida, lo que establece primero es ese ejercicio de sistematización de los resultados, para que además ustedes puedan tener categorías de información, saber quiénes están trabajando en lo mismo, quiénes por ejemplo, tienen servicios de alimentación en este momento, qué estamos viendo que casi todas las ASP coinciden de una u otra manera en lo que podría convertirse en servicios de alimentación, y la forma en la que lo están viendo, posiblemente, en algunos casos pueda ser tener factores en común. Podría ser el carrito *Food Truck* de Marino Ballena o podría ser la construcción de infraestructura definitiva, como puede ser una cafetería. Entonces, la idea de esto es que, eventualmente, se convierta, así como los reportes que les mostré, con información que ustedes pueden visitar, y que pueden revisar, y que puede utilizarse además para hacer ese ejercicio de priorización, que bien nos comentaba Ana Lucía, que es lo que sigue. Por ejemplo, como bien explicaba Leyla, previamente, los SANE de orden superior que podrían convertirse en las oportunidades de negocios más llamativas, para que las Organizaciones de Base Comunitaria, puedan tener realmente sostenibilidad financiera al momento de ofrecer servicios, y cuáles se convierten,

por ejemplo, en servicios mínimos, que tal vez no es un negocio pero que, evidentemente, hay que atenderlos y la forma de atenderlos no, necesariamente, es el mismo mecanismo financiero que aplica para SANE.

Esperamos que esta información sea pública cuando terminemos de depurar, revisar y de incorporar además los factores que se requieren evaluar, para poder priorizar, tanto de la lógica dentro de SINAC, como la lógica de lo que sigue dentro de BIOFIN, porque al fin y al cabo también lo que estamos persiguiendo, son efectivamente SANE que nos ayuden a ese gran objetivo, de cerrar la brecha de inversión en temas de biodiversidad.

Participante señora Guisselle Méndez.

Quiero hacer una aclaración, los equipos de trabajo que se conformaron, son para la Fase Preparatoria, para el otorgamiento de SANE, porque, puede ser que algunos piensen queda ya con el cierre de esta consultoría de Leyla finalizan su participación y no, eso es un proceso, que como institución tiene que seguir, y eso don Rafael Gutiérrez ha sido muy claro, y no solo él, sino también a nivel de políticas nacionales. Yo creo que vamos muy avanzados como para hacer un freno en este momento.

Entonces, deben finalizar el Anexo 3, que fue el que ustedes estuvieron trabajando con Leyla, que corresponde al Procedimiento Fase Preparatoria. Ese anexo lo conforma un documento de Excel y uno en Word, que es justamente identificar como bien lo dijo Celso e Isaac ahora, bueno, ¿qué significa seguir con el SANE? ¿Se puede incluir lo del guiado?

Hay un tema de análisis de valoración del riesgo, que esa se implementa por medio de la herramienta oficial de SINAC. Luego, si es muy importante que esto sea analizado por el Comité Científico Técnico de cada una de las Áreas de Conservación, para recibir retroalimentación Finalmente, la aprobación en primera instancia por parte del CORAC.

Si uno lo ve con lo que dice el procedimiento, se estaría hablando de un mes, pero yo sí creo que hay un proceso de reflexión y análisis que hay que hacer, entonces tenemos que ponernos de acuerdo en esta fase. Una vez que Leyla nos haga entrega del producto, los equipos continúan con el proceso.

A nivel interno, y esto es una función de Fabiola y mía, es terminar con la publicación del reglamento del artículo 39 de la Ley de Biodiversidad, el cual, se encuentra en proceso de revisión y aprobación por parte del MEIC. A la fecha solo nos han hecho una observación, y es la elaborar un análisis costo-beneficio, que ya yo lo comencé a trabajar; sin embargo, tuve que pedir ayuda para otros datos que hay que incorporar, pero no es tan sencillo. Posteriormente, el reglamento tiene que pasar por la Asesoría Legal del MINAE y luego a Leyes y Decretos de Casa Presidencial. La idea es que esté publicado en este mes.

Por otro lado, ya habíamos iniciado con el INA un proceso de capacitación con organizaciones locales, para seguir coordinando con las que se hayan identificado. Sorprendentemente, la cartera del INA está totalmente relacionada con los temas que surgieron ahora. Nosotros no queríamos avanzar en ese tema hasta tener más claro que era lo que las Áreas estaban pensando. En este caso, y con lo que hemos hablado con el INA al momento, están realmente muy asociados.

También con BIOFIN-PNUD se estaría haciendo lo que son los términos de referencia y la contratación de la organización que apoyará la fase de construcción de los estudios técnicos incluidos en la Fase Preparatoria; el sondeo de oferentes, la caracterización de los SANE aprobados, el estudio de mercado, estudio de costos y del canon, el

informe de viabilidad, términos de referencia, y la información complementaria; para, finalmente, subir la documentación al SICOP y continuar con la Fase de Contratación

Agradecerle por supuesto a Leyla, que está hoy haciendo su taller final, pero sé que estará ahí acompañándonos, a Natalia que se nos incorporó y bueno, a todo el equipo de BIOFIN que está ligado y que Ana logró coordinar para que estuvieran hoy, porque esto se debe ver como un proceso. Por supuesto a Ana y a Denise que han estado con nosotros, y a todos los equipos de trabajo.

Moderadora-Leyla Solano.

Seguidamente y a manera de cierre, le damos la palabra a don Rafael Gutiérrez.

6. CLASURA.

Palabras del señor Rafael Gutiérrez, Director Ejecutivo SINAC.

Muchas gracias Leyla, muy buenos días a todos, aprovecho para saludarlos, saludar al equipo de BIOFIN, que nos ha acompañado en este proceso, que sin duda alguna para nosotros es un proceso fundamental y de altísima prioridad. Como se ha mencionado, en parte de lo que he podido escuchar, en realidad es que la Institución ha tenido diferentes experiencias, algunas inclusive desde los años noventa, y otras más recientes, pero en realidad siempre han sido experiencias, en algunos casos muy particularizadas verdad, casi que como casos pilotos. Pero en realidad entender la dimensión de lo que son los Servicios No Esenciales como un todo dentro de la Institución, yo diría que hemos carecido de ese proceso, y es a través de análisis como los que estamos haciendo en estos momentos que la Institución llega a darle esa coherencia a un proceso tan importante.

Y quiero hacer referencia a que siempre lo hemos considerado un proceso de relevancia, y que sin lugar a duda es importante, no solamente para nosotros, sino para muchas instituciones del Estado, pero también para muchísimas comunidades, que eso ha sido desde siempre. Sin embargo, en el contexto actual, esto retoma una relevancia singular, singular porque obviamente con el tema de la pandemia, uno de los sectores que ha sido altamente impactado, y de manera negativa, ha sido el sector turismo. Y en este momento, creo que todos debemos de trabajar mucho para que se puedan buscar mecanismo de atenuar esa situación. Sin embargo, así como se presentan situaciones complicadas, se presentan también oportunidades, y por la tendencia que se está viendo a nivel mundial, parecería que en muchos casos puede haber hasta una reconversión, en el tanto el turismo de naturaleza se ve como un turismo más saludable, no como ese turismo de masas, y sin duda alguna, las ASP cobran en este momento una relevancia importante. No podemos soslayar que a nivel nacional hemos visto un comportamiento muy particularizado del turista nacional, que se ha desbordado prácticamente a la vistita de las ASP, y muchos de los que están aquí presentes tienen claro, como el costarricense acude los fines de semana a las diferentes ASP.

He tenido la oportunidad de compartir con muchos de ustedes en esos momentos y sin duda alguna, pues hay una fuerte tendencia. Pero ese turismo, obviamente necesita la prestación de servicios, el acompañamiento, para que esa no sea solamente una visita, si no que sea una experiencia gratificante. Hemos trabajado mucho, y de verdad que les agradezco a todos los funcionarios, esa mística con la que trabajan, en el tanto que, con malas condiciones, si han podido avanzar en el tema de la aplicación de los protocolos, para cumplir con lo que establece el Ministerio de Salud.

Pero creo que todos estamos también claros, en que hay que avanzar en mejorar algunas condiciones, y los Servicios No Esenciales, pues dan esta oportunidad para mejorar la prestación de servicios en algunos temas. A todo el mundo le gusta tener una capa por si hay un... vamos a visitar un sendero y resulta que está lloviendo, pues entonces que el turista, el visitante lo pueda hacer, tomarse un café caliente, en algunos casos tener guías, si uno lo necesita para que haga una explicación de las condiciones del sitio, que se yo, todo ese tipo de cosas, que sabemos que están asociadas a los Servicios No Esenciales y que nos permiten a nosotros como funcionarios, abocarnos a temas más específicos que tengan que ver con la biodiversidad, etc.

Así que estos procesos, hay que ponerles mucha fuerza, mucha energía, ponerle mucho pensamiento, no en todo lado podemos desarrollar todas las cosas, como ustedes mismos lo han discutido. En algunos casos se necesitan mejoras de infraestructura. Pero bueno, que eso no sea un impedimento para que, como se habla en contratación administrativa, sea una o dos líneas las que se puedan sacar, ir avanzando hasta completar un abanico más grande de posibilidades. Creo que el acompañamiento de BIOFIN, claramente refleja el entendimiento de la Institución, de cuáles son las necesidades, y el planteamiento que se ha hecho, pues es un planteamiento sumamente aterrizado, que yo creo que a todos nos va a servir. Obviamente la conducción que ha hecho Guisselle y el equipo de turismo ha sido sumamente positivo para la Institución. Hay que estar siempre, permanentemente detrás de este tipo de cosas. Lo importante de una institución como nosotros, que es una institución desconcentrada, es la participación de todos, aquí todos tenemos experiencia y tenemos mucho que decir. Las experiencias particularizadas que se han dado en algunas ASP ayudan a nutrir ese conocimiento. A nivel general, las experiencias que han salido, de ellas hemos aprendido cosas buenas y también cosas que deberíamos de mejorar.

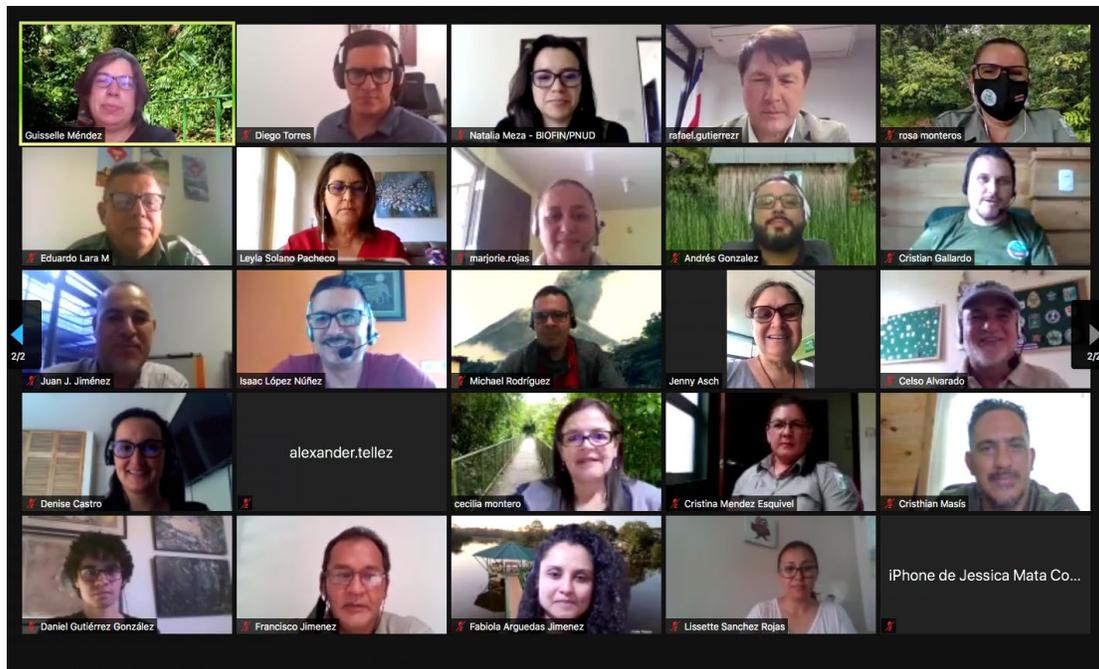
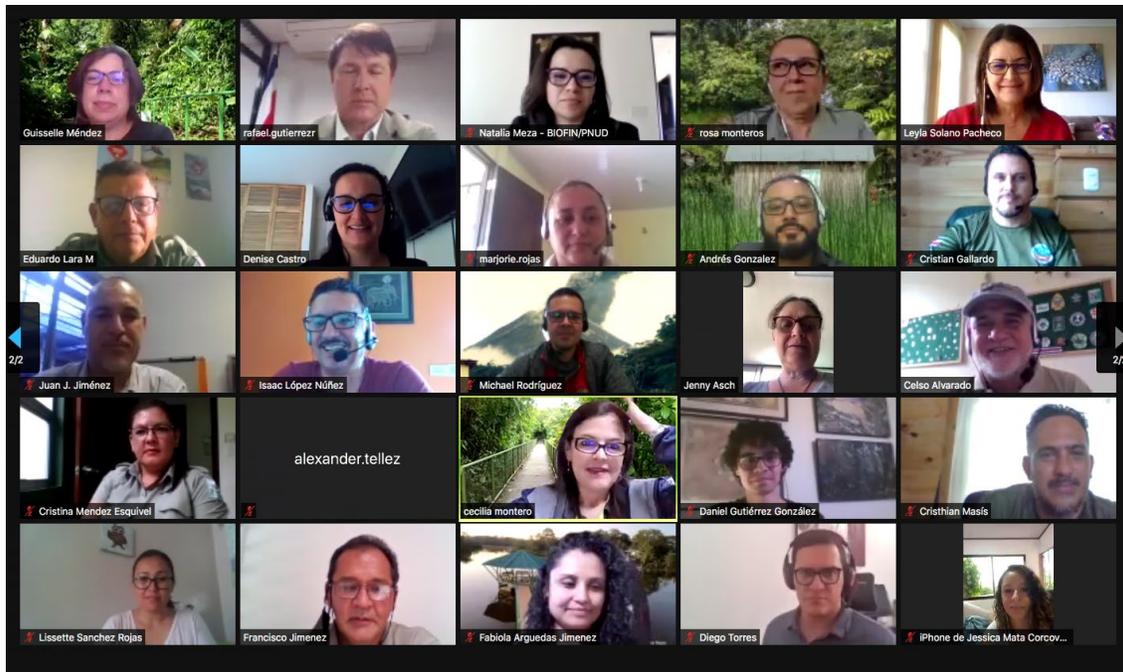
Así que, con este tema, seguir en esta línea, como quien dice, pongámonos las pilas, tratemos de avanzar lo mayor posible para poder ir concluyendo con muchos de esos procesos, y yo sé que no solamente ustedes como funcionarios, sino que las comunidades inmediatas nos lo van a agradecer.

Reitero el agradecimiento al grupo de BIOFIN, a Ana y todos los compañeros, también a Guisselle, y por supuesto que, a todos los compañeros de las Áreas de Conservación, que se han puesto las pilas en este proceso para que vayamos sacando adelante algo que es muy necesario dentro de la institución.

Moderadora-Leyla Solano.

Muchísimas gracias don Rafael. Gracias a todos por su participación. Buenas tardes.

Fotografías ilustrativas.



SERVICIOS Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES FINALES, RESULTADO DE LA PRESENTE CONSULTORIA, AJUSTADOS AL REGLAMENTO DEL ART. 39 LEY DE BIODIVERSIDAD

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Tortuguero	Cuatro Esquinas	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de instalaciones físicas para turismo de investigación y científico: <ul style="list-style-type: none"> -Logística, -Hospedaje, -Servicio de alimentación -Alquiler de equipo • Administración de instalaciones físicas: -Centro de visitantes para charlas, -Alquiler del auditorio para eventos y capacitaciones. • Servicio de alimentación (Infraestructura flotante). • Tienda (infraestructura flotante).
	Cerro Tortuguero	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación (Bahía 6). • Tienda (Bahía 6).
	Cuatro Esquinas y Cerro Tortuguero	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la visita que incluye: <ul style="list-style-type: none"> -Administración diurna del sendero El Gavilán. -Administración diurna del sendero Cerro Tortuguero. • Otro: Servicio de Rastreo y observación de desove de tortugas marinas (incluye cobro). Nota: el servicio de rastreo puede estar incluido como administración de la visita o puede estar separado. • Administración nocturna de los senderos terrestres: Cerro Tortuguero, El Gavilán, El Jaguar. • Administración nocturna de los senderos acuáticos: Harold, Aguas Frías y Chiquero-Mora. Otra opción puede ser: • Otro: Servicio de Guiado nocturno en los senderos terrestres y acuáticos

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
		<ul style="list-style-type: none"> • Administración de instalaciones físicas: <ul style="list-style-type: none"> -Servicio de hospedaje (camping).

Parque Nacional Corcovado	Sirena, Los Patos y San Pedrillo	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio de hospedaje (Glamping). -Servicio de hospedaje en las instalaciones del PNC. • Servicio de alimentación. Otra opción es: <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de hospedaje (camping). • Otro: Servicio de hospedaje (Glamping). • Otro: Servicio de hospedaje en las instalaciones del PNC. • Servicio de alimentación.
	La Leona, Sirena y Los Patos	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la red de senderos (por definir cuáles). • Administración de senderos La Leona-Sirena (16 Km) y Los Patos-Sirena (23 Km)
	Sirena y San Pedrillo	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de Guiado en el río Sirena y en el río San Pedrillo (que incluya alquiler de equipo tipo kayak).
	La Leona, Los Patos y San Pedrillo	<ul style="list-style-type: none"> • Tienda: que ofrezca snacks. • Otro: Servicio de casilleros. • Otro: Servicio de alquiler de equipo.
	Sirena	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de instalaciones físicas: servicio de Wellness (Spa, masajes, yoga, terapias del bosque, otros).
	San Pedrillo y Los Patos	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de Guiado especializado para observación de aves.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Tenorio-ZP Tenorio	El Pilón	<ul style="list-style-type: none"> • Tienda • Administración de instalaciones físicas: servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo y servicio de casilleros. Otra opción es: <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo. • Otro: Servicio de casilleros. • Administración de Instalaciones físicas: (aula para fines ecoturísticos y de capacitación). • Administración del sendero Misterios del Tenorio. O también puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de Guiado
	Nueva Guatemala-Agua Caliente	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del sendero Piedras del Sol
	El Jilguero	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la visita que incluya: <ul style="list-style-type: none"> -Administración del sendero El Jilguero

		-Servicio de alimentación -Tienda
	Lago Cote	<ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de alquiler de equipo para actividades acuáticas

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Reserva Bosque Nuboso Santa Elena.	Principal	<ul style="list-style-type: none"> Administración de la visita que incluye: <ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento. -Servicios Sanitarios. -Servicio de alimentación. -Administración de los senderos Educación Ambiental, Caño Negro y otro. <p>Para estos senderos también pueden aplicar esta otra opción:</p> <ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de guiado (que sería general para toda la Reserva). Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Arenal	Volcán Principal, Mirador y Península	<ul style="list-style-type: none"> Estacionamientos.
	Volcán y Península	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de alimentación. Tiendas. Otro: Servicio de casillero. Otro: Servicio de alquiler de equipo. Otro: Servicio de guiado. Otro: Servicio de guardería para mascotas.
	Península	<ul style="list-style-type: none"> Otro: Servicio de Guiado en el lago Arenal.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
		<ul style="list-style-type: none"> Servicio de alimentación. Tienda. Otro: Servicio de Casilleros. Otro: Servicio de Guiado.

Parque Nacional Manuel Antonio.	Manuel Antonio	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de transporte interno (carritos eléctricos, de la entrada principal a playa Manuel Antonio). • Otro: Servicio de alquiler de equipo para actividades marinas. • Otro: Servicio de tour recreativo en el área marina del ASP: catamarán, avistamiento de cetáceos. • Otro: Servicio de buceo autónomo (Scuba por temporadas).
	Playa El Rey	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la visita que incluye: <ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento. -Servicios Sanitarios. -Servicio de alimentación. -Tienda. • Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo. <p>Otra opción es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de instalaciones físicas: <ul style="list-style-type: none"> -Estacionamiento. -Servicios Sanitarios. -Servicio de alimentación. -Tienda. • Otro: Servicio de casilleros. • Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo. • Otro: Servicio de Guiado. • Otro: Servicio de rastreo y observación desove de tortugas marinas (de julio a diciembre).

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Carara	Principal	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de Guiado general. • Otro: Servicio de Guiado especializado en aves. • Administración del sendero que ingresa por comunidad de El Sur y por comunidad San Antonio. • Servicio de alimentación. • Estacionamiento. • Tienda. • Otro: Servicio de casilleros.

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
--------------------------	--------	---------------

Parque Nacional Rincón de la Vieja	Santa María	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de alimentación • Tienda • Estacionamiento • Servicios Sanitarios • Otro: Servicio de Guiado (diurno y nocturno) • Administración de instalaciones físicas: Área de acampar <p>Otra opción es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Área de acampar. • Administración de instalaciones físicas: Cabañas/Glamping. <p>Otra opción es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Cabañas/Glamping.
------------------------------------	-------------	--

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SECTOR	SANE AJUSTADO
Parque Nacional Marino Ballena	Uvita, Ballena, Colonia, Piñuela	<ul style="list-style-type: none"> • Tienda • Servicio de alimentación • Servicio sanitario (duchas). • Construcción y Administración del sendero Eco Deportivo. • Otro: Servicio de guiado terrestre y marino. • Otro: Servicio de casilleros.
	Colonia, Ballena y Piñuela	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de infraestructura física: área de picnic <p>Otra opción es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otro: Áreas de picnic
	Uvita	<ul style="list-style-type: none"> • Otro: Servicio de acarreo, cabotaje y anclaje de embarcaciones.

Anteproyectos seleccionados y costos asociados.

Los siguientes son los anteproyectos seleccionados por los equipos de trabajo de las ASP, los cuales están siendo elaborados por el Ingeniero subcontratado por la consultora. Los anteproyectos y costos asociados serán entregados como anexo al Producto final, previa revisión con los equipos de trabajo.

SANE seleccionados por las ASP para diseño de anteproyectos.

Área Silvestre Protegida	Anteproyecto seleccionado
PN Rincón de la Vieja	Remodelación de casona histórica como centro de visitantes y diseño de baños anexos.
PN Volcán Arenal	Diseño de 3 espacios de parqueos en sector Central, Península y Volcán.
PN Volcán Tenorio (ZPT), comunidad El Jilguero, Tierras Morenas	Levantamiento de sendero de 2 km e identificación de puntos de mantenimiento. (puentes, senderos, gradas).
Reserva Santa Elena, Zona Protectora Arenal-Monteverde	Levantamiento de edificaciones en funcionamiento (Tienda, cafetería, salón reuniones y baños), plano de distribución arquitectónica.
PN Carara	Levantamiento de sendero e identificación de costos de mantenimiento.
PN Manuel Antonio	Diseño de comedor en la playa, para consumo de alimentos preparados.
PN Marino Ballena	Diseño de una plataforma multiuso frente playa, con espacio para diversas actividades.
PN Corcovado	Diseño de tienda de conveniencia.
PN Tortuguero	Diseño de cafetería flotante en el muelle del sector Cuatro Esquinas.

Anexo 13. Presentación de cierre al señor Viceministro de MINAE.

Se adjunta en formato Power Point.



DESARROLLO DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES Y MAPEO DE NECESIDADES DE INFRAESTRUCTURA EN ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

Leyla Solano Pacheco, Consultora

Periodo consultoría: Noviembre 20 –Junio 21



OBJETIVO CONSULTORÍA:

Brindar inducción y acompañamiento en la identificación y potenciación de los servicios y actividades no esenciales, así como también en la definición de las necesidades de infraestructura en cada una de las ASP priorizadas por el SINAC, como parte del proceso de concesión a desarrollar en éstas.



ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS PRIORIZADAS (9)

1. Parque Nacional Rincón de la Vieja -Sector Santa María- (ACG).
2. Parque Nacional Volcán Arenal (ACA-HN).
3. Parque Nacional Tenorio (ACAT).
4. Reserva Santa Elena (Zona Protectora Arenal-Monteverde) (ACA-T).
5. Parque Nacional Carara (ACOPAC).
6. Parque Nacional Manuel Antonio (ACOPAC).
7. Parque Nacional Marino Ballena (ACOSA).
8. Parque Nacional Corcovado (ACOSA).
9. Parque Nacional Tortuguero (ACTO).



PROCESO METODOLÓGICO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE SERVICIOS Y ACTIVIDADES NO ESENCIALES EN LAS ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS PRORIZADAS



RESULTADOS



PARQUE NACIONAL TORTUGUERO

ÁREA SILVESTRE PROTEGIDA	SANE PROPUESTO	SANE AJUSTADO ART.39
PNT-sector Cuatro Esquinas y sector Cerro Tortuguero	Administración de la visita (1. Cobro por el servicio de sistema de rastreo. 2. Guiado en el Gavilán. 3. Guiado en el sendero Cerro Tortuguero. 4. Charlas especializadas en el Centro de Visitantes. 5. Alquiler del auditorio para eventos y capacitaciones)	Administración de la visita que incluye: -Administración diurna del sendero El Gavilán. -Administración diurna del sendero Cerro Tortuguero. -Administración de instalaciones físicas: Centro de visitantes para charlas y alquiler del auditorio para eventos y capacitaciones. -Otro: Servicio de Rastreo y observación de desove de tortugas marinas (incluye cobro). Nota: el servicio de rastreo puede estar incluido como administración de la visita o puede estar separado.
	Servicio de Guiado nocturno terrestre y acuático	-Administración nocturna de los senderos terrestres: Cerro Tortuguero, El Gavilán, El Jaguar. -Administración nocturna de los senderos acuáticos: Harold, Aguas Frías y Chiquero-Mora. Otra opción puede ser: -Otro: Servicio de Guiado nocturno en los senderos terrestres y acuáticos
PNT-sector Cuatro Esquinas	Cafetería y artesanías locales sector Cuatro Esquinas Flotante	-Servicio de alimentación (infraestructura flotante)



PARQUE NACIONAL RINCÓN DE LAVIEJA

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

	Servicio de A&B	-Servicio de alimentación
PNRV-sector Santa María	Tienda de artesanías/conveniencia	-Tienda
	Parqueo	-Estacionamiento
	Servicios Sanitarios	-Servicios Sanitarios
	Servicio de Guiado (diurno y nocturno)	-Otro: Servicio de Guiado (diurno y nocturno)
	Área de acampar	-Administración de instalaciones físicas: Área de acampar Otra opción es: -Otro: Área de acampar
Cabañas/Glamping	-Administración de instalaciones físicas: Cabañas/Glamping Otra opción es: -Otro: Cabañas/Glamping	



PARQUE NACIONAL CARARA

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

	Servicio de Guiado general/mantenimiento de senderos	-Otro: Servicio de Guiado.
PN Carara	Servicio de Guiado especializado en observación de aves	-Otro: Servicio de Guiado
PN Carara	Servicio de Guiado en comunidades aledañas al PN Carara con ingreso al ASP por el sector El Sur y San Antonio	-Administración de la red senderos
PN Carara	Servicio de Guías sendero aventura	Eliminar este SANE a solicitud de Eduardo.
PN Carara	Servicio de A&B (carritos de comida y mesas)	-Servicio de alimentación
PN Carara	Estacionamiento	-Estacionamiento
PN Carara	Tienda de artesanías	-Tienda
PN Carara	Casilleros	-Otro: Servicio de casilleros



PARQUE NACIONAL CORCOVADO

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

PNC	Administración de la visita (sistema de reservaciones y pago en línea)	El sistema de reservaciones, pago en línea o cobro por ingreso al ASP no se puede delegar a un tercero porque son fondos públicos.
PNC-sectores Sirena, Los Patos y San Pedrillo	Servicio de hospedaje asociado al área camping que considere plataformas en árboles Servicio de hospedaje asociado con el Glamping)	Administración de instalaciones físicas: -Servicio de hospedaje (camping), -Servicio de hospedaje (Glamping), -Servicio de hospedaje en las instalaciones del PNC -Servicio de alimentación. Otra opción es: -Otro: Servicio de hospedaje (camping), -Otro: Servicio de hospedaje (Glamping), -Otro: Servicio de hospedaje en las instalaciones del PNC -Servicio de alimentación.
PNC-sectores La Leona, Sirena y Los Patos	Servicio de guiado nocturno (especializado) Servicio de guiado y mejoramiento de Senderos de rutas largas	-Administración de la red de senderos. -Administración de senderos La Leona-Sirena (16 Km) y Los Patos-Sirena (23 Km)
PNC-sectores Sirena y San Pedrillo	Servicio de guiado Río Sirena y Río San Pedrillo que incluya el equipo requerido (canoas, cayak, remas salvavidas, otros)	-Otro: Servicio de Guiado en el río Sirena y en el río San Pedrillo (que incluya alquiler de equipo)



PARQUE NACIONAL VOLCÁN TENORIO

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

PNT-sector El Pilón	Tienda de la naturaleza	-Tienda
PNT-sector El Pilón	Alquiler de equipo complementario para ecoturismo Alquiler de Lockers	-Administración de instalaciones físicas: servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo y servicio de casilleros. Otra opción es: -Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo -Otro: Servicio de casilleros.
PNT-El Pilón	Administración de espacio físico con fines ecoturísticos y de capacitación	-Administración de Instalaciones físicas: (aula para fines ecoturísticos y de capacitación)
PNT-El Pilón	Servicio de Guiado	-Administración del sendero Misterios del Tenorio O también puede ser: -Otro: Servicio de Guiado
PNT-sector Nueva Guatemala-Agua Caliente	Administración de la visita: sendero "Piedras del Sol"	-Administración del sendero Piedras del Sol
PNT-sector El Jilguero	Administración de la visita: Sendero El Jilguero (sector de El Jilguero)	Administración de la visita que incluya: -Administración del sendero El Jilguero -Servicio de alimentación -Tienda
PNT-sector Lago Cote	Administración del sendero: Alquiler de equipo de actividades acuáticas	-Otro: Servicio de alquiler de equipo para actividades acuáticas



RESERVA SANTA ELENA

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

RBN Santa Elena	<p>Administración de la visita: Estacionamiento, servicios sanitarios, servicio de alimentación, tienda de la naturaleza, senderos: Educación Ambiental y Caño Negro, alquiler de equipo complementario para ecoturismo (alquiler de botas, capas, bastones).</p>	<p>Administración de la visita que incluye: -Estacionamiento -Servicios Sanitarios -Servicio de alimentación</p> <p>-Administración de los senderos Educación Ambiental, Caño Negro y otros. Estos senderos también pueden ser esta otra opción: -Otro: Servicio de guiado (que sería general para toda la Reserva) -Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo</p>
-----------------	---	--



PARQUE NACIONAL VOLCÁN ARENAL

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

PNVA-sectores Volcán y Península	Estacionamientos	-Estacionamientos
PNVA-sectores Volcán y Península	Servicio de alimentación	-Servicio de alimentación
PNVA-sectores Volcán y Península	Tiendas	-Tiendas
PNVA-sectores Volcán y Península	Casilleros/Lockers	-Otro: Servicio de casillero
PNVA-sectores Volcán y Península	Alquiler de equipo (binoculares, sombrillas, capas, botas)	-Otro: Servicio de alquiler de equipo.
PNVA-sectores Volcán y Península	Administración de la visita (guiado)	-Otro: Servicio de guiado
PNVA-sectores Volcán y Península	Área de cuidado de mascotas (perros)	-Otro: Servicio de guardería para mascotas El equipo valorará este SANE con Asesoría Legal
PNVA-sector Península	Servicio de tours en el lago (lancha, kayak)	-Otro: Servicio de Guiado en el lago Arenal El equipo valorará este SANE con Asesoría Legal



PARQUE NACIONAL MANUEL ANTONIO

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

PNMA-sector Manuel Antonio	Servicio de alimentación (cafetería/ refresquería)	-Servicio de alimentación
PNMA-sector Manuel Antonio	Tienda de la naturaleza: productos alusivos al Parque y/o Región Pacífico Central	-Tienda
PNMA-sector Manuel Antonio	Casilleros	-Otro: Servicio de Casilleros
PNMA-sector Manuel Antonio	Servicio de guiado	-Otro: Servicio de Guiado
PNMA-sector Manuel Antonio	Transporte interno de la entrada a playa MA (carritos eléctricos tipo golf)	-Otro: Servicio de transporte Interno (carritos eléctricos, de la entrada principal a playa Manuel Antonio)
PNMA-sector Manuel Antonio	Alquiler de equipo para actividades marinas: kayak, tabla de remo (paddle board)	-Otro: Servicio de alquiler de equipo para actividades marinas
PNMA- sitios definidos en el PGM actualizado y por temporadas.	Tour recreativo en el área marina del ASP: avistamiento de cetáceos	-Otro: Servicio de tour recreativo en el área marina del ASP: catamarán, avistamiento de cetáceos
PNMA- sitios definidos en el PGM actualizado y por temporadas.	Buceo autónomo (Scuba)	-Otro: Servicio de buceo autónomo (Scuba)
PNMA-sector Playa El Rey	Estacionamiento, casilleros, SS - duchas	Administración de la visita que Incluye: -Estacionamiento -Servicios Sanitarios -Servicio de alimentación. -Tienda -Otro: Servicio de alquiler de equipo complementario para ecoturismo. Otra opción es:



PARQUE NACIONAL MARINO BALLENA

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

PNMB	Administración de la visita (recepción, cobro y sistema de reservaciones, asociado a: paneles informativos, casilleros, plataformas multiuso, servicios sanitarios y duchas.	El sistema de reservaciones, pago en línea o cobro por ingreso al ASP no se puede delegar a un tercero porque son fondos públicos. -Otro: Servicio de casilleros. -Servicio sanitario (duchas).
PNMB	Acarreo, cabotaje y anclaje de embarcaciones (control de ingreso y salida de embarcaciones, parque de remolque de embarcaciones, tráfico marino de embarcaciones dentro del PNMB y sujeción mediante cuerdas y anclas de las embarcaciones para el desarrollo de las actividades turísticas.	-Otro: Servicio de acarreo, cabotaje y anclaje de embarcaciones.
PNMB	Senderismo y actividades dependientes al guiado en espacios marinos y terrestres (guías certificados, rotulación, demarcación, mantenimiento e interpretación y renta de equipos)	Otro: Servicio de guiado terrestre y marino
PNMB	Tienda de la naturaleza o de conveniencia (venden artesanías de Emprendedurismos locales relacionadas con el Parque y zona de influencia, venta de medicamentos libres de receta médica, hidratantes, snacks, bronceador, cremas, otros. En	-Tienda -Otro: Servicio de casillero



ANTEPROYECTOS Y COSTOS ASOCIADOS



PN CARARA

SENDEROS UNIVERSAL, ECOSISTEMAS Y ARACEAS

- LEVANTAMIENTO DE SENDERO EXISTENTE CON GPS
- IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA
- PRESUPUESTO EN MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA: PUENTES, BAHÍAS DE DESCANSO, PASOS DE AGUA, SENDERO.



ITEM	DESGLOCE DE ACTIVIDADES – COSTOS ASOCIADOS	PRECIO TOTAL
1	BAHÍAS DE DESCANSO Y BANCAS	€13,071,432.82
2	SUSTITUCIÓN DE LLAVES DE AGUA POTABLE, PUNTOS P398-P401	€91,436.44
3	VADOS DE PASO DE AGUA - EXISTENTES	€5,151,240.06
4	VADOS DE PASO DE AGUA - NUEVOS	€8,437,254.43
5	REPARACIÓN DE PUENTE EXISTENTE, SENDERO QUEBRADA BONITA, P409	€6,437,063.98
6	REMOCIÓN DE ARBOLES EN MAL ESTADO	€2,673,580.00
7	MANTENIMIENTO PUENTE MANAQUINES P412	€754,713.44
8	REPARACIÓN DE PAÑOS DE GRADAS P415	€73,259.15
9	GRADAS P420	€1,176,375.20
10	REPARACIONES DE GRADAS y PASOS DE VADOS EXISTENTES - VARIOS PUNTOS	€664,575.60
11	PUENTE NUEVO P418	€16,721,333.20
12	MANTENIMIENTO DE SENDEROS	€13,657,716.07
TOTAL		€68,909,980.39



PN VOLCÁN TENORIO

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

SENDERO ECOLÓGICO LAS HORNILLAS

- LEVANTAMIENTO DE SENDERO EXISTENTE CON GPS
- IDENTIFICACIÓN DE MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA
- PRESUPUESTO DE MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA: PUENTES, PASOS GRADAS, SENDERO.



ITEM	DESGLOCE DE ACTIVIDADES- COSTOS ASOCIADOS	PRECIO TOTAL
1	PUNTO P463- PUENTE #1 EXISTENTE	€839,561.98
2	PUNTO P469- PUENTE #4 EXISTENTE	€1,037,198.98
3	PUNTO P476- PUENTE #6 EXISTENTE	€839,561.98
4	PUNTO P464- PUENTE #2 Nuevo	€1,102,182.02
5	PUNTO P466- PUENTE #3 Nuevo	€1,757,230.09
6	PUNTO P473- PUENTE #5 Nuevo	€1,559,593.09
7	PUNTO P465- GRADAS #1	€618,173.75
8	PUNTO P468- QUEBRADA #1	€181,826.04
9	PUNTO P471- GRADAS #2	€1,178,646.20
10	PUNTO P472- QUEBRADA #2	€181,826.04
11	PUNTO P474- GRADAS #4	€269,404.84
12	PUNTO P475- ÁREA DE ZOMPOPAS	€642,889.44
13	PUNTO P477- ZONA DE ACTIVIDAD VOLCÁNICA #1	€681,180.43
14	PUNTO P478- ZONA DE ACTIVIDAD VOLCÁNICA #2	€748,954.42
15	PUNTO P479- ASCENSO POR PIEDRAS	€110,676.72
16	PUNTO P480- ASCENSO POR PENDIENTE	€110,676.72
17	PUNTO P481- GRADAS #5	€336,756.06
18	MANTENIMIENTO DE SENDERO	€2,791,330.12
TOTAL		€14,987,668.92

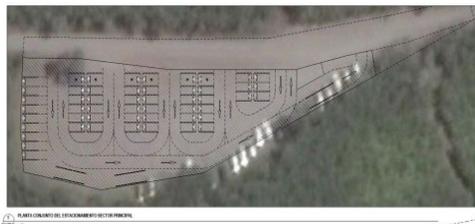


PN VOLCÁN ARENAL

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

ESTACIONAMIENTOS SECTORES PRINCIPAL, MIRADOR Y PENÍNSULA

- DISEÑO DE ESTACIONAMIENTOS EN SECTOR VOLCÁN PRINCIPAL, SECTOR VOLCÁN MIRADOR Y SECTOR PENÍNSULA
- PRESUPUESTO APROXIMADO DE LAS OBRAS



ITEM	DESGLOCE DE ESTACIONAMIENTOS - COSTOS ASOCIADOS	PRECIO TOTAL
1	ESTACIONAMIENTO SECTOR VOLCÁN PRINCIPAL	€32,566,306.88
2	ESTACIONAMIENTO SECTOR VOLCÁN MIRADOR	€11,364,145.13
3	ESTACIONAMIENTO SECTOR PENINSULA	€10,678,500.00
TOTAL		€54,608,952.01



PN TORTUGUERO

DISEÑO DE CAFETERÍA CUATRO ESQUINAS

- DISEÑO DE CAFETERÍA EN SECTOR CUATRO ESQUINAS
- PRESUPUESTO ESTIMADO DE LAS OBRAS



DESGLOCE DE ACTIVIDADES – COSTOS ASOCIADOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	CIMENTOS	€18,039,749.40
2	ENTREPISO	€7,878,382.08
3	ESTRUCTURA PRINCIPAL Y CUBIERTA DE TECHO	€8,088,790.86
4	PAREDES	€6,321,994.62
5	VENTANAS Y PUERTAS DE VIDRIO	€5,371,513.20
6	CIELO RASO	€5,386,061.38
7	INSTALACIÓN ELÉCTRICA	€2,166,063.10
8	INSTALACIÓN MECÁNICA	€488,172.43
TOTAL		€53,740,727.06



PN CORCOVADO

DISEÑO DE TIENDA DE CONVENIENCIA

- DISEÑO DE TIENDA DE CONVENIENCIA, "MINI MARKET CORCOVADO"
- PRESUPUESTO ESTIMADO DE LAS OBRAS



DESGLOCE DE ACTIVIDADES – COSTOS ASOCIADOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	CIMENTOS	€3,166,916.34
2	ENTREPISO	€10,912,707.19
3	ESTRUCTURA PRINCIPAL Y CUBIERTA DE TECHO	€15,489,856.38
4	PAREDES	€8,114,074.05
5	GRADAS Y RAMPA	€2,483,565.98
6	VENTANAS Y PUERTAS	€2,829,604.75
7	CIELO RASO	€5,604,076.80
8	PATATILLO	€1,437,341.92
9	INSTALACIÓN ELÉCTRICA Y SISTEMA FOTOVOLTAICO	€27,306,902.00
10	INSTALACIÓN MECÁNICA Y BIO DEPURADOR	€4,519,259.85
TOTAL		€81,864,305.25



PN MARINO BALLENA

DISEÑO DE PLATAFORMA MULTIUSOS

- DISEÑO DE PLATAFORMA MULTIUSOS EN LA PLAYA
- PRESUPUESTO ESTIMADO DE LA OBRA



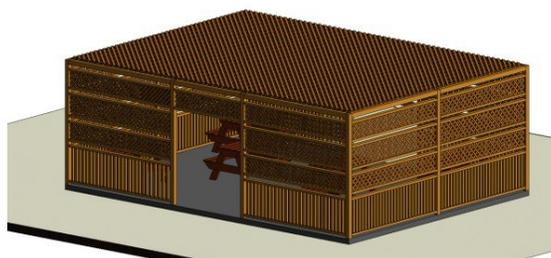
DESGLOCE DE ACTIVIDADES – COSTOS ASOCIADOS		
ITE	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
M		
1	CIMENTOS	€12,947,088.00
2	ENTREPISO	€11,404,471.89
3	ESTRUCTURA DE TECHO	€6,788,393.64
4	BARANDA	€1,857,907.13
5	RAMPA	€2,290,457.57
TOTAL		€35,288,318.23



PN MANUEL ANTONIO

DISEÑO DE ÁREA PARA VISITANTES

- DISEÑO DE COMEDOR EN LA PLAYA PARA VISITANTES. CONSUMO DE ALIMENTOS FUERA DEL ALCANCE DE FAUNA.
- PRESUPUESTO ESTIMADO DE LA OBRA.



DESGLOCE DE ACTIVIDADES – COSTOS ASOCIADOS		
ITE	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
M		
1	LOSA DE CONTRAPISO	€1,326,102.91
2	ESTRUCTURA PRINCIPAL	€9,540,228.53
3	BARANDA	€1,517,871.69
4	PETATILLO	€5,008,280.92
TOTAL		€17,392,484.05



PN RINCÓN DE LA VIEJA – SECTOR SANTA MARÍA

DISEÑO DE REMODELACIÓN DE CASONA Y DISEÑO DE BAÑOS PARA VISITANTES

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

- DISEÑO DE REMODELACIÓN DE LA CASONA DE SANTA MARÍA
- DISEÑO DE BAÑOS PARA VISITANTES
- PRESUPUESTO ESTIMADO DE LAS OBRAS



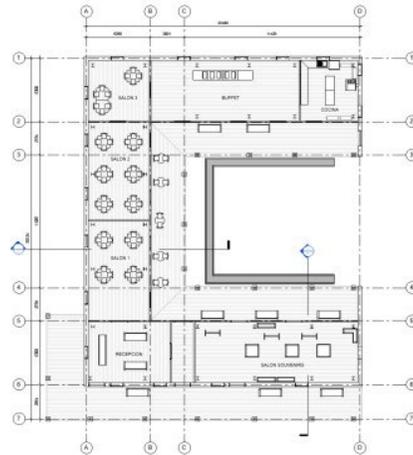
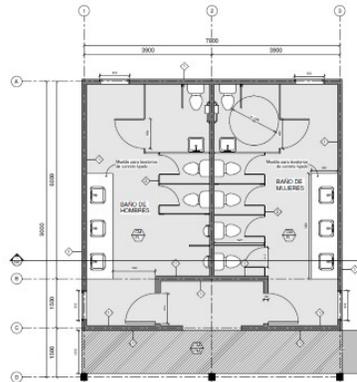
DESGLOCE DE ACTIVIDADES Y COSTOS ASOCIADOS		
ITE	DESCRIPCIÓN	PRECIO TOTAL
1	DEMOLICIÓN DE TECHO EXISTENTE	€2,312,694.16
2	ESTRUCTURA METÁLICA	€59,710,940.63
3	TECHOS DE MADERA	€26,099,241.17
4	VIGAS DE AMARRE DE MADERA, PARED BAHAREQUE	€5,938,195.20
5	PISO DE MADERA	€58,913,300.32
6	PAREDES BAHAREQUE	€5,872,118.22
7	PAREDES DE MADERA	€23,208,446.24
8	PUERTAS DE MADERA	€22,038,854.66
9	VENTANAS	€9,035,735.38
10	TAPICHEL DE MADERA	€1,280,787.20
11	CIELO RASO	€31,786,809.60
12	INSTALACIÓN ELÉCTRICA Y PANELES FOTOVOLTAICOS	€35,984,298.56
13	INSTALACIÓN MECÁNICA	€2,937,077.92
14	DESAGÜE PLUVIAL TIPO CAÑO FRANCÉS	€2,457,364.90
TOTAL		€287,575,864.15



PN RINCÓN DE LA VIEJA – SECTOR SANTA MARÍA

DISEÑO DE REMODELACIÓN DE CASONA Y DISEÑO DE BAÑOS PARA VISITANTES

INICIATIVA FINANZAS PARA LA BIODIVERSIDAD EN COSTA RICA

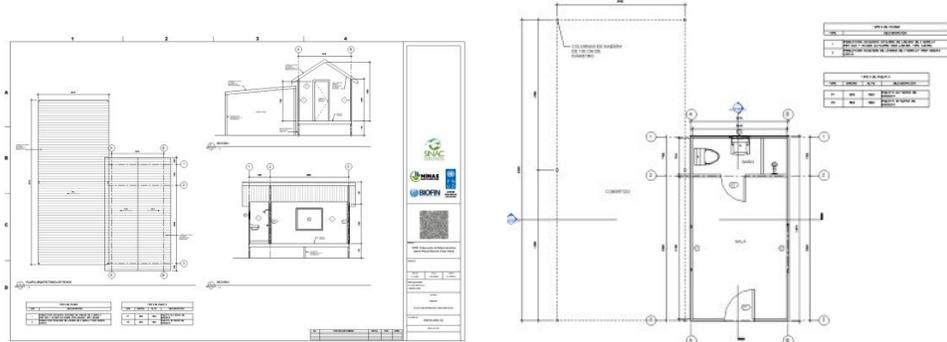




PN RESERVA SANTA ELENA

PLANOS DE SITIO

- LEVANTAMIENTO ARQUITECTÓNICO DE LAS ESTRUCTURAS EXISTENTES: CASETA DE GUARDAPARQUES, RECEPCIÓN -TIENDA DE SOUVENIRS, BODEGAS, RESTAURANTE, SALÓN Y BAÑOS.
- PLANOS DE DISTRIBUCIONES ARQUITECTÓNICAS



¡Muchas Gracias!

Consultora

Leyla Solano Pacheco

Cel: 8319 0599

leylasolanop@gmail.com



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Casi la mitad de la población humana depende directamente de recursos naturales para sobrevivir. Además, muchas de las personas más vulnerables dependen directamente de la biodiversidad para satisfacer sus necesidades diarias de subsistencia.

La Iniciativa Finanzas para la Biodiversidad (BIOFIN) en Costa Rica contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) haciendo un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar la vida y la perspectiva de las personas en todo el mundo.

