

Auditoría Interna

07 de abril de 2025

AI-Ad-04-2025

Señor
Alberto López Chaves
Gerente general
Departamento TIC

Asunto: Servicio de advertencia sobre la inclusión para promover la aceptación de todas las personas en los procesos institucionales mediante material promocional, publicidad y páginas web institucionales.

Estimado señor:

La Auditoría en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, desarrolla el estudio sobre la inclusión en el ICT, con el objetivo de verificar el grado de inclusión en los procesos institucionales, con el fin de advertir sobre posibles brechas, oportunidades de mejora y el cumplimiento normativo para que el ICT cada vez sea una institución más inclusiva.

El alcance del estudio abarca las acciones o prácticas realizadas por el ICT relacionadas con los temas bajo estudio, concretamente se revisa si el material promocional, la publicidad y las plataformas digitales son accesibles y determina lo siguiente:

1. Accesibilidad al material promocional y publicidad

1.1 Aspectos positivos

La Institución en temas de publicidad accesible realiza entre otras, las acciones siguientes:

- Campaña integral en el 2023 con la empresa Wheel the World, con el propósito de impulsar a Costa Rica como destino apto para turistas con capacidades limitadas, mediante una campaña promocional con publicidad en revistas especializadas, redes sociales, ejecución de un fam trip para influencers especializados en viajes para personas con condiciones diferentes.



Auditoría Interna

- Campaña nacional “Vamos a Turistear” pretende promover el turismo interno en Costa Rica a través de una alianza público-privada que ofrece opciones accesibles para que los costarricenses exploren nuevos destinos y actividades.
- Publicaciones en redes sociales, medio de comunicación como Matador Networks, en el Congreso de IMEX Frankfurt se realizó un video que incluye subtitulación como método inclusivo y Partnership de sostenibilidad, anuncios en publicidad digital y Amazon, entre otros.
- En FITUR 2025 se entrega el mapa de Costa Rica, folleto de información general en español y el folleto de Parques Nacionales, los días de acceso al público se habilitan 3 salas de presentación para público general y se proyecta información general de Costa Rica con subtítulos en español para personas sordas, 2 de estas salas de presentación se encuentran en el segundo piso del stand y se dispuso de 1 en el primer piso para accesibilidad de personas mayores o con capacidad de movilidad reducida, para lo cual el stand cuenta adicionalmente con rampas.
- Costa Rica recibe uno de los premios en mercadeo en los HSMAI ADRIAN AWARDS 2025, gana trofeo de “Plata” en Responsabilidad Social Corporativa por la campaña de sostenibilidad “Leave No Trace” desarrollada en la plataforma Matador Network.
- El Departamento de Promoción y Desarrollo del Segmento Vacacional, en el mercado nacional se implementa en las conferencias de prensa -desayunos con la prensa- la presencia de una intérprete del Lenguaje de Señas de Costa Rica, conocida como LESCO; la intérprete ha contribuido en las últimas seis ocasiones en los últimos dos años (2022 -2024) con la interpretación en tiempo real de dicha información.
- Posteos en redes sociales para mostrar la accesibilidad del país por medio de personas que tienen necesidades diferentes.
- En las campañas de imagen institucional y gastronomía se han incluido subtítulos que complementan la locución.



Auditoría Interna

- El ICT apoya a organizaciones para la implementación de playas accesibles.

1.2 Oportunidades de mejora en accesibilidad en la publicidad institucional

La publicidad -nacional e internacional, a excepción de las conferencias de prensa - en tv y redes sociales no incluye lenguaje inclusivo de señas y los materiales promocionales impresos no incluyen lenguaje Braille.

El modelo de desarrollo de turístico establecido por el ICT incluye 3 factores clave - sostenibilidad, innovación e inclusión- que son esenciales para su continuidad y fortalecimiento como componentes primarios de la política turística del país. El Plan Nacional de Turismo tiene su punto de partida con estos elementos clave sobre los que se sostiene la posición competitiva, el tipo de turismo deseado y el tipo de desarrollo humano al que se aspira como nación.

La Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, Ley 7600, artículos 50 y 51, Reglamento, artículo 178, establecen que, las instituciones públicas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, los programas informativos transmitidos por los canales de televisión, públicos o privados, deberán contar con los servicios de apoyo.

El Reglamento Ley 7600, artículo 177, dispone que, todas las instituciones públicas que brinden servicios al público adaptarán a las necesidades de las personas con discapacidad y sus familias, todos los sistemas de información y comunicación, materiales divulgativos, así como los medios tecnológicos utilizados para esos fines, entre ellas el uso del Braille y el Lenguaje de Señas Costarricense.

La Política Nacional de Responsabilidad Social¹ promueven procesos de actualización, revisión, mejora, establecimiento de nuevas metas, medición objetiva y genera mejoras en la gestión, competitividad y la creación de valor compartido, según los principios rectores²; también establece, la accesibilidad que es parte de la responsabilidad social y ésta toma en consideración entre otros aspectos lo

¹ Emitida el 22/06/2017.

² 5.3.2.3. Mejora continua y 5.3.2.5. Transformacional

Auditoría Interna

social, este comportamiento responsable aumenta la competitividad, la eficiencia y una sociedad más próspera, equitativa, solidaria y justa.

Causas

1. El Plan Estratégico Institucional no contempla líneas de acción para abordar el tema de accesibilidad en la publicidad institucional, para cumplir con el eje de inclusión del modelo de desarrollo turístico de Costa Rica y la normativa atinente.
2. La Dirección de Mercadeo tiene una oportunidad de mejora de incluir el lenguaje de señas en la publicidad digital institucional y de contemplar el uso del Braille en el material impreso.

2. Accesibilidad de las plataformas digitales -páginas web institucionales-

Condición y criterio

Se utiliza para medir el nivel de accesibilidad de las plataformas digitales del ICT la siguiente escala:

Escala	Nivel de Accesibilidad	Condiciones
0 a 49	Baja	Existen múltiples barreras que impiden a los usuarios con discapacidades navegar o interactuar eficazmente con el sitio.
50 a 89	Media	Cumple con varios criterios de accesibilidad, pero existen algunos problemas que podrían afectar la experiencia de ciertos usuarios con discapacidades.
90 a 100	Excelente	Cumple con la mayoría de las pautas de accesibilidad y los problemas detectados son mínimos o poco frecuentes.

Fuente: Herramienta Lighthouse integrada en Google Chrome

Las plataformas digitales del ICT presentan para el año 2025 un avance del 7% en el nivel de accesibilidad con respecto al año 2024 -82% y 75% respectivamente-.

La calificación del nivel de accesibilidad de las plataformas digitales según la escala indicada en el cuadro anterior, refleja que éstas están en un nivel medio, según se muestra a continuación:



Auditoría Interna

Cuadro 1
Resumen del estado de escalas de accesibilidad
Periodos 2025 - 2024

Página	Idioma	Calificación promedio 2025	Calificación promedio 2024
Calificación promedio		82%	75%
https://visitecostarica.com	Español	82,4	74.7
	Inglés	79,2	76.6
	Francés	82,4	75.8
	Alemán	82	75.7
	Italiano	80	75.7
	Portugués	80,8	75.8
https://www.ict.go.cr	Español	82	73
	Inglés	86	75

Fuente: Herramienta Lighthouse integrada en Google Chrome

La Directriz 036-MTSS-MICITT "Implementación de accesibilidad de la red de los sitios del sector público" insta a la Administración pública descentralizada a implementar la accesibilidad de la red en los sitios de las instituciones públicas que representan.

El PEI tiene como objetivo estratégico 5: *Contribuir a la grata permanencia de los turistas*, como estrategia 5.2 tecnología de información y comunicación, línea de acción: 5.2.1 *Apoyar plataformas digitales accesibles para los turistas que otorguen información del país mediante convenios o divulgación (seguridad, asistencia, otros).*

Causa

La Dirección de Mercadeo y el Departamento de TIC presentan oportunidades de mejora para que las plataformas digitales -páginas web institucionales- tengan un nivel de accesibilidad excelente.

Beneficios de fortalecer la accesibilidad del material promocional, en la publicidad y en las plataformas digitales, entre otros



Auditoría Interna

El turismo para todas las personas utiliza las medidas positivas del diseño universal, donde la oferta evoluciona y facilita una experiencia turística que mejora la calidad de vida de las personas y visitantes³, origina lo siguiente:

- Demostrar que la Institución tiene un compromiso con la accesibilidad y la equidad, lo que mejora la reputación y puede generar mayor lealtad de los turistas.
- Impulsar el desarrollo de mejores prácticas de diseño que pueden mejorar la claridad, simplicidad y efectividad del contenido publicitario.
- Contribuir al cierre de brechas para personas con condiciones diferentes - visuales, auditivas, cognitivas o motrices y otros-, en el acceso a la información, servicios y recursos de las páginas web institucional, permitiendo participar más activamente en la sociedad.
- Evitar costos futuros asociados a tener que modificar o rediseñar los sitios para cumplir con las normativas de accesibilidad.
- Contribuir a la transparencia y participación ciudadana, mediante el acceso a información pública y fomenta la interacción entre la ciudadanía y la institución.
- Implementar una estrategia de transformación digital inclusiva, que ayude a la institución a posicionarse como accesiblemente responsable.
- Garantizar que la tecnología sirva a todos los usuarios, y mantenerse a la vanguardia en la adopción de mejores prácticas tecnológicas.

Conclusión

El ICT en cumplimiento del modelo de desarrollo turístico de Costa Rica, específicamente el eje de inclusividad, está considerando en muchos procesos, la igualdad de oportunidades de todas las personas y, puede fortalecer este aspecto aún más en la publicidad institucional y en las plataformas digitales, estas mejoras contribuirán a que el Instituto cada vez sea una institución más inclusiva.

Advertencia

La Ley Orgánica, artículo 32, establece que el Gerente es el responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la Institución y debe ejercer las funciones inherentes a su condición de administrador general y jefe superior del

³ Incentivos para el Desarrollo Turístico, Ley 6990 Artículo 7 - inciso e)



Auditoría Interna

Instituto, vigilando la organización, funcionamiento y coordinación de todas sus dependencias y la observación de las leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Directiva, razón por la cual, se comunica lo determinado en relación con la accesibilidad al material promocional, la publicidad y en las plataformas digitales - página web institucionales, con el propósito que se analicen las causas identificadas y se tomen las acciones pertinentes para que el turista obtenga igualdad de condiciones, sin importar las diferencias o características personales y disfrutar del mismo acceso a los recursos y servicios que se brindan.

Valor agregado de la Auditoría:

El valor agregado que la Auditoría está adicionando con este preventivo es en lo siguiente:

1. contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos siguientes:
 - Desarrollar el espacio turístico de acuerdo con el modelo de desarrollo planificado.
 - Impulsar el desarrollo de productos turísticos.
 - Contribuir a la grata permanencia de los turistas.
2. fortalecer los objetivos del sistema de control interno siguientes:
 - Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
 - Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.
3. Robustecer el eje de destino turístico inclusivo del modelo de desarrollo turístico de Costa Rica.

El presente servicio se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley Orgánica del ICT, artículos 33 y 35, la Ley General de Control Interno, artículo 22, inciso d), las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”, norma 1.1.4 y en atención del Plan Anual de Trabajo.

Atentamente,



Auditoría Interna

Romel Álvarez Navarro
Auditor interno

Rodrigo Quirós Torres
Coordinador

Karla Fonseca Solano
Auditora

ICT | **Firmado**
Digitalmente
Valide las firmas digitales

C: Sra. Carolina Trejos Vives
Dirección de Mercadeo
Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social
Sr. Víctor Quesada Rodríguez
Asesor Unidad de Planificación
Consecutivo

RAN / RQT/ KFS