

Puntarenas 13 de septiembre 2020
CDTP-0083-2020

Señora

Msc. Claudia Dobles Camargo

Primera Dama de la Republica

Presidencia de la Republica

Su Despacho

Presente

Estimada Sr. Primera Dama:

La Cámara de Turismo de Puntarenas, sus asociados, Junta Directiva, Directora Ejecutiva y mi persona le enviamos los mejores deseos en sus labores diarias.

Por este medio me permito solicitarle su atención ante una serie de eventos ocurridos en el Parque Nacional Isla San Lucas, en contra de los Tour Operadores de la zona de Puntarenas y también de sus clientes.

Tour Operadores exponen puntualmente:

1. Falta de buen servicio al cliente en la recepción de nuestros turistas al ingreso de la Isla:

Maltrato a los turistas y guías verbalmente. Abuso de autoridad. Tiempos de espera debajo del sol, donde se exponen niños, adultos mayores y personas con capacidades especiales, provocando largos cuellos de botella al ingreso, esto, atenta contra los protocolos y lineamientos del Ministerio de Salud. La espera para el ingreso es mucha y le resta al tiempo permitido para permanecer en la isla, luego con mal modo les ordenan que deben salir porque venció el tiempo. Solicitud de documentos de identidad personal sin realizar el debido protocolo con base a los lineamientos del Ministerio de Salud. Todo lo expuesto en su mayoría se da por parte de la señora Yorleny Lara, Guardaparques del Sinac. Estamos claros que se debe hacer uso del cumplimiento de sus labores, pero también tenemos claro, que existen maneras de hacerlo, nos hemos esforzado para que tanto los guías, como también, los capitanes y tripulación, tengan un excelente servicio al cliente, como para llegar a la isla y ser sometidos a estos abusos, frente

a nuestros tan importantes clientes. Todos los Tour Operadores concuerdan con el maltrato recibido por esta persona frente a los turistas.

2. Recepción de turistas en zonas no adecuadas:

Se realiza la toma de temperatura y desinfección de manos en la escalera del atracadero, misma que sabemos, no está en condiciones para realizar esta actividad. No se está haciendo uso del toldo de Jale al Puerto, mismo que fue colocado para que en él se procediera con este protocolo, incluso, hemos expuesto en reiteradas ocasiones la necesidad de colocar al menos una banca de las que están en Playa Cocos para que las burbujas esperen en ella debajo del toldo, y hacer de esta experiencia cómoda para ellos desde su ingreso.

3. Se prohíbe el ingreso de alimentos a la isla.

Aun cuando no existe en ninguna parte expresa, los guardaparques no permiten el ingreso de alimentos a la isla. Según el reglamento esto no está prohibido, por el contrario, expreso está, como debe de realizarse esta actividad. Esto se expresa de mal modo a los guías y turistas, se les prohíbe ingresarlos.

4. Celdas alrededor del disco y disco cerrados.

Nunca fuimos informados con antelación del cierre de estos lugares de tan importante visitación. Nuestros clientes necesitan y pagan por conocer estos lugares. Nuestros guías incluyen dentro de la vivencia, toda la historia de estos sitios, al cerrarlos, sin previo aviso, nos dejan a nosotros mal vistos, porque es lo que ofrecemos a nuestros turistas, desde que realizan su reserva.

5. Tendederos de ropa al ingreso.

Tendederos de ropa, hamacas para descansar, herramientas de trabajo y demás, es lo que se encuentran nuestros clientes al ingreso de la Isla.

De antemano agradecemos la atención a la presente y como siempre manifestar nuestro agradecimiento por el impulso y apoyo a nuestra Cámara.

Sin más por el momento se suscribe de usted,

Marcela Muñoz Fernández

Presidente CATUP