04 de septiembre de 2026
AI-Ad-19-2026

Señor
Alberto López Chaves
Gerente general

Asunto: *Servicio preventivo sobre la desactualización de la información del Plan Estratégico Institucional (PEI) publicada en el sitio web del ICT*

Estimado señor:

La Auditoría Interna emite el presente servicio preventivo con el objetivo de verificar que la información del PEI 2023-2028 divulgada en el sitio web del ICT se encuentre actualizada, sea veraz y consistente con los instrumentos de planificación institucional vigentes, de manera que contribuya a la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso de la ciudadanía a información confiable. Como resultado de la revisión efectuada, se identifica la siguiente oportunidad de mejora:

Desactualización de la misión, visión y objetivos institucionales publicados en el sitio web del ICT con respecto al PEI 2023-2028.

Condición -situación encontrada-

La información publicada en la sección "¿Quiénes somos?" del sitio web institucional, referente a la misión, visión y objetivos institucionales, no se encuentra actualizada ni armonizada con la información contenida en el PEI 2023-2028 vigente, según se detalla en el cuadro siguiente:

Información publicada en el sitio web	**Información vigente según el PEI 2023-2028**
Misión "Impulsamos el turismo sostenible, innovador e inclusivo, propiciando experiencias únicas y de alto valor al	**Misión** "Impulsamos el turismo sostenible, innovador e inclusivo, propiciando experiencias únicas y de alto valor al

Información publicada en el sitio web	Información vigente según el PEI 2023-2028
turista para mejorar el bienestar de los habitantes del país".	turista, que mejore el bienestar de las personas en el país".
Visión "Para el año 2025 ser una institución de excelencia mediante una gestión transparente, eficiente e innovadora, que generará valor público y consolidará el modelo de desarrollo turístico sostenible de Costa Rica internacionalmente reconocido".	**Visión** "Para el año 2028 ser una institución de excelencia mediante una gestión tecnológica, transparente, eficiente e innovadora, que consolidará el modelo de desarrollo turístico de Costa Rica generando mayor valor público".
Objetivos institucionales 1. Fortalecer las instancias, instrumentos y mecanismos de gestión, con el fin de ejercer la rectoría, la adecuación y articulación del crecimiento turístico en dirección del modelo de desarrollo sostenible del turismo. 2. Consolidar un sistema integrado de información estratégica y conocimiento para la toma de decisiones en el ámbito público y privado. 3. Mejorar el posicionamiento de Costa Rica como un destino diferenciado, mediante estrategias tanto en el mercado nacional e internacional, de conformidad con el modelo de desarrollo turístico sostenible. 4. Promover la competitividad de las empresas turísticas del país mediante la diferenciación del modelo turístico,	**Objetivos institucionales** 1. Desarrollar el espacio turístico de acuerdo con el modelo de desarrollo planificado. 2. Impulsar el desarrollo de productos turísticos. 3. Incrementar el interés de los principales mercados emisores de turistas internacionales y del mercado de turistas nacionales como destino diferenciado, impulsando una estrategia integral. 4. Fortalecer las micro y pequeñas empresas turísticas y los encadenamientos productivos, alineados al modelo de desarrollo y orientados a la satisfacción del turista. 5. Contribuir a la grata permanencia de los turistas. 6. Impulsar y articular iniciativas intersectoriales claves para los objetivos estratégicos del sector turismo. 7. Optimizar los procesos institucionales.

Información publicada en el sitio web	Información vigente según el PEI 2023-2028
la generación y transferencia de conocimiento, la responsabilidad social y sostenibilidad para mejorar el posicionamiento del país. 5. Promover el uso sostenible de los elementos del espacio y el patrimonio turístico mediante la planificación, la generación y transferencia de conocimiento y el desarrollo de capacidades locales para su integración en los productos turísticos que contribuyan al posicionamiento del destino. 6. Lograr una gestión administrativa financiera del ICT de manera productiva (eficiente, eficaz y efectiva) en función del modelo de desarrollo. 7. Desarrollar un modelo de cultura organizacional hacia la consecución de logros del modelo de Desarrollo Turístico Sostenible, en favor del bienestar de los costarricenses, las comunidades y el país	

Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna con base en la información publicada en el sitio web institucional y el PEI 2023-2028, actualizado a diciembre de 2024.

Criterio

La normativa que ampara la condición determinada es la siguiente:

- Ley Marco de Acceso a la Información Pública, artículo 1, exige que el acceso a la información pública se garantice de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas de la función pública. Adicionalmente, el artículo 2, determina el principio de calidad de la información, en la cual, los sujetos obligados, deben proporcionar información actualizada y accesible; además, la información de

interés público debe ser objetiva, veraz, actualizada, completa, clara y comprensible.

- Ley General de Control Interno, artículo 16, dispone que deben contarse con sistemas de información que permitan a la Administración tener una gestión documental institucional y generar información confiable, oportuna y útil.

- Normas de Control Interno para el Sector Público, norma 5.6 “Calidad de la información” y sus apartados 5.6.1, 5.6.2 y 5.6.3 indican que la información debe poseer confiabilidad, oportunidad y utilidad para satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos; y la norma 5.7 “Calidad de la comunicación”, indica que la información debe comunicarse a las instancias pertinentes con la calidad requerida.

Causa (razón por la cual se presenta la condición)

La condición identificada puede obedecer a la ausencia de controles formales para la revisión, validación y actualización periódica de la información publicada en el sitio web institucional, lo que limita la capacidad de la Administración para asegurar razonablemente que dicha información sea confiable, oportuna, íntegra y consistente con la documentación oficial vigente.

Efectos

Las condiciones identificadas pueden incrementar los riesgos siguientes:

1. Divulgación a la ciudadanía y demás personas usuarias de información institucional desactualizada o inconsistente con el PEI 2023-2028.
2. Afectación de la transparencia, la rendición de cuentas y la confiabilidad de la información oficial publicada por el ICT.
3. Generación de confusión respecto de la orientación estratégica institucional, al mantenerse publicada una visión con un horizonte temporal vencido y objetivos que no corresponden a los aprobados en el PEI vigente.
4. Utilización de información no vigente como referencia para la elaboración de comunicaciones, documentos, actividades institucionales o para la toma de decisiones por parte de personas usuarias internas y externas.
5. Limitación del acceso de la ciudadanía a información veraz, oportuna y alineada con la planificación estratégica institucional vigente.

Auditoría Interna

Conclusión

La información relativa a la misión, visión y objetivos institucionales publicada en el sitio web del ICT no se encuentra plenamente actualizada ni armonizada con el PEI 2023-2028 vigente. En particular, la visión institucional divulgada mantiene un horizonte temporal al año 2025, la misión presenta diferencias de redacción respecto de la versión oficial vigente y los objetivos institucionales publicados no corresponden a los objetivos estratégicos establecidos en el PEI 2023-2028. Esta situación evidencia una oportunidad de mejora en los mecanismos de actualización y control de la información institucional divulgada a la ciudadanía.

Advertencia

La Ley Orgánica del ICT, artículo 32, establece que la Gerencia es 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 Instituto, vigilando la organización, el funcionamiento y la coordinación de sus dependencias, así como la observancia de las leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Directiva. Debido a lo anterior, se comunica lo determinado sobre la misión, visión y objetivos institucionales publicados en el sitio web del ICT, los cuales no se encuentran actualizados conforme al PEI 2023-2028, con el propósito de que se valoren y adopten las acciones pertinentes para fortalecer la consistencia, confiabilidad y vigencia de la información institucional divulgada a la ciudadanía.

La Auditoría Interna, debido a lo expuesto, comunica la situación identificada para que la Administración valore la adopción de las medidas que estime pertinentes, orientadas a fortalecer la consistencia, confiabilidad, oportunidad y vigencia de la información institucional divulgada en el sitio web del ICT.

El presente servicio se emite con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna por la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, artículos 33 y 35; la Ley General de Control Interno, artículo 22, inciso d); y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, norma 1.1.4.

La Auditoría Interna solicita a la Gerencia General informar, dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de este oficio, sobre las acciones adoptadas o previstas en relación con el presente servicio preventivo, con el fin de que esta Auditoría determine lo que corresponda en el ejercicio de sus competencias.

Atentamente,

(506) 2299.5800
San José de Costa Rica
www.ict.gov.cr
www.visitcostarica.com

Romel Álvarez Navarro
Auditor interno

Manrique Pérez Bonilla
Auditor

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

C. Sr. Víctor H. Quesada Rodríguez
Unidad de Planificación Institucional
Sra. Milena Moreno Rojas
Gerencia General
Consecutivo

RAN/mpb