16 de junio de 2026
AI-Ad-012-2026

Señor
Alberto López Chaves
Gerente general

Asunto: Servicio preventivo sobre el uso y control de las millas generadas por la adquisición de boletos aéreos

Estimado señor:

La Auditoría Interna, en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, realiza el estudio indicado en el asunto con el objetivo de evaluar el uso, control y aprovechamiento de las millas generadas en los viajes oficiales, a fin de determinar su adecuada administración institucional y su apego a la normativa aplicable y a los principios de control interno.

El estudio comprende la revisión de los procesos, controles y registros vinculados con la generación, acumulación, administración, uso y aprovechamiento de las millas derivadas de la adquisición de boletos aéreos para funcionarios del ICT, en el marco de los viajes oficiales, así como de los controles asociados a dicho proceso y de los informes correspondientes. Como resultado, se determina lo siguiente:

Condición -lo que encontramos- y criterio

1. La Proveeduría presenta oportunidades de fortalecimiento en la implementación de controles para el uso y aprovechamiento de las millas generadas en los viajes oficiales realizados por las personas funcionarias, conforme a lo establecido en la normativa vigente siguiente:

a) El Reglamento de gastos de viaje y de transporte para funcionarios públicos, Artículo 45.-Gastos por transporte aéreo establece:

"(…) la Administración será la encargada de comprar los respectivos pasajes o tiquetes aéreos. Procurará –con apego a la normativa que los rija- que todos los beneficios derivados por la compra de tales pasajes o tiquetes, (…), les sean cedidos para su disfrute.

b) La Resolución G-1696-2018, "Procedimiento y trámite de viajes al exterior de los funcionarios del I.C.T.", establece el procedimiento siguiente:

"*B. Utilización institucional de "millaje" generado por programas de fidelización o lealtad de líneas aéreas u otras. Con el objetivo de utilizar el*

"millaje" generado por la adquisición de tiquetes o boletos aéreos financiados con recursos del Instituto Costarricense de Turismo, en razón de programas de fidelización o lealtad de líneas aéreas u otras, por parte de la institución, (…):

***Décimo primero:** La Proveeduría llevará un sistema de control que incluirá al menos: el número de cédula, nombre del funcionario, destino, fecha del viaje, millas acreditadas, nombre del programa de lealtad, millas trasladadas o redimidas y el saldo por programa de lealtad.*

***Décimo tercero:** la Proveeduría Institucional elaborará un informe semestral (enero-junio, julio-diciembre), que será presentado a la Gerencia General a más tardar el último día del mes siguiente una vez finalizado el semestre, sea, los meses de julio y enero, respectivamente; el cual contendrá (…)*

***Décimo cuarto:** una vez finalizado el semestre, la Proveeduría Institucional hará uso de las millas acumuladas por el funcionario en el semestre pasado, en la adquisición del tiquete o boleto aéreo para su próximo viaje o para el pago de cualquier otro gasto relacionado (por ejemplo, pago equipaje), (…) así disponer de estas, para el mejor aprovechamiento institucional".*

c) La Directriz G-2042-2025, "para la adquisición de boletos aéreos del Instituto Costarricense de Turismo, modalidad según demanda, según expediente 2024LY-000005-0001200001", punto 11, relativo al manejo de las millas obtenidas, pues establece:

"El traspaso y uso por parte de la Administración de las millas que se generen por la compra de boletos institucionales deberá gestionarse según el G-1696-2018 "RESOLUCIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE VIAJES AL EXTERIOR DE LOS FUNCIONARIOS DEL I.C.T."

La Auditoría, con la finalidad de precisar el alcance y la aplicabilidad de la normativa interna sobre el uso de las millas, solicita criterio a la Asesoría Legal, la cual lo emite en los términos siguientes:

"El artículo 45 del Reglamento de Gastos de Viaje y Transporte para Funcionarios Públicos, establece que la Administración debe ser la encargada de comprar los pasajes aéreos para sus funcionarios en viaje oficial y debe procurar —con apego a la normativa que la rija— que todos los beneficios derivados del viaje sean aprovechados a favor del ente público. Por lo cual las millas u otros beneficios derivados de ese pasaje aéreo deben ser cedidos al ICT, ya que fueron adquiridos con fondos públicos.
(…)

En todo caso, la Administración será la encargada de comprar los respectivos pasajes o tiquetes aéreos. ***Procurará–con apego a la normativa que los rija- que todos los beneficios derivados por la compra de tales pasajes o tiquetes, (…) les sean cedidos para su disfrute.*** *(Énfasis del original)*
(…)
la Institución debe hacer cumplir la normativa nacional en este punto según el artículo 45 citado ya que todo beneficio, millaje, bonificación o ascenso de clase derivado de viajes oficiales costeados con presupuesto público es propiedad de la institución (en este caso el Instituto Costarricense de Turismo) y está afecto al uso e interés público. (…) no es posible dejar de aplicar las normas vigentes contenidas en la resolución G-1696-2018 y la directriz G-2042-2025"

2. Las personas funcionarias del ICT, según lo comunicado por la jefatura del Departamento de Proveeduría, no informan a dicho departamento sobre su afiliación a los programas de fidelidad o lealtad, lo que contraviene lo establecido en la Resolución G-1696-2018, punto décimo segundo correspondiente al procedimiento, el cual dispone:

"para hacer efectiva la redención o canje de millas a favor de la institución, dado que únicamente el titular de la cuenta es quien puede realizar el trámite, el funcionario deberá afiliarse a los programas de fidelidad o lealtad, y deberá informar dicha afiliación a la Proveeduría".

La Auditoría tiene conocimiento de que la Gerencia y esta misma Auditoría informan al Departamento de Proveeduría sobre las millas generadas por la compra de boletos.

Causas

Las condiciones determinadas se deben a:

1. La Proveeduría no aplica la Resolución G-1696-2018 ni la Directriz G-2042-2025, punto 11, al considerar que la gestión de las millas corresponde a un ámbito personal de las personas funcionarias, lo que dificulta su control, aunado a la complejidad y carga administrativa asociadas, estimadas fuera de sus funciones. No obstante, esta justificación no se ajusta a la normativa vigente ni al criterio de la Asesoría Legal.

2. La no incorporación sistemática, por parte de las personas funcionarias del ICT, de la obligación establecida en el procedimiento décimo segundo de la Resolución G-1696-2018, relacionada con la afiliación a programas de fidelidad o lealtad, así como en la comunicación oportuna de dicha afiliación a la Proveeduría.

3. La falta de una adecuada divulgación y sensibilización sobre la obligación de informar la afiliación a los programas de fidelidad o lealtad limita el cumplimiento por parte de las personas funcionarias.

4. El proceso de gestión de viajes o compra de tiquetes presenta oportunidades de mejora en la incorporación de controles que requieran, de manera previa a su tramitación, el registro de la información correspondiente por parte de las personas funcionarias.

5. La ausencia de un registro o herramienta que centralice la información sobre afiliaciones dificulta su control y verificación.

Efectos

La inobservancia de la normativa aplicable en la gestión de las millas generadas por la adquisición de boletos aéreos expone a la institución a riesgos de uso indebido de beneficios, pérdida de valor económico, falta de trazabilidad, incumplimiento normativo, afectación reputacional y debilitamiento del sistema de control interno.

Conclusión

Los resultados del estudio permiten concluir que, si bien el Instituto dispone de normativa para regular el uso y control del millaje generado por la adquisición de boletos aéreos en viajes oficiales, esta no se aplica; por consiguiente, las millas generadas no se gestionan, controlan ni aprovechan adecuadamente.

Advertencia

La Ley Orgánica del ICT, artículo 32, establece que la Gerencia General 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 todas sus dependencias y la observancia de las leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Directiva.

Se advierte lo determinado respecto a la gestión y aprovechamiento institucional del millaje generado por la adquisición de boletos aéreos para viajes oficiales, con el propósito de que se valoren y adopten las acciones necesarias para el cumplimiento de la Resolución G-1696-2018, punto B y la Directriz G-2042-2025, punto 11. Lo anterior, a fin de garantizar el uso, control y aprovechamiento adecuado de las millas generadas, así como la administración de los riesgos identificados en esta advertencia.

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 al Plan Anual de Trabajo.

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

Valor agregado de la Auditoría

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

- Contribuir con el cumplimiento del objetivo estratégico 7 “optimizar los procesos institucionales”, estrategia 7.6 “Actualización institucional de procesos y procedimientos en el marco de los retos del PNT y del entorno”.

- Fortalecer los objetivos del sistema de control interno, de protección del patrimonio público, la confiabilidad de la información, la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

Atentamente,

Romel Álvarez Navarro
Auditor interno

Carlos Araya Ramírez
Auditor

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

c. Sr. Wilson Orozco Gutiérrez
Director Administrativo Financiero
Sra. Tannia Corrales Corrales
Jefe Departamento de Proveeduría
Consecutivo

RAN/car