

Auditoría Interna

23 de noviembre de 2021

AI-Ad-21-2021

Señor:
Alberto López Chaves
Gerente

Asunto: Situación determinada en la función que realiza el ICT en el aeropuerto Juan Santamaría

Estimado señor:

La Auditoría en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y como parte del seguimiento del servicio preventivo AI-Ad-23-2020, el 27 de octubre de 2021 realiza una visita a la sala 18 del aeropuerto Juan Santamaría, lugar donde el ICT atiende a los turistas por la nueva función que asume producto de la pandemia. Como resultado de la inspección se determina lo siguiente:

Condición

- a) No hay personal de “back-up” para sustituir a los colaboradores destacados en el aeropuerto cuando éstos por alguna razón no puedan atender su función, por ejemplo: incapacidades y vacaciones. El 21 de mayo 2021, el Departamento de Gestión de Talento Humano¹ presenta a la Gerencia “*propuesta para atender la presencialidad en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) y la revisión de pases de salud de los vuelos que llegan a dicho aeropuerto*” (en adelante Propuesta), en dicho documento se designa a 7 funcionarios como back-up. La Propuesta fue aprobada por la Gerencia mediante oficio G-0789-2021 (25/5/21).

¹ GTH-0242-2021

Auditoría Interna

- b) La Gerencia mediante las resoluciones G-0966-2021, G-1662-2021 y G-1815-2021, deja sin efecto el traslado de 5 funcionarios al Departamento de Servicio al Turista para las nuevas funcionalidades de atención al aeropuerto y revisión de pases de salud. Es así que el cambio del personal nombrado queda de la forma siguiente:

Ubicación	Personal nombrado originalmente	Personal actual
Aeropuerto	16	14
Pases de salud	20	17

- c) El Departamento de Gestión de Talento Humano, como encargado de la coordinación de roles para la atención de la nueva funcionalidad, solicita a la Gerencia y a las Direcciones el recurso humano para reponer esos traslados sin recibir sustitutos oportunamente.
- d) Los funcionarios destacados en el aeropuerto manifiestan a esta Auditoría Interna inconformidad, disgusto y desmotivación por los roles establecidos, por el equipo tecnológico asignado, porque se les ha denegado vacaciones porque no hay quien los sustituya incluso por vacaciones solicitadas con meses de antelación, porque habiendo muchos funcionarios en el ICT solo a ellos se les ha asignado esa función, porque no hay rotación entre los que realizan teletrabajo revisando pases de salud y ellos y además manifiestan sentirse abandonados por la Administración.

Criterio

La “Directriz para la regulación de jornadas y horarios de trabajo por apertura de aeropuertos para funcionarios del ICT” (Directriz) en su artículo 4, establece que la Gerencia General designará mediante resolución a los funcionarios que serán trasladados temporalmente al Departamento de Servicio al Turista y que estos dependerán funcionalmente de la Jefatura de ese Departamento, dejando de reportar por el período del traslado a su jefatura inmediata, misma que deberá distribuir las funciones del servidor trasladado entre los funcionarios de su área de trabajo. Asimismo, no podrá delegar o asignar funciones ocasionales al servidor trasladado.

Auditoría Interna

La Propuesta, elaborada por el DGTH, establece una planilla de 24 funcionarios para atención en aeropuerto, 18 para la revisión de pases de salud de manera virtual y 7 como back-up, estos últimos, serán asignados a las jornadas labores y sub-equipos según las necesidades que se requieran atender, y su rol será de acuerdo al funcionario que se sustituye.

La Directriz para el disfrute de vacaciones de los funcionarios del ICT, indica en su artículo 3 que los funcionarios del ICT no deberán acumular más de un periodo de vacaciones del que tienen derecho.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, norma 2.5.4 indica que se deben procurar la rotación sistemática de las labores entre quienes realizan tareas o funciones afines.

Causas

- a) **La Administración está incumpliendo con la Directriz y con la Resolución G-0789-2021 (25/5/21)**, donde faculta al Departamento de Gestión de Talento Humano a realizar lo indicado en la *“propuesta para atender la presencialidad en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) y la revisión de pases de salud de los vuelos que llegan a dicho aeropuerto”*. Además, no contempla la rotación entre los funcionarios que revisan pases de salud en forma virtual y los destacados en el aeropuerto y la Administración no ha valorado realizar esa rotación.
- b) La Directriz ni la Propuesta establecen las medidas preventivas para garantizar que previo a dejar sin efecto el traslado exista una asignación formal de un sustituto.
- c) La Gerencia indica que no se han elaborado inspecciones en sitio o estudios para demostrar la necesidad de una sustitución, es decir, no se ha demostrado una afectación en el servicio y, por lo tanto, actualmente es factible atender las funcionalidades con un menor volumen de funcionarios.
- d) Los Directores y Jefaturas de los funcionarios trasladados solicitan el reintegro de sus funcionarios para la atención de tareas, vacaciones, y otros temas de organización interna de sus Direcciones y Departamentos.

Auditoría Interna

Efectos

- a) El no contar con funcionarios “back-up” ocasiona que el personal destacado en el aeropuerto se le dificulte tomar vacaciones o éstas les sean suspendidas, incrementando la acumulación de vacaciones por más de un periodo, incumpliendo la Directriz para el disfrute de vacaciones y aumenta el riesgo de que no puedan reponerse del desgaste de sus labores.
- b) Se incrementa el riesgo de que ante una cuarentena por posible contagio por Covid-19, no sea posible mantener la continuidad de la funcionalidad de revisión de pases de salud en aeropuerto, al no existir funcionarios de respaldo capacitado y con experiencia en el proceso.
- c) La temporada alta de ingresos de turistas está próxima a iniciar, lo que aumenta el riesgo de que el personal que actualmente presta los servicios en el aeropuerto no sea suficiente para atender la demanda, lo que repercutiría en la imagen del país y en la generación de valor público.
- d) El riesgo de deterioro del clima organizacional se puede materializar por el descontento y desmotivación que manifiesta el personal, esta situación puede incrementar el volumen de incapacidades, disminuir la atención oportuna y de calidad de los turistas que requieran validación de pases.

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 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 la atención de pases de salud en el aeropuerto, con el propósito que tome las acciones pertinentes y oportunas, con la finalidad de mejorar el servicio a los turistas y el clima organizacional en el talento humano asignado al Aeropuerto Juan Santamaría.

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, artículos 33 y 35, la Ley General de

Auditoría Interna

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,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C. Sr. Gustavo Alvarado Chaves
Sr. Javier Tapia Gutiérrez
Sr. Víctor Ramírez Montero
Consecutivo

FRS / jbg