

## Auditoría Interna

17 de noviembre de 2020

AI-Ad-023-2020

Señor  
Alberto López Chaves  
Gerente

*Asunto: Nueva funcionalidad en la revisión de pases de salud.*

Estimado señor:

La Auditoría en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo analiza lo siguiente:

### 1. Aprobación de pases de salud

Alguna información de las pólizas que suben los turistas al sistema no refleja el cumplimiento de la directriz, ya que no detallan las dos coberturas (enfermedad y hospedaje por COVID-19), la causa manifestada por algunos turistas es que no fueron informados de este requisito.

El Decreto Ejecutivo 42513-MGP-S establece lo siguiente:

*“La ARTÍCULO 4°.-Con ocasión de la presente medida, la persona extranjera que opte por viajar vía aérea hacia Costa Rica bajo la categoría migratoria de No Residentes, subcategorías Turismo, deberá cumplir necesariamente las siguientes condiciones para ingresar al país:*

*a) Contar con un seguro de viaje que cubra al menos los gastos de alojamiento y gastos médicos generados por la enfermedad COVID-19, ofrecido por alguna de las aseguradoras autorizadas por la Superintendencia General de Seguros en Costa Rica y debidamente avalado por dicha autoridad.”*

No poder aprobar los pases de salud en forma previa a la llegada de turistas al país provoca que no se apruebe el pase de salud causando mala impresión al turista lo que puede materializar el riesgo de reputación del país. También a nivel institucional genera reprocesos en la actividad de revisión de los pases de salud.

## Auditoría Interna

### 2. Situaciones encontradas durante la revisión de Pases de Salud

El grupo de trabajo de esta Auditoría que realiza la actividad de revisión de pases de salud tanto en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y de forma remota mediante teletrabajo, ha observado las siguientes situaciones:

- a) La plataforma no está funcionando al 100% aunque se ha modificado ante sugerencias presentadas, aún tiene limitaciones.
- b) El sistema algunas veces no acepta el número de póliza de los seguros emitidos INS y Sagicor, por lo que deben ser subidos como seguros internacionales, lo que provoca que el pasajero tenga que ir a validar su seguro al puesto de la entidad que confirme que la póliza esta correcta, luego hacer fila para que el ICT les apruebe este seguro y luego regresar a Migración, provocando inconformidad en el pasajero por hacer tres filas adicionales.
- c) El sistema permite subir solo un documento, lo que limita al pasajero debido a que algunos seguros tienen la información que cubre COVID-19 en un documento y el detalle de los montos de las otras coberturas en otro documento.
- d) El espacio asignado al ICT se ubica en la sala N°18 por lo que los turistas deben ser trasladados en microbús y su regreso a migración lo realizan caminando.
- e) El sistema tecnológico que se utiliza para el Pase de Salud no dispone de una opción para requerimientos y respuestas. Cuando se debe realizar alguna comunicación con el turista o se solicita algún documento para la aprobación de su pase de salud, se debe utilizar el correo electrónico del funcionario que realiza la revisión, si el turista responde fuera del horario laboral del funcionario que lo contactó, es probable que, aunque el documento que envía sea correcto para aprobar su seguro, no sea revisado antes de que llegue a Costa Rica, lo que provoca que tenga que ir a validar el seguro presencialmente en el aeropuerto. Si el sistema dispusiera de esa opción las solicitudes y respuestas entre el turista y el funcionario que lo contactó de forma previa a su llegada al país, quedarían disponibles para que las otras personas que tengan que revisar esos pases de salud en morado, puedan ver la información intercambiada y de ser el caso aprobar el seguro inmediatamente en el sistema.

## Auditoría Interna

### 3. Aumento esperado del ingreso de turistas al país

El “Monitoreo Turístico Quincenal”<sup>1</sup> señala respecto a la capacidad aérea en la fase de reapertura que “...*La oferta de asientos hacia el destino ha ido aumentando considerablemente a medida que las autoridades correspondientes han permitido el ingreso de vuelos comerciales...*”, además refleja que para diciembre se proyecta el doble de asientos respecto a noviembre, por lo que podría suceder que el personal disponible (53 aproximadamente) que labora parcialmente en la actividad de aprobación de pases de salud podría, no ser suficiente para la atención eficiente del ingreso de turistas.

### 4. Horarios de trabajo en Pases de Salud

El Jefe del Departamento de Servicio al Turista<sup>2</sup>, sobre el horario para la revisión de pases de salud establecidos por la Administración indica:

*“(...) Debido a las condiciones climáticas de los últimos días, hay vuelos que se han retrasado o desviado a Panamá o Nicaragua, con lo que ha sido necesario permanecer en la terminal aérea hasta que el vuelo aterrice, **con lo que la cantidad de horas se ha extendido más allá del horario establecido.** (...)”* (El resaltado no corresponde al original)

El Código de Trabajo de Costa Rica establece<sup>3</sup> respecto a jornadas laborales que el trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites contractualmente pactados constituye jornada extraordinaria y deberá ser remunerada y además que la jornada extraordinaria, sumada a la ordinaria, no podrá exceder de doce horas.

El “Reglamento para la autorización, reconocimiento, y pago del tiempo extraordinario en el ICT”<sup>4</sup> estipula que para el pago de tiempo extraordinario se debe incluir el monto de la subpartida en el presupuesto ordinario y la justificación aprobada por el Departamento de Gestión del Talento Humano.

La “Directriz para regulación de jornadas y horarios de trabajo por apertura de aeropuertos para funcionarios del ICT” establece entre otras cosas que<sup>5</sup> “la Jefatura del Departamento de Servicio al Turista, con el apoyo del Departamento de Gestión

<sup>1</sup> Elaborado por el ICT al 09 de noviembre de 2020.

<sup>2</sup> Correo electrónico del 11 de noviembre de 2020.

<sup>3</sup> Artículos 136 al 140.

<sup>4</sup> Publicado en la Gaceta N°249 del 26/12/2013.

<sup>5</sup> Artículos 2, 4, 5, 6



## Auditoría Interna

del Talento Humano, fijará los horarios de los funcionarios que laboren...” y los horarios establecidos son los siguientes:

JORNADA	HORARIO		DESCANSO	MAXIMO PERMITIDO EN HORAS LABORALES
	DE	HASTA		
Diurna	5:00 am	1:00 pm	Sábado/Domingo	2 horas adicionales a la Jornada Diurna
	6:00 am	2:00 pm		
	7:00 am	3:00 pm		
	8:00 am	4:00 pm		
	9:00 am	5:00 pm		
Mixta	2:00 pm	9:00 pm	Sábado/Domingo	1 hora adicional a la Jornada Mixta
Nocturna	7:00 pm	1:00 am	Sábado/Domingo	n/a
	8:00 pm	2:00 am		
	9:00 pm	3:00 am		
	10:00 pm	4:00 am		
Acumulativa	9:00 am	7:00 pm	Sábado/Domingo más 1 día a la semana adicional entre martes, miércoles o jueves.	n/a
	10:00 am	8:00 pm		
	11:00 am	9:00 pm		
<b>Cubrir sábado/domingo/feriado <sup>1)</sup></b> G-1564-2020: Directriz para la reposición de tiempo laborado en días de descanso y feriados				1 día hábil por reposición de tiempo laborado en días de descanso o feriados.

<sup>1)</sup> Para los días sábados, domingo o feriados se aplicará lo establecido en el oficio G-1564-2020: Directriz para la reposición de tiempo laborado en días de descanso y feriados, aplicando para esos días, las jornadas indicadas en el cuadro anterior a excepción de la jornada acumulativa.

La causa de que se estén laborando más horas de las establecidas es que los horarios diseñados no se ajustan a la directriz institucional debido a la falta de recurso humano que esté disponible para laborar en el aeropuerto ya que solo se cuenta con siete personas en horario nocturno, lo cual puede materializar el riesgo legal al incumplirse la normativa interna y externa, generando indisposición en los colaboradores y exponer a la institución a sanciones por parte del Ministerio de Trabajo.

Por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo, se comunica sobre lo importante de:

1. Gestionar ante los responsables e instancias correspondientes, para que por medio de una adecuada comunicación entre los diferentes actores, tales como: funcionarios, líneas aéreas, administración del aeropuerto, aseguradoras e instituciones públicas, se logre verificar, antes que el pasajero ingrese al país, que la póliza le cubra gastos médicos por COVID-19 y hospedaje por cuarentena. Lo anterior con la finalidad de disminuir el tiempo de espera e inconvenientes para el turista al ingresar al país.
2. Gestionar ante el Ministerio de Salud, la incorporación de requerimientos al sistema utilizado para la aprobación de pases de salud con respecto a:
  - a) aceptación de seguros emitidos por entidades nacionales
  - b) permitir que se suba más de un documento

## Auditoría Interna

- c) los correos electrónicos ingresen al sistema.
3. Disponer de la cantidad de recurso humano suficiente y oportuno de frente a las estimaciones sobre el aumento de turistas que ingresarían al país en los próximos meses.
  4. Tomar las previsiones necesarias, por parte de la unidad competente y responsables del proceso de revisión de pases de salud, para cumplir con la normativa interna y externa relacionada con los horarios de trabajo en la actividad de revisión de pases de salud.

Se solicita a ese Despacho, informar a esta Auditoría Interna dentro de los próximos diez días hábiles, sobre las acciones tomadas en relación con este servicio preventivo, a efecto de determinar lo procedente.

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

Atentamente,

Fernando Rivera Solano  
**Auditor Interno**

- C. Sr. Gustavo Alvarado Chaves  
Sr. Javier Tapia Gutiérrez  
Sr. Víctor Ramírez Montero  
Sr. Hermes Navarro del Valle  
Consecutivo

FRS / mpa