

MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES  
CONSEJO TÉCNICO DE AVIACIÓN CIVIL  
AUDITORÍA INTERNA

INFORME N° AI-03-2016  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
AEROPUERTO INTERNACIONAL  
DANIEL ODUBER QUIRÓS

MARZO 2016

## ÍNDICE

ÍNDICE .....	2
Índice de cuadros, imágenes y gráficos .....	3
Abreviaturas.....	4
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO.....	5
1.2.-JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3.-OBJETIVOS .....	5
<b>1.3.1.- Objetivo general</b> .....	5
<b>1.3.2.- Objetivos específicos</b> .....	5
1.4.- ALCANCE.....	6
1.5.- METODOLOGÍA .....	6
1.6.- TIPO DE AUDITORÍA .....	6
1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA .....	6
1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA.....	9
1.9.- LIMITACIONES.....	9
1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO .....	9
1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS .....	10
<b>II. COMENTARIOS</b> .....	12
2.1.- Discrepancias en la comprobación del cumplimiento del plan anual operativo.....	12
2.2.- Debilidades en el cumplimiento de normativa vigente.....	18
2.3.- Insuficiente control en el cobro para las aeronaves nacionales con matrícula TI que no tienen certificado de explotación ni garantía de cumplimiento	34
2.4.- Desempeño de servicios aeronáuticos, infraestructura y desempeño del personal técnico a percepción de los operadores aéreos.....	37
<b>III. CONCLUSIONES</b> .....	45
<b>IV. RECOMENDACIONES</b> .....	46

**ÍNDICE DE CUADROS, IMÁGENES Y GRÁFICOS**

		Pág.-
Cuadro	1 Realización de objetivos y metas 2014	12
Imagen	1 Registro de inspecciones al aeropuerto con debilidades	15
Cuadro	2 7P02 Gestión Administrativa Aeroportuaria punto (2.3)	19
Imagen	2 Demarcación de la línea de Rampa	22
Imagen	3 Demarcación de la línea de Rampa	23
Cuadro	3 Manual de Operaciones Aeroportuarias (MOA) 7M24	23
Cuadro	4 Emisión de credenciales para ingreso a áreas restringidas del AIDOQ 7I10..	28
Gráfico	1 Agilidad del proceso para la asignación de estacionamiento	38
Gráfico	2 Trato igualitario a la hora de asignar posiciones de estacionamiento	38
Gráfico	3 Disponibilidad de quienes responden a la atención de reparaciones o mantenimiento del lado aéreo	39
Gráfico	4 Estado de conservación de los pavimentos (superficie) de la pista principal, calle de rodaje y conectores	39
Gráfico	5 Estado de visibilidad de la rotulación vertical de la pista principal, calle de rodaje y conectores	40
Gráfico	6 Supervisión de seguridad ejercida sobre la pista principal, calle de rodaje y conectores	40
Gráfico	7 Agilidad del proceso para la asignación de puentes telescópicos (Rapidez)..	41
Gráfico	8 Trato igualatorio a la hora de asignar puentes telescópicos	41
Gráfico	9 Nivel de comunicación con el encargado de la asignación de puentes telescópicos	42
Gráfico	10 Desempeño de procesos para atención de incidencias y sugerencias	42

---

### **ABREVIATURAS**

Los términos definidos en el vocabulario de la OACI y en los Anexos, se emplea de acuerdo con los significados y usos que en ellos se dan. Dentro de lo posible, los términos utilizados en este documento son aquellos que tienen el uso internacional más amplio.

<b>DGAC</b>	Dirección General de Aviación Civil.	<b>AIDOQ</b>	Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
<b>AVSEC</b>	Seguridad de la aviación.	<b>PCS</b>	Puesto de control de seguridad (Puesto de inspección).
<b>RAC</b>	Reglamento Aeronáutico Costarricense	<b>SOA</b>	Supervisor de Operaciones Aeroportuarias
<b>SeMS</b>	Sistema de gestión de la seguridad de la aviación	<b>POI</b>	Inspector Principal (Líder)
<b>SIAR</b>	Sistema de información Aeronáutico Regional	<b>NCASP</b>	Programa nacional de seguridad de la aviación civil
<b>PAO</b>	Plan anual operativo	<b>MOA</b>	Manual de Operaciones Aeroportuarias

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO**

La operación del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, debe garantizar la eficiencia y eficacia en su gestión en procura de mantener los requerimientos mínimos para cubrir los servicios aeroportuarios que están a cargo de dicha administración y por ende satisfacer el objetivo institucional.

### **1.2.-JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio responde al cumplimiento del Plan de Trabajo 2015, ampliándose su finalización para el mes de enero 2016.

### **1.3.-OBJETIVOS**

#### **1.3.1.- Objetivo general**

Evaluar la gestión administrativa del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, así como el proceso de coordinación con oficinas centrales de la DGAC.

#### **1.3.2.- Objetivos específicos**

1. Verificar aspectos relevantes de control interno, definidos a percepción.
2. Evidenciar el cumplimiento del PAO y que el mismo responda a la existencia de indicadores.
3. Verificar que los cobros realizados producto de las operaciones efectuadas en el AIDOQ, corresponda a las regulaciones tarifarias, financieras definidas por la DGAC, para este aeropuerto.
4. Comprobar el cumplimiento del procedimiento 7P02 Administración de aeropuertos. 7I10, Emisión de credenciales para el ingreso a áreas restringidas del AIDOQ, 7M22, Plan de Emergencia AIDOQ.
5. Conocer la eficiencia del servicio a partir de encuestas a percepción de sus operadores.

#### **1.4.- ALCANCE**

Contempló desde julio 2014 a agosto 2015, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

#### **1.5.- METODOLOGÍA**

En la ejecución de la auditoría se aplicó la metodología establecida por esta Unidad para el desarrollo de auditorías, las técnicas y prácticas de la profesión y lo establecido en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

#### **1.6.- TIPO DE AUDITORÍA**

Operativa

#### **1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA**

- a. Ley General de Control Interno, 8292.
- b. Ley General de Aviación Civil 5150 de 14 mayo de 1973.
- c. Decreto Ejecutivo<sup>1</sup> 37735- MOPT de 06 de mayo del 2013.
- d. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- e. Normas para el Ejercicio de la Auditoria Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009)<sup>2</sup>
- f. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014)<sup>3</sup>
- g. Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoria Interna en el Sector Público, R-DC-119-2009 (*La Gaceta* 28- miércoles 10 de febrero de 2010).
- h. Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-064-2014, publicado en *La Gaceta* 184 del 25 de setiembre de 2014. Vigente a partir del 01 de enero de 2015.
- i. Manual Guía de Aviación Civil, tercera edición enero 1992.
- j. Procedimiento Administración de Aeropuertos 7P02
- k. Emisión de credenciales para el ingreso a áreas restringidas del AIDOQ, 7I10
- l. Plan de Emergencia AIDOQ 7M22

---

<sup>1</sup> Publicado en *La Gaceta* 122 del 26 de junio del 2013.

<sup>2</sup> *La Gaceta* N° 28, del 10 de febrero del 2010

<sup>3</sup> *La Gaceta* N° 184 del 25 de setiembre del 2014, vigente a partir del 01 de enero del 2015

Asimismo, en la tramitación del presente estudio se deberá observar lo estipulado en la Ley General de Control Interno, 8292, específicamente en los siguientes artículos:

**"Sección IV**  
**Informes de Auditoría Interna**

**Artículo 36.-Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jefarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.
- b) Con vista de lo anterior, el jefarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jefarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jefarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.
- c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

**Artículo 38**—Planteamientos de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la contraloría General de la República, dentro de los ocho días siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá- el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428 de 7 de setiembre de 1994.

## **CAPÍTULO V**

### **Responsabilidades y Sanciones**

Artículo 39.—Causales de Responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relativa de servicios...”



### **1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA**

El estudio se ejecutó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público+ (R-DC-64-2014) y las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en sector Público+.

### **1.9.- LIMITACIONES**

No se identificaron limitaciones para el desarrollo de este estudio.

### **1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO**



El Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, también conocido como Aeropuerto Internacional de Liberia, es uno de los cuatro aeropuertos internacionales en Costa Rica y está localizado al noroeste del país, en Liberia la capital de la provincia de Guanacaste.

Su importancia estriba, en primer lugar, por su ubicación estratégica como servidor al polo de desarrollo turístico del Golfo de Papagayo y las acogedoras playas de la Península de Nicoya. El arribo a este aeródromo es la forma más rápida de llegar a lugares turísticos como Tamarindo, Playa Negra, Golfo de Papagayo, Mal País, Playa Flamingo, Playa Samara, Monteverde, Volcán Arenal y el Parque Nacional Marino Las Baulas.

En segundo lugar, su importancia se da por el hecho de que las condiciones climatológicas del área de Liberia son superiores a las de Alajuela en términos de intensidad de las lluvias y visibilidad, por lo que habitualmente es un aeropuerto alternativo al Juan Santamaría.

El tipo de aviones que comúnmente operan en el aeropuerto Daniel Oduber son Boeing 737, 757, Airbus A330 y A320, aunque ha sido visitado por Boeing 747 y Antonov AN-124.

El aeropuerto de Liberia fue inaugurado en el año 1975, originalmente bajo el nombre de Llano Grande debido al área donde se ubica. Tiempo después, fue rebautizado como Aeropuerto Tomás Guardia, en honor a Tomás Guardia, un expresidente costarricense de origen guanacasteco. Contaba con una pista de 1216 m. de largo y 30 m. de ancho, con una terminal de pasajeros temporal y un pequeño hangar para la aviación agrícola.

En 1994, el aeropuerto fue re-nombrado finalmente en reconocimiento a otro expresidente de Costa Rica, Daniel Oduber Quirós (1974-1978), fallecido tres años antes y quien tuvo la idea de construir un aeropuerto en la región. Además, Oduber fue fuerte promotor de la expansión y desarrollo de Guanacaste. Este aeropuerto internacional fue inaugurado en 1995 con un vuelo comercial llegado de Miami, Florida.

Su administración depende de la Unidad Coordinación de Aeropuertos ubicada en las Oficinas Centrales de la DGAC, actualmente su administrador es el Licenciado Francisco Alvarado Díaz quien en tres ocasiones se le recargó las funciones de Administrador de Aeropuerto por encontrarse en ese momento la Sra. Analive Rosales Aguirre de vacaciones, a saber: del 04 al 19 de julio, 17 al 31 de agosto y del 1 al 30 de setiembre; y a partir del 01 de octubre del 2015 se le designa mediante DGAC-DG-CIR-036-2015 como Administrador del AIDOQ.

Referente a estudios de auditoría realizados en el mismo, propiamente sobre gestión de la administración a la fecha no se han elaborado, sin embargo, se determinó que para el año 2009 se emitió el informe AI-17-2009 denominado "Proceso administrativo y la facturación por servicios aeroportuarios", cuyas recomendaciones fueron atendidas por la administración.

### **1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

En atención a lo señalado en la Norma 205 (Comunicación de resultados) de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el 01 de marzo del año en curso se remitieron notas con el fin convocar a la conferencia final con el propósito de atender, escuchar y valorar opiniones, discrepancias y aportes que

puedan surgir de los resultados finales que obtuvimos durante el estudio. Este ejercicio se llevó a cabo el 07 de marzo en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, con la presencia, por parte de la Administración del Señor Enio Cubillo Araya, Director General, Licenciada Ana Lorena Murillo Quirós, Encargada de la Unidad Servicios de Apoyo, Licenciado Roy Carlos Solís Cruz, Encargado de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos y el Licenciado Francisco Alvarado Díaz Administrador del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, donde las observaciones y/o aclaraciones expresadas en esa reunión, se incluyen dentro del documento las que se consideraron pertinentes, de mismo modo, se promovieron los cambios que se estimaron necesarios.

## II. COMENTARIOS

### 2.1.- DISCREPANCIAS EN LA COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL OPERATIVO

El plan operativo del aeropuerto es un documento oficial en donde el administrador del mismo enumera los objetivos que deben cumplir en el periodo efectivo de un año.

Una de las utilidades fundamentales de establecer un plan operativo radica en que mediante las herramientas adecuadas se realice un seguimiento exhaustivo del mismo, con el fin de evitar desviaciones en los objetivos. En este sentido, nos dimos a la tarea de verificar y comprobar si los resultados expuestos en el mismo fueron efectivamente cumplidos, a continuación se detallan los resultados:

**Cuadro 1**

#### Realización de objetivos y metas 2014

Meta	Unidad de medida	% Avance	Indicador	Verificación por parte de auditoría
Implementación del sistema de señalización o marcación en la superficie de plataforma y control de movimiento en superficie para prevenir incursiones en pista.	Sistema de guía y control de movimiento en la superficie ejecutado/ sistema de guía programado	75%	Sistema de guía de control de movimiento en superficie implementado  Demarcación de plataforma y pista  Bacheo de pista  Mejoramiento de superficie de pista  Erosión por canalización de agua deficiente afecta malla	Según el Administrador  "Actualmente se iniciaron los trabajos de infraestructura".  Sin embargo esta meta se cumplió en el año 2015.

**INFORME AI-03-2016**

Meta	Unidad de medida	% Avance	Indicador	Verificación por parte de auditoría
			perimetral y terreno	
Ejecución de 1 simulacro de emergencia aérea	Simulacro ejecutado/simulacro programado	0	Ejercicios de simulacro de atención de emergencia aérea ejecutado	Está programado según el administrador para el 11 de noviembre del 2015 a partir de las 3:00 p.m. <b>Para el año 2014 no se había cumplido.</b> Efectivamente se realizó el 12 de noviembre del 2015.
Formulación del programa de control prevención del peligro aviario y de otra fauna.	Plan formulado/Plan programado	1	1 Programa	No se evidenció el plan formulado. No fue aportado.
Conformación de comité de peligro aviario	Comité conformado/comité programado	1	Comité conformado	Según el encargado de peligro aviario Sr. Edgar López Hernández "Este año solamente se reunieron el 3 de setiembre, al solicitarle el acta correspondiente de la reunión en mención no se nos suministró porque "todavía no se ha elaborado" este documento se le solicitó a finales de octubre.
Gestión de presupuesto para la mejora de	Efectividad del oficio tramitado	100%	Oficio tramitado DGAC-	Oficio tramitado, se están realizando

**INFORME AI-03-2016**

Meta	Unidad de medida	% Avance	Indicador	Verificación por parte de auditoría
infraestructura para la atención de emergencias en condiciones de riesgo pandémico			AIDOQ-OF-115-2014 (20/05/2014)	trabajos de infraestructura.
Cumplimiento al 100% en programa de inspección del aeropuerto	100 recorridos al mes	100%		Se verificó este control mediante un libro de actas, en donde se registran las inspecciones diarias (tres veces al día), se determinó que esta cantidad no se realiza.  Este punto se desarrolla seguidamente **
Cumplimiento al 100% en programa de avistamiento de peligro aviario	90 recorridos al mes	100%		No se están realizando los 90 recorridos.  Se tiene un encargado para realizar los 90 recorridos, sin embargo él tiene horario rotativo, unos días su jornada comienza a partir de las 10:30 y es a partir de esa hora que realiza la primera inspección.  Este punto se desarrolla seguidamente. ***

**Fuente:** Elaboración propia con base en información brindada por AIDOQ y Unidad Coordinación de Aeropuertos

\*\*

- a) Según el libro de actas no se realizan las tres inspecciones diarias en el aeropuerto, en donde para cada día se debería de leer lo siguiente:  
Fecha, la leyenda %revisión de pista y rampa + se anota el número de

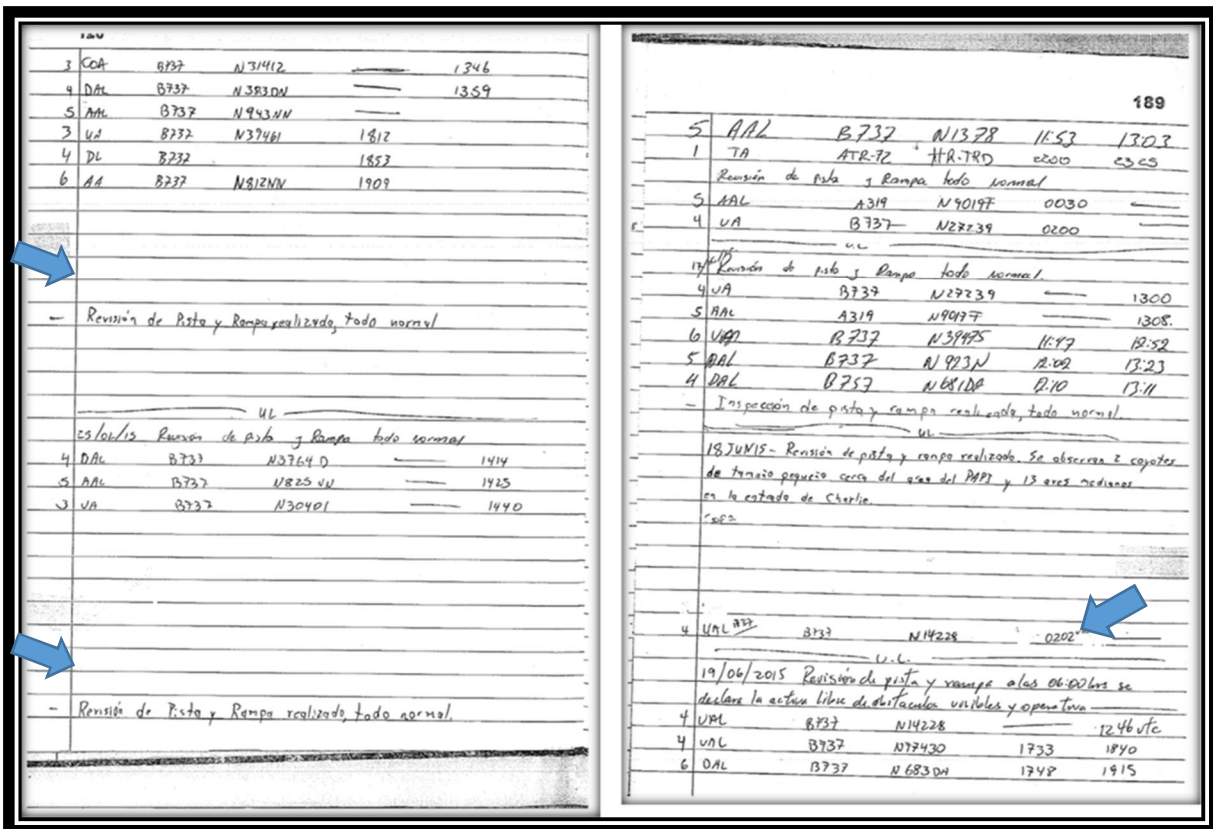
matrícula de la aeronave, hora de llegada - hora de salida y una última línea separando un día del otro.

- b) No existe uniformidad en anotar los datos, unos días al finalizar se lee %modo normal+y en otros lo separan con una línea horizontal.

De igual manera se verificaron las correspondientes al año 2015 y se encontraron debilidades de control para el periodo comprendido del 01 de enero a setiembre del 2015, estas consistieron:

- a) No existe uniformidad en anotar los datos, unos días al finalizar se lee %modo normal+y en otros lo separan con una línea horizontal.
- b) Se observó además que existen espacios en blanco en donde se evidencia que hace falta información de la respectiva inspección:

**Imagen 1**  
**Registro de inspecciones al aeropuerto con debilidades**



Linea	Aerolinea	Matrícula	Fecha	Observaciones
3	CCA	8737	N 31412	1346
4	DAL	8737	N 3830W	1359
5	AAL	8737	N 943NN	
3	UA	8732	N 374W	1812
4	DAL	8732		1852
6	AA	8737	N 812NW	1909
Revisión de Pista y Rampas realizado, todo normal.				
UL				
18/06/15 Revisión de pista y Rampas todo normal.				
4	DAL	8737	N 3764 D	1414
5	AAL	8737	N 825 W	1425
3	UA	8737	N 30401	1440
Revisión de Pista y Rampa realizado, todo normal.				
5	AAL	8737	N 1378	11:53
1	TA	ATR-72	HR-780	0200 0205
Revisión de Pista y Rampa todo normal.				
5	AAL	A319	N 9019F	0030
4	UA	8737	N 22239	0200
UL				
17/06/15 Revisión de pista y Rampa todo normal.				
4	UA	8739	N 22239	1300
5	AAL	A319	N 9019F	1308
6	UAAL	8737	N 38425	11:47
5	AAL	8737	N 923N	12:02
4	DAL	8757	N 681DA	13:11
Inspección de pista y rampa realizada, todo normal.				
UL				
18 JUN 15 - Revisión de pista y rampa realizado. Se observan 2 capotes de terreno pequeño cerca del área del PAPI y 13 áreas medianas en la entrada de Charlie.				
UL				
4	UAAL 833	8737	N 14228	0202
UL				
19/06/2015 Revisión de pista y rampa a las 06:00hrs se declara la activa libre de distancias visibles y operativa.				
4	UAL	8737	N 14228	12:46 vtc
4	UAL	8737	N 77430	1733
6	DAL	8737	N 6830H	1748
				1915

Fuente: Elaboración propia con base en información brindada por la Administración del AIDO



- c) Igualmente se observó que cuando se encontraron aves u otros animales sobre la pista de aterrizaje, el SOA no le comunica al Oficial de Control de Peligro Aviario y Fauna mediante el formulario 7F41 ~~%~~Reporte diario de avistamientos+tal y como lo especifica el procedimiento 7P02.

\*\*\* Para cumplir con los recorridos de control de peligro aviario y de otra fauna, según el PAO se deben de realizar 90 recorridos al mes (según PAO 2014 y 2015), los cuales comprenden: recorrido entorno al aeropuerto, recorrido áreas inmediatas a la pista y recorrido de zonas adyacentes, sin embargo, se constató que los mismos no se están realizando ya que al solicitar los formularios diarios de avistamientos de enero a la fecha, (formulario que se encuentra dentro del sistema de gestión de la calidad de la Administración 7F41) no fueron suministrados, el Sr. Edgar López Hernández encargado de realizar la verificación muestra una hoja en Excel en donde mantiene datos de aves que llegan al aeropuerto no así cada formulario diario en donde hace constar que efectivamente realizó el correspondiente recorrido.

Nos comenta además que actualmente no se están realizando los tres recorridos por cuanto:

"es por el horario que tengo, algunos días entro a trabajar a partir de las 8:00 a.m. y otros a las 10.00 a.m. entonces no se realizan los tres recorridos".

De acuerdo con lo anterior, se está incumpliendo lo establecido en el procedimiento 7P02 del sistema de calidad de la Administración, el cual dicta:

**"PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE AEROPUERTOS**

**2.5.6.1 Supervisor de Operaciones Aeroportuarias Rampa del Aeropuerto.**

2.5.6.2.1 Realiza los recorridos de inspección de pista.

2.5.6.2.2 En caso de que encuentre durante los recorridos, algún animal muerto que evidencie el choque con una aeronave, lo notifica de inmediato al Oficial de Control de Peligro Aviario y Fauna, y/o a la



Administración del Aeropuerto, para que procedan a su levantamiento del sitio.

2.5.6.2.3 Cuando observe residuos de sangre u abolladuras en aeronaves, solicita al personal de la línea aérea u operador aéreo en rampa, el reporte del choque de ave u otra fauna con la aeronave, con el fin de confirmar el hecho. En ausencia del reporte llena el formulario **7F41, Reporte diario de avistamientos** y lo remite al Operador del Aeropuerto.

2.5.6.2.4 El Operador del Aeropuerto traslada el **7F41, Reporte diario de avistamientos** al Oficial de Control de Peligro Aviario y Fauna.

2.5.6.2.5 El Oficial de Control de Peligro Aviario y Fauna recibe el **7F41, Reporte diario de avistamientos**, e incorpora los datos en la base de datos de choques con aves, y remite copia al Coordinador de Control de Peligro Aviario y Fauna.”

Asimismo, el punto 2.5.3 Peligro Aviario y Fauna.

2.5.3.1 La DGAC designa al Coordinador de Aeropuertos, autoridad encargada de los aeródromos locales del estado bajo su administración, el control de peligro aviario y fauna, para lo cual contará con funcionarios de las administraciones aeroportuarias lado aéreo de la DGAC delegados como Oficiales

2.5.6 Notificación de Choque de Aves u otra Fauna.

2.5.6.1 El Oficial de Control de Peligro Aviario y Fauna **realiza Diariamente las inspecciones de pista y rampa.**

En caso de encontrar indicios de aves u otra fauna muerta:

- Documenta el hecho mediante la toma de fotografías.

Llena el formulario 7F41, Reporte diario de avistamientos especificando el día, la hora, la especie de ave u otra fauna encontrada y el sitio.  
( ) ...” (El resaltado y subrayado no pertenece al original)

La poca supervisión y descoordinación hacia los encargados de desarrollar los objetivos propuestos del PAO genera que la información final sea cuestionable.

## **2.2.- DEBILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA VIGENTE**

Verificamos en nuestra revisión el cumplimiento del Procedimiento para la Vigilancia de Servicios Aeronáuticos 7P02, en donde se establecen las actividades para la administración de los aeropuertos del país, asimismo, confrontamos el cumplimiento del Manual de Operaciones Aeroportuarias específicamente la parte de vehículos: Permisos (3.3), Especificación e identificación de los vehículos categorías I y II (3.4), Disposiciones operacionales para vehículos que transitan en áreas restringidas (3.5) en donde se establecen las normas básicas para la operación segura y eficiente de los vehículos, que por uno u otro motivo se desplazan dentro del área de movimiento, igualmente se determinaron observaciones cuando se confrontó el instructivo %Emisión de credenciales para ingreso a áreas restringidas del AIDOQ, cuyo propósito es identificar al personal que labora en el aeropuerto y a quienes por cualquier otro motivo justifique la necesidad de acceder a la parte aeronáutica o zonas de seguridad restringidas, así como también se evidenció si el Plan de Respuesta para Emergencias se encuentra actualizado; de todas estas revisiones se exponen a continuación las debilidades encontradas:

Cuadro 2

7P02 Gestión Administrativa Aeroportuaria punto (2.3)

Número	Descripción	Condición	Observaciones
2.3.2	Realiza reuniones periódicas con los Encargados de las Administraciones de Aeropuertos para mantenerse informado e instruir a los mismos. 5F01, Agenda-Minuta.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	Según el administrador del Aeropuerto: "Si realizan las reuniones, existe una constante comunicación" sin embargo, se le solicitaron las actas y nos comentó que las mismas no se elaboran.
2.3.6	<b>Control Estadístico de Operaciones y de Vuelos. Torre de Control.</b> Control Estadístico de Operaciones y Pasajeros, por cada operación realizada en el aeropuerto la torre de Control elabora una tira para cada movimiento (llegada y salida) anotando la siguiente información: Fecha, matrícula de la aeronave, número de vuelo, hora de llegada o salida, lugar de procedencia y lugar de destino, tipo de aeronave y procede a dar este insumo a la Administración del Aeropuerto. Ver Procedimiento 5P02 Planificación y Control de la Gestión instructivo 5F14, Registro de operaciones diarias.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No se está utilizando el formulario 5F14, %Registro de operaciones diarias; según la encargada nos comentó: "hasta este mes lo voy a hacer" (diciembre)
2.3.7.3	La Unidad coordinadora de Aeropuertos dispone de un plano actualizado del aeropuerto	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	Nos comenta el Administrador lo siguiente: La Unidad de coordinadora de aeropuertos si lo mantiene, sin embargo nos comenta las siguientes situaciones:  "Infraestructura no mantiene un plano actualizado del aeropuerto.

**INFORME AI-03-2016**

Número	Descripción	Condición	Observaciones
			<p>Mantenimiento ha venido a demarcar la señalización sin un plano actualizado. Cuando realizan trabajos en infraestructura al no mantener planos actualizados los han tenido que medir de nuevo como prueba y error, por ejemplo: N°1. Rampa tenía 11 posiciones mientras eran líneas no había problema pero se percataron que las rayas tenían que tener un (Security Box) cuando se intentó hacer el N° 3 se montó en la N°2 porque las rayas no estaban dimensionadas para las cajas de seguridad (no se midió) por eso se pasó de 11 posiciones a 7 posiciones.</p> <p>N°2. Se comenzaron a pintar los "stop bar" y cuando el puente hace el acople a la puerta principal existió una separación aproximadamente de 30 cm siendo lo correcto que quede de tres pulgadas.</p> <p>N°3. El edificio del aeropuerto está construido diagonalmente y cuando hicieron la demarcación de la línea de rampa las hicieron dos personas una de un extremo y la otra comenzó del otro, pero estos nunca se toparon o sea no existe una sola raya lo que se hizo fue raya para unirlos. (**Fotografía al final de este cuadro)**"</p>

**INFORME AI-03-2016**

Número	Descripción	Condición	Observaciones
2.3.8	<p><b>Mantenimiento Preventivo en Aeropuertos.</b> El Operador del Aeropuerto notificará al Encargado de la Unidad de Mantenimiento Aeroportuario, las anomalías detectadas en el aeródromo que deben ser corregidas para reducir al mínimo los índices de accidentes o incidentes de aeronaves por condiciones irregulares de la infraestructura de aeródromos. Procedimiento 7P03 Gestión de la Infraestructura Aeronáutica, formularios 6F41 Solicitud Orden de Servicio y 6F40 Orden de Trabajo.</p>	<p>Satisfactorio</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> No aplicable</p>	<p>Nos comunica el administrador que "el personal no conoce el funcionamiento del sistema de gestión."</p>
2.3.9.2	<p>La Unidad Coordinadora de Aeropuertos es responsable de emitir los NOTAN que solicitan las Dependencias de la DGAC entre ellas Infraestructura Aeronáutica, Mantenimiento Aeroportuario y en su momento las Administraciones de los Aeropuertos.</p>	<p><input type="checkbox"/> Satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> No satisfactorio</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No aplicable</p>	<p>Según el administrador, este punto y los siguientes son incorrectos porque: "...es la Administración del aeropuerto quien solicita la emisión del NOTAN y AIS es el responsable de emitirlos, nada que ver la Unidad coordinadora de aeropuertos". Sin embargo, el Procedimiento 7P02 Administración de aeropuertos indica lo siguiente: "2.3.9.2 La Unidad Coordinadora de Aeropuertos es responsable de emitir los NOTAN que solicitan las Dependencias de la DGAC entre ellas Infraestructura Aeronáutica, Mantenimiento Aeroportuario y en su momento las Administraciones de los Aeropuertos."</p>

Número	Descripción	Condición	Observaciones
2.3.9.3	Coordinación de Aeropuertos recibe solicitud por escrita, procede al suministro de información mediante un formulario establecido y lo remite a AIS para que se dé la publicación correspondiente por medio del AFTN.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No aplicable	Nos comenta que: "No es Coordinación de Aeropuertos es la Administración del aeropuerto", según nos manifestó el administrador. IDEM anterior (2.3.9.2)
2.3.9.4	Si los NOTAN son emitidos por la Administración de AIL o AIDOQ directamente estas remiten el escrito a la oficina de A.I.S para la publicación respectiva por medio del AFTN.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No aplicable	Además nos informa que esta descripción se debe de leer así "Si los notan son SOLICITADOS por la administración..." porque el que los emite es AIS. IDEM anterior (2.3.9.2)

Fuente: Elaboración propia con base en información brindada por la Administración del AIDOQ

**\*\*Fotografías:**

**Imagen 2**  
**Demarcación de la línea de Rampa**



Fuente: Elaboración propia



**Imagen 3**  
**Demarcación de la línea de Rampa**



Fuente: Elaboración propia

**Cuadro 3**  
**Manual de Operaciones Aeroportuarias (MOA) 7M24**

Número	Descripción	Condición	Observaciones
3.3.1.1.a	Solicitud escrita dirigida al operador del Aeropuerto, firmada por el representante legal o el gerente de la empresa interesada, exponiendo las razones por las cuales se hace indispensable el uso del vehículo en las áreas restringidas y especificando además las áreas y los lugares por donde debe transitar.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	Según el Administrador "por instrucción verbal del Director General en ese entonces Sr. Álvaro Vargas Segura, a RECOPE no se le exigen documentos" Para los otros vehículos de servicios en tierra, cumplen con la documentación.

INFORME AI-03-2016

Número	Descripción	Condición	Observaciones
3.3.1.1.b	Póliza de seguro vigente del vehículo.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>Por instrucción del Director General en ese entonces Sr. Álvaro Vargas Segura a RECOPE no se le exigen documentos.</p> <p>En relación con los vehículos de servicio en tierra, los mismos son asegurados por medio de pólizas colectivas</p>
3.3.1.1.c	Fotocopia vigente del Certificado Revisión Técnica (RTV).	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>Por instrucción del Director General en ese entonces Sr. Álvaro Vargas Segura a RECOPE no se le exigen documentos.</p> <p>Para los otros vehículos de Servicio en Tierra, si se les exige documentación.</p>
3.3.1.1.d	Cumplimiento del vehículo con todas las especificaciones que se señalan en el punto 4.4 del presente Manual. La correspondiente verificación debe ser efectuada por los Supervisores de Operaciones Aeroportuarias.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>Por instrucción del Director General en ese entonces Sr. Álvaro Vargas Segura a RECOPE no se le exigen documentos.</p> <p>Este se refiere al punto 3.3 y no al 4.4 como se indica en el manual. Comenta el administrador: "Actualmente a lo interno no está establecido si los Inspectores de Rampa (SOA) son los</p>



**INFORME AI-03-2016**

Número	Descripción	Condición	Observaciones
			encargados de otorgar los permisos de ingreso. En este momento se tiene asignado esta gestión al Sr Hernán de Identificaciones, <b>sin que se dé una inspección técnica de los equipos.</b> Se ha dado el caso, de que sin que SOA no sabe nada y aparece un equipo nuevo sin la debida inspección de cumplimiento de requisitos". Actualmente no se tiene control de estos equipos, no se determinó archivo o listado de los mismos, no se tiene identificados cuántos equipos pertenecen a cada empresa.
3.3.1.1.e	Los vehículos autorizados para transitar por las áreas restringidas del aeropuerto, solo puede ingresar o salir de éstas a través de las puertas indicadas en el <b>permiso correspondiente.</b>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	Por instrucción del Director General en ese entonces Sr. Álvaro Vargas Segura a RECOPE no se le exigen. Los otros vehículos de servicios en tierra, si utilizan las puertas indicadas.
3.4.5	Todo vehículo debe estar equipado de luz reversa y señal audible que alerte al personal en los alrededores.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No se tiene conocimiento del estado de los vehículos de RECOPE, pues a estos no se les pide RITEVE, ni

**INFORME AI-03-2016**

Número	Descripción	Condición	Observaciones
			se les supervisa nunca el funcionamiento. Para el caso de los demás vehículos que acceden a la zona restringidas del aeropuerto si cumplen.
3.4.5	Los vehículos cabinados deben de portar extintores adecuados; dichos elementos debe ubicarse en forma tal que se posibilite su fácil acceso y mantenerse en óptimas condiciones.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	RECOPE no se le hace revisión de cumplimiento de requisitos. Los otros si cumplen.
3.4.8	Los vehículos destinados al manejo de excretas, adicionalmente deben cumplir con las siguientes especificaciones: a. Los acoples, empalmes, ductos, válvulas y recipientes componentes del equipo, deben estar en perfecto estado de funcionamiento y mantenimiento, garantizando que no se produzcan escapes, filtraciones o derrames que contaminen y causen riesgo sanitario.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>Estos vehículos llamados Toiletes, si cumplen con estos requisitos según criterio del administrador, sin embargo no se cuenta con listas de chequeo que hagan constar que se revisan.</p> <p>Según el administrador comenta que: "Toda la materia de desecho "Aguas Azules" se está vertiendo en un foso sin tratamiento y esto se está absorbiendo así en el suelo.</p> <p>Además, La basura internacional debe ser incinerada, y no se hace así, ésta se la está llevando la Municipalidad.</p>
3.4.9	Las anteriores especificaciones <b>deben ser verificadas periódica y aleatoriamente</b>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio	Según el administrador. "No

**INFORME AI-03-2016**

Número	Descripción	Condición	Observaciones
	<b>por los Supervisores de Operaciones Aeroportuarias</b> y en coordinación del personal del Ministerio de Salud destacado en el aeropuerto. El no cumplimiento de las especificaciones antes indicadas obliga al Operador del Aeropuerto del lado aéreo a impedir la operación del referido vehículo dentro del aeropuerto.	<input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	se hacen revisiones periódicas. No se obtuvo documentación que haga constar que se realizan".
3.5.1.1.a	Solicitud escrita al Operador del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós del lado aéreo, diligenciado y firmado por el representante legal o Gerente de Aeropuerto de la empresa interesada, o quien éste delegue oficialmente, presentando al funcionario que requiere el Permiso de Conducción en Plataforma, y señalando el cargo que éste desempeña dentro de la misma.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	Según el administrador "no todos los operadores lo cumplen".
3.5.1.1.b	Fotocopia de la cédula de Identidad, de la Licencia de Conducción.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No todos los operadores lo cumplen.
3.5.1.1.c	Constancia de Calificación para el Manejo de Vehículos y Equipos por parte de la compañía interesada.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No todos los operadores lo cumplen.
3.5.1.1.d	El Operador autoriza el Permiso de Conducción en plataforma, una vez cumplidos los anteriores requisitos.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No todos los operadores lo cumplen.
3.5.1.1.f	Todo explotador de aerolínea o empresa de servicios de asistencia en tierra, <b>está en la obligación de brindar capacitación específica al personal encargado de operar equipos especializados</b> de tierra tales como vehículos remolcadores, catering, de servicio sanitario, de escaleras, elevadores de carga, fajas, entre otros. Las empresas serán las únicas responsables de los incidentes y/o accidentes que se presenten como consecuencia de la inadecuada instrucción en este sentido.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No todos los operadores lo cumplen.

Número	Descripción	Condición	Observaciones
3.5.21	Todos los vehículos deben hacer uso de un hombre-guía por fuera del equipo, que le señale al conductor su derrotero mientras se estaciona al lado de una aeronave y cuando se retira de ésta. Una vez estacionados al lado de las aeronaves, deberán hacer uso de sus sistemas de frenos de seguridad.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	“Todos los operadores lo tienen excepto RECOPE, quien no lo cumple y no hay quien les exija cumplir”. Nos comentó el administrador.

Fuente: Elaboración propia con base en información brindada por la Administración del AIDOQ

**Cuadro 4**  
**Emisión de credenciales para ingreso a áreas restringidas del AIDOQ 7110**

Descripción	Condición	Observaciones
<p>c) Los carnés (permanentes y temporales indistintamente) se emiten a solicitud de la empresa, concesionaria o agencia del Estado que realice operaciones en las instalaciones aeroportuarias, para lo cual debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los usuarios de los Gafetes de Identificación (permanentes o temporales) deben asistir y aprobar un curso de capacitación sobre la utilización de los mismos, dictado por especialistas en diferentes áreas de las Operaciones Aeroportuarias designados por el Operador del Aeropuerto del lado aéreo. La nota mínima de aprobación de la prueba es de 85 (ochenta y cinco) puntos y se registran en el <b>7F26, Registro de aprobación de curso de credenciales</b>. Si el solicitante no aprobara el examen la podrá volver a repetir 7 días después.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No se utiliza el 7F26, se registra en una hoja de Excel.
<p><b>2.2 PERMISOS PROVISIONALES</b></p> <p>a) Los permisos provisionales se emiten a solicitud de la empresa, concesionaria o agencia del Estado que realice operaciones en las instalaciones aeroportuarias, para ello debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar solicitud escrita al Operador del Aeropuerto del lado aéreo con 24 horas de antelación justificando la solicitud.</li> <li>Copia de la cedula o documento de identificación.</li> <li>En el caso de permisos provisionales para nuevas contrataciones de las instituciones y concesionarios</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	No se mantiene un control sobre el vencimiento de permisos temporales.

Descripción	Condición	Observaciones
que operan en este aeropuerto, ningún funcionario puede <u>renovarlo por más de tres ocasiones</u> , por lo que debe tramitar el carné permanente.		
<p>c) A título patronal las empresas aéreas, las Agencias de Estado y los concesionarios del Aeropuerto deben:</p> <p>()õ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recoger el credencial y entregarlo al Operador del Aeropuerto del lado aéreo en caso de terminación de la relación laboral.</li> </ul> <p>()õ .</p>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>Solo se mantiene la nota que envía la empresa para reportar el fin de la relación laboral, no se actualiza la lista de emisiones otorgadas con el fin de tener un archivo actualizado.</p>
<b>2.5 REPORTEES.</b>		
<p>a) El Operador del Aeropuerto del lado aéreo debe establecer un sistema de reportes independiente de los credenciales emitidos con las siguientes variantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Número del credencial (en forma serial ascendente).</li> <li>Nombre del titular del credencial.</li> <li>Cedula del titular del credencial.</li> <li>Empresa, Concesionario o Entidad responsable.</li> <li>Cargo que desempeña.</li> <li>Áreas aprobadas.</li> <li>Fecha de emisión.</li> <li>Fecha de vencimiento.</li> <li>Observaciones (firma recibido conforme).</li> </ul> <p>Este reporte se registra en el <b>7F221, Credenciales emitidas.</b></p>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>No se completa el reporte 7F221 Credenciales emitidas.</p>
<p>b) El Operador del Aeropuerto del lado aéreo debe mantener archivos independientes por empresa de las solicitudes de credenciales aprobadas, no aprobadas, devueltas, robadas y perdidas. Dichos archivos se mantienen bajo llave para asegurar la integridad de toda la documentación.</p>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	<p>Por empresa solamente se controlan los credenciales emitidos no así los devueltos, robados o perdidas.</p>

**INFORME AI-03-2016**

Descripción	Condición	Observaciones
<p>c) Se estable un plan para impartir las charlas para optar por la identificación de acuerdo a las necesidades; con una frecuencia quincenal y contando con cupos limitados de participantes, para esto los interesados deben presentar carta con lista de participantes a más tardar 48 horas antes de la actividad. Esta charla es de participación obligatoria para todos los funcionarios que presten sus servicios dentro de las áreas restringidas.</p>	<p><input type="checkbox"/> Satisfactorio  <input checked="" type="checkbox"/> No satisfactorio  <input type="checkbox"/> No aplicable</p>	<p>Se comunica verbalmente a las empresas interesadas, no existe un plan por escrito para la programación de charlas, el funcionario encargado de este proceso Lic. Hernán Juárez Pérez nos informa:</p> <p>“si es temporada baja se realiza una vez al mes y en temporada alta dos.”</p> <p>Sin embargo se determinaron las siguientes: para el año 2015:</p> <p>05-05-2015 12 personas</p> <p>19-05-2015 20 personas</p> <p>02-07-2015 28 personas</p> <p>16-07-2105 28 personas</p> <p>26-08-2015 7 personas</p>
<p>e) El Operador del Aeropuerto del lado aéreo mediante un sistema de contabilidad determina el porcentaje de credenciales no devueltas, robadas y perdidas. Cuando este porcentaje sea mayor al 4%, se realizará una nueva emisión de</p>		<p>Este porcentaje no se determina.</p>

Descripción	Condición	Observaciones
credenciales en su totalidad o se establece un mecanismo para revalidar los credenciales vigentes y debidamente emitidos.		

Fuente: Elaboración propia con base en información brindada por la Administración del AIDOQ

Con respecto a la actualización del Plan de Respuesta para Emergencias se determinó que el mismo no tiene enmiendas desde el 15 de octubre del 2002; el administrador nos indica lo siguiente:

“Se revisará a principios de enero del 2016”

Asimismo se le consultó a la Unidad de AVASEC-FAL sobre esta situación exponiéndonos lo siguiente:

¿Cuáles normas se están incumpliendo? Respondiéndonos

“RAC                    capítulo                    4                    punto                    17.75

#### **CAPÍTULO IV: MEDIDAS DE CONTINGENCIA**

##### **17.75. PLANES DE CONTINGENCIA**

a) El operador del aeropuerto debe adoptar planes de contingencia en materia de seguridad de la aviación, que propendan a atender todo incidente o emergencia, para lo cual debe:

a-Establecerlos e implementarlos

b-Conducir revisiones y ejercicios de estos planes de contingencia, incluyendo al personal que tiene responsabilidades bajo esos planes.

c-Asegurarse de que las partes involucradas en los planes de contingencia conocen sus responsabilidades,

y que toda la información contenida en los planes es actual y fehaciente”.

¿Qué acciones se han tomado al respecto?

“Se programó una auditoria a partir del 17 de diciembre de los corrientes.”

En relación con esta materia, se incumple con lo siguiente:

Con respecto a la no utilización del Sistema de calidad se incumple con:

Circular DGAC-DG-CIR-06-2015<sup>4</sup> “(...) para la utilización y confección de los oficios (cartas), memorandos, circulares e informes y demás tipos documentales que se producen diariamente para el trámite de las funciones y actividades de todas las dependencias, procesos, oficinas y funcionarios de la institución. Cada departamento debe ajustar sus formularios de acuerdo a la Página WEB de la DGAC, en el apartado de formularios del Sistema de Calidad...”

Referente a los incumplimientos de Manual de Operaciones Aeroportuaria<sup>5</sup> estipula lo siguiente:

“1.3. El operador del Aeropuerto, responsable del lado aéreo, se obliga a:

**A-** Ejercer inspección y supervisión permanente de las operaciones del lado aéreo, así como coordinar con las empresas que prestan servicios en el aeropuerto, la implementación y aplicación de regulaciones aeronáuticas nacionales e internacionales.

**B-** Adoptar medidas tendientes para que en todas aquellas actividades relacionadas con el lado aéreo,

---

<sup>4</sup> Emitida el 13 enero del 2015

<sup>5</sup> 08/09/2014 REVISION : 02



se garantice la seguridad operacional por parte de personas y equipos dispuestos para ello.

**E-** Conforme se establece en este manual vigilar el estricto cumplimiento de las normas aplicables contenidas en estos Reglamentos.

**I-** El incumplimiento de lo establecido en este Manual, será objeto de sanciones conforme a lo estipulado en la Ley General de Aviación Civil, en los Reglamentos Aeronáuticos y demás normas vigentes”.

En cuanto a la emisión de credenciales se incumple con el Manual de Operaciones Aeroportuaria el cual explica:

***“Administración de permisos***

11.2.6.1 El acceso a la parte aeronáutica y a la zona de seguridad restringida de un aeropuerto debe estar controlado mediante un sistema de permisos de identificación de seguridad... ( )

11.2.6.4 Todos los permisos deberían ser expedidos por una autoridad central en cada aeropuerto,... de conformidad con las directrices de la política de la autoridad competente se deberían establecer y mantener procedimientos estrictos para controlar y llevar cuenta de los permisos. El uso de una base de datos computadorizada para registrar la expedición y el control de los permisos puede ser muy útil. Estos sistemas proporcionan la base para la administración eficiente de un sistema de control del acceso y otras ventajas para los procedimientos en caso de pérdida, robo o cancelación de permisos.

Asimismo, el Anexo 17 al convenio sobre Aviación Civil Internacional. El acápite de Seguridad establece:

**4.2 Medidas relativas al control del acceso**

4.2.1 Cada Estado contratante asegurará que el acceso a las zonas de la parte aeronáutica de los aeropuertos

que prestan servicios a la aviación civil esté controlado para evitar el ingreso de personas no autorizadas”.

Y referente a las debilidades sobre la actualización del plan de respuesta para emergencias se incumple con el Manual de seguridad de la aviación<sup>6</sup> :

“7.2.3.1 Las medidas de control de calidad deberían ser equitativas, fiables e imparciales, a fin de fomentar la cooperación de las entidades objeto de control y asegurarse de que los resultados se respetan y las medidas correctivas se aplican eficazmente. El subrayado no es del original

7.2.4.3 Todas las entidades con responsabilidades en la seguridad de la aviación deberían estar sujetas a actividades de seguimiento y control” El subrayado no es del original

La indiferencia en la utilización del Sistema de Gestión de la Institución así como el incumplimiento de las regulaciones aeronáuticas que rigen la actividad aeronáutica aunado al descuido en la supervisión continua de normativa aplicable genera desconocimiento, desorientación del personal a cargo y desorden dentro de la gestión administrativa.

### **2.3.- INSUFICIENTE CONTROL EN EL COBRO PARA LAS AERONAVES NACIONALES CON MATRÍCULA TI QUE NO TIENEN CERTIFICADO DE EXPLOTACIÓN NI GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO**

Se procedió a revisar la facturación de los meses de diciembre 2014, julio, agosto, setiembre y noviembre 2015, con el fin de verificar si las facturas cumplían con los atributos establecidos y que fueran conforme a la normativa vigente, mediante entrevista con el encargado de este proceso, se evidenció que el control de cobro sobre las operaciones de aeronaves nacionales de propietarios privados, que por ende no tienen certificado de explotación ni garantía de cumplimiento es insuficiente, se explica a continuación este contexto:

---

<sup>6</sup> Aprobado por el Secretario General y publicado bajo su responsabilidad Novena edición – 2014.

Mediante correo electrónico, nos indicó el encargado de facturación del AIDOQ lo siguiente:

" () ...desde enero 2014 se ha presentado el problema de cobro de aeronaves nacionales con matrícula TI privadas que realizan operaciones al aeropuerto generando cobros de Aterrizaje, Aproximación y Estacionamiento los cuales no se han podido recaudar por las siguientes razones:

1 - Al ser aeronaves con certificado de vuelo privado no tienen cuenta de cobro en el sistema de facturación.

2 - Las tiras de vuelo se revisan contra el sistema al día siguiente.

3 - Los funcionarios de rampa desconocen los certificados de explotación que posee cada aeronave, ejemplo privado, comercial, taxi aéreo. Por lo tanto no pueden comunicar a la administración para el cobro.

4 - Se le comunicó verbalmente Andrea Granados del departamento financiero a inicios de febrero sobre la problemática de estas aeronaves, lo cual me indica que va hacer la consulta.

Actualmente se identificaron las aeronaves pendientes de cobro del año 2014 de las cuales TIBFA a partir de julio 2015 ya cuenta con certificado de explotación (Taxi aéreo) y TIBBX ellos se cancelaran mensual; sin embargo no existe un control sobre esta situación.

Considero que se le pueda abrir una cuenta por cobrar a las aeronaves inscritas como privadas..."

Aunado a esta información, se solicitaron los registros de cobro mencionados, mostrándonos un número de 150 operaciones las cuales se encuentran atendiendo para recuperarlos, según nos explicó el encargado de facturación a la fecha no se tiene el dato concreto del monto a cobrar.

Al respecto, la Unidad de Recursos Financieros, específicamente el área de Tesorería envió mediante correo electrónico la siguiente comunicación al encargado de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos:

"()... se abordó el tema del aparente no pago y falta de facturación servicios brindados a algunas aeronaves TI y Ultraligeros, de propietarios privados, que por ende no tienen certificado de explotación ni garantía de cumplimiento, situación que de acuerdo a lo conversado, lo que está requiriendo es el procedimiento que corresponda, para asegurar que las administraciones de AIDO y AITB, siempre realicen la factura (la cual no está o no se estaba confeccionando), asimismo que la Unidad de Coordinación de Aeropuertos, determine en el citado procedimiento la forma de obligar a cumplir la obligación o pagos por parte de esos usuarios de los servicios que se les brindan se acordó:

Acuerdo único: El encargado de la Unidad Coordinación de Aeropuertos:

1. Se reunirá con los administradores de AIDO y AITB para establecer el procedimiento que asegure que esos servicios se sigan facturando diariamente (por ser de contado) y de forma inmediata.
2. Realizará las coordinaciones necesarias, para:  
Establecer las coordinaciones necesarias con los departamentos de Registro Aeronáutico y Operaciones u otros, para obtener la información necesaria para confeccionar la factura (propietario, dirección electrónica, física, teléfono) y entregarla.  
Establecer el mecanismo de comunicación para eventualmente ante no pagos, detener la operaciones de las citadas aeronaves.
3. Solicitar a las citadas Administraciones que le remitan semanalmente un reporte de las operaciones de aeronaves que no están logrando facturar o entregar/notificar y los motivos, para subsanar esa situación.
4. Otros que considere conveniente."

Sobre el particular, las Normas de control interno para el Sector Público<sup>7</sup> especifican:

“4.1 Actividades de control. El jefarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales”.

La inadecuada supervisión de ingresos aunado a la falta de comunicación por parte del receptor de ingresos hacia su superior estaría generando pérdidas en el cobro por operaciones de aterrizaje, aproximación y estacionamiento de aeronaves nacionales de propietarios privados.

#### **2.4.- DESEMPEÑO DE SERVICIOS AERONÁUTICOS, INFRAESTRUCTURA Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL TÉCNICO A PERSEPCIÓN DE LOS OPERADORES AÉREOS**

Con el fin de obtener un panorama del desempeño de los servicios aeronáuticos, infraestructura y disposición del personal técnico en el aeropuerto se aplicó una encuesta a cinco gerentes de operadores, a saber: American Airlines, Copa Airlines, Jetblue, Aeroservicios S.A., Delta Airlines.

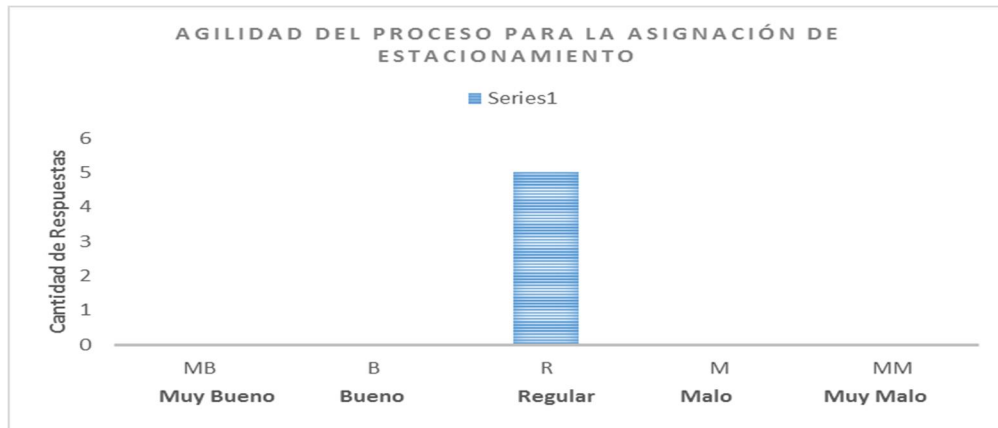
Esta encuesta consistió en 4 temas de los cuales se desglosó una serie de preguntas en relación al mismo; del total general solamente se extrajeron las tabulaciones con puntuación menor, aquellas que reflejan debilidades de servicio, es importante resaltar que los resultados no obedecen a una encuesta científicamente elaborada, son la simple percepción del entrevistado.

---

<sup>7</sup> Aprobados mediante Resolución del Despacho de la Contralora General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero, 2009

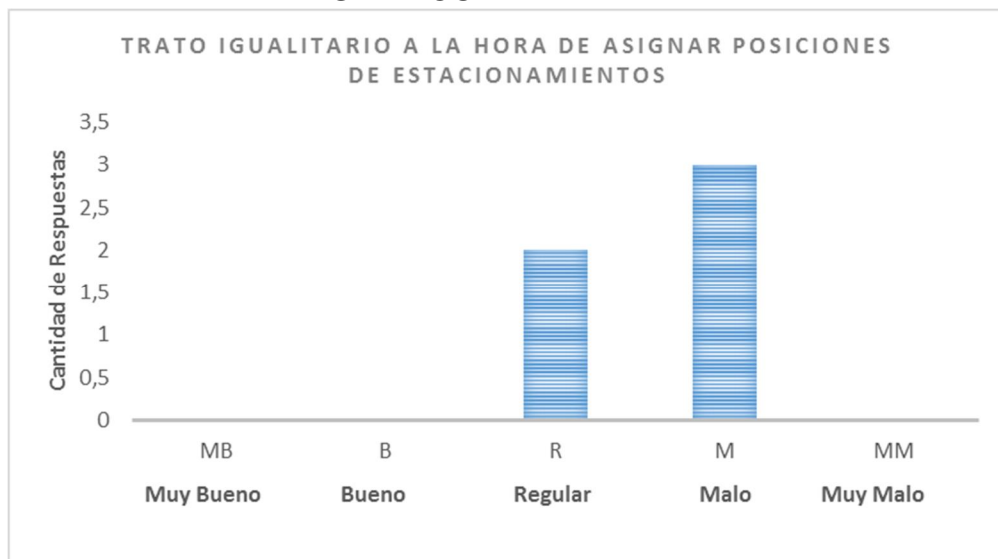
I. Valoración de los atributos del estacionamiento remotos de aeronaves:

GRÁFICO 1



Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

GRÁFICO 2

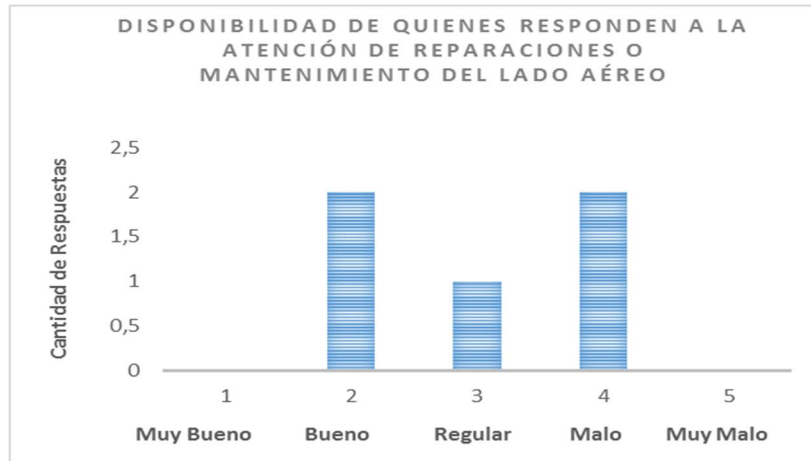


Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

A percepción de los operadores, el proceso de asignación de estacionamientos es regular. Además asientan que el trato a la hora de asignar posiciones de estacionamientos no es equitativo.

**II. Valoración de los atributos de la iluminación del lado aéreo:**

**GRÁFICO 3**

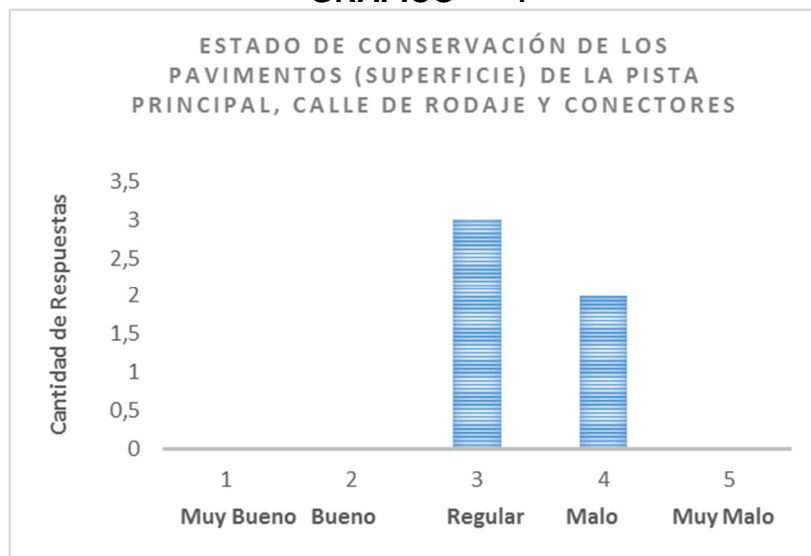


Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

Según el resultado de la encuesta, la disponibilidad de quienes responden a la atención de reparaciones o mantenimiento de la iluminación del lado aéreo se muestra en su mayoría en **Regular** y **Malo**.

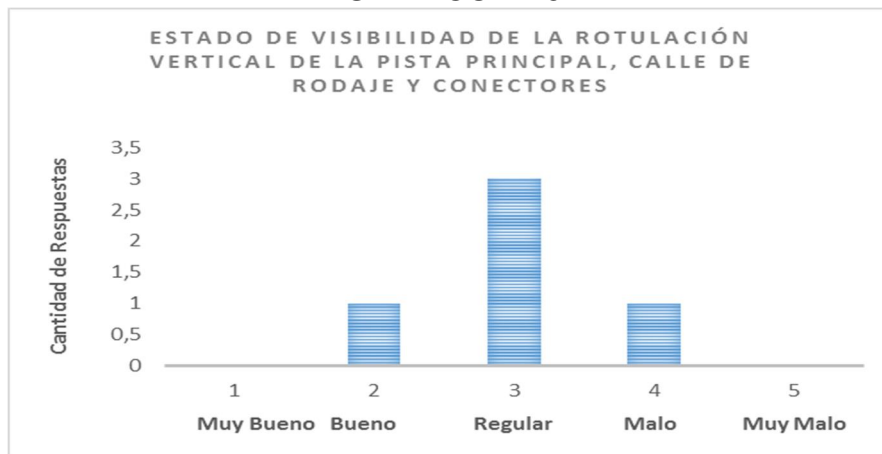
**III. Valoración de los atributos de la infraestructura del lado aéreo:**

**GRÁFICO 4**



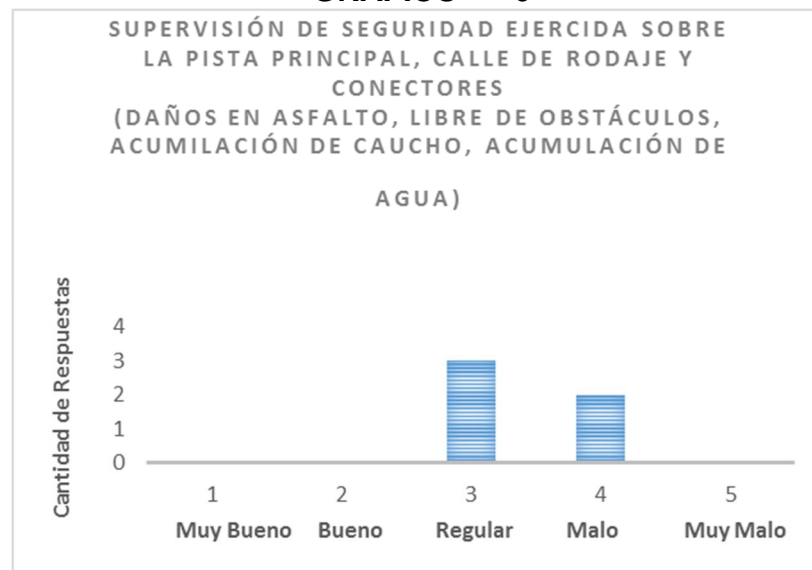
Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

**GRÁFICO 5**



Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

**GRÁFICO 6**



Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

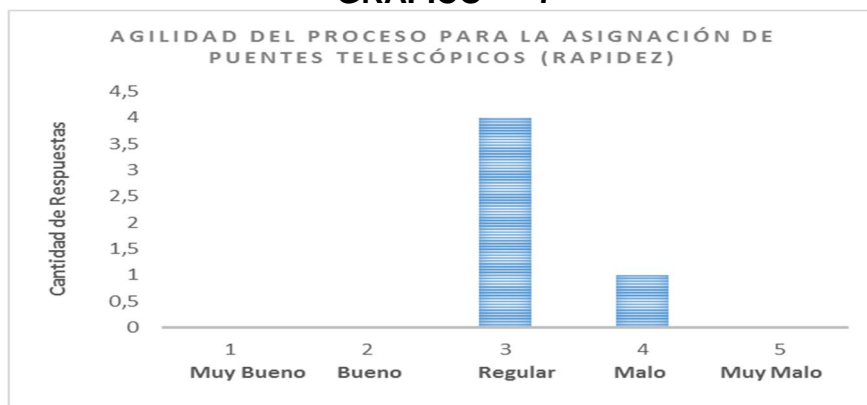
Los encuestados opinan en cuanto a la infraestructura del lado aéreo que el estado de conservación de los pavimentos de la pista principal, la calle de rodaje y conectores, así como el estado de visibilidad de los mismos y la supervisión que se ejerce en ellos está dentro de las categorías de %regular a malo+



#### IV. Valoración de los atributos del servicio de puentes telescópicos

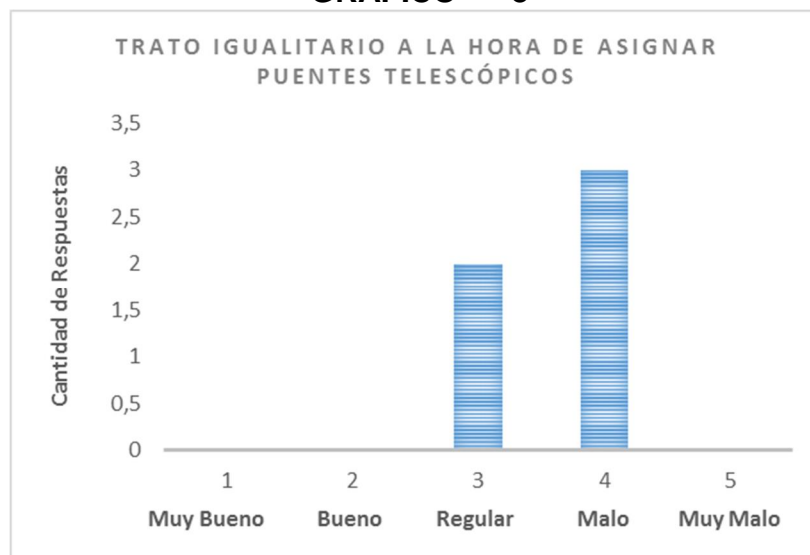
A pesar que CORIPOR es el encargado de asignar los puentes telescópicos, llamó la atención este resultado ya que es una pequeña visión del servicio que el Concesionario les está prestando a los operadores del aeropuerto:

**GRÁFICO 7**



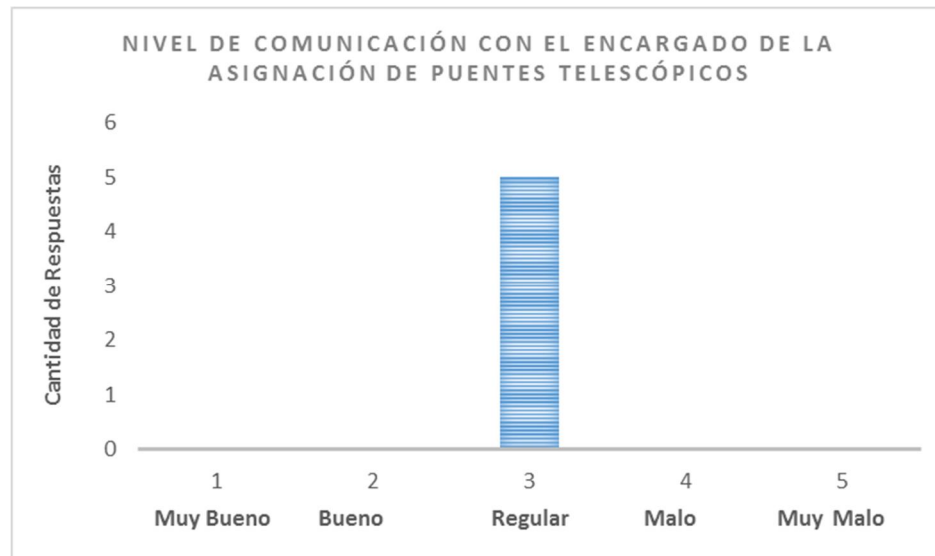
Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

**GRÁFICO 8**



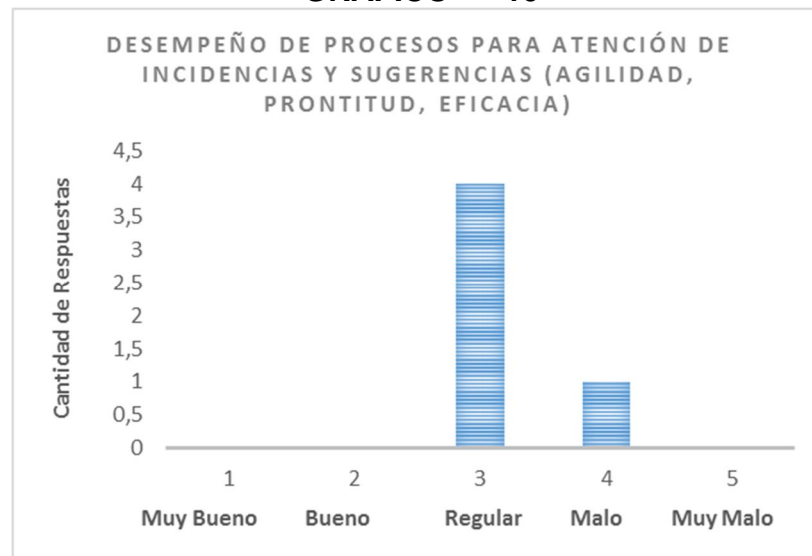
Fuente: Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

**GRÁFICO 9**



**Fuente:** Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

**GRÁFICO 10**



**Fuente:** Elaboración propia con base en información de los operadores aéreos del AIDOQ

En cuanto servicio de puentes telescópicos específicamente a la agilidad del proceso para la asignación de estos, el trato igualitario a la hora de asignarlos, la

comunicación con el encargado de asignarlos y la agilidad para la atención de incidencias y sugerencias lo calificaron en las categorías de %regular a malo+.

Adicionalmente, los resultados se enviaron a la jefatura de la Unidad de Infraestructura para que los conocieran y emitieran sus comentarios, mismos se transcriben a continuación:

Con respecto al resultado sobre la disponibilidad de quienes responden a la atención de reparaciones o mantenimiento se expuso:

" (...) mi observación es que el que debería de responder es la Administración del Aeropuerto, ya que esto es un servicio únicamente que se da a la solicitud de esta oficina y además debemos corroborar los trabajos que se realizan con las órdenes de servicio, ya que hay un funcionario todos los días del año."

En relación con la supervisión de la infraestructura nos comentan:

"Igualmente mi observación es que el estado de conservación de los pavimentos de la pista si principal, calle de rodaje y conectores, es cierto que presentan un deterioro, pero los mismos son intervenidos todos los años de acuerdo al presupuesto, para el estado de visibilidad de la rotulación vertical de pista, calle de rodaje y conectores estos se han intervenido menos por lo que el servicio de mejoras es regular. En cuanto al daños del asfalto considero que se toca en el primer gráfico, libre de obstáculos no aplica ya que la pista no debe tener FOD y esto es un aspecto operacional, acumulación de caucho se realiza pruebas de coeficiente de fricción, que para este año nos esta [Sic] llegando los resultados los cuales serán trasladados a la Unidad de Aeropuertos para su información. En cuanto a acumulación de agua esto es otro fenómeno que se ha mejorado con la intervención de este año con el plan de contingencia".

De ser contundentes tales percepciones, se estaría incumpliendo con la Ley 5150 de 14 mayo de 1973 Ley General de Aviación Civil la cual establece:

“Artículo 25.- Para efectos de inspección, supervisión y control de la circulación aérea, la Dirección General de Aviación Civil por medio de sus inspectores podrá practicar las verificaciones relativas a las personas, aeronaves, tripulaciones y cosas transportadas, antes de la partida, durante el vuelo, el aterrizaje o el estacionamiento, asimismo podrá inspeccionar las instalaciones y los servicios aeronáuticos adoptando las medidas necesarias para preservar la seguridad operacional y regularidad de la navegación aérea.

Artículo 88.- Todos los aeródromos y aeropuertos civiles del país están sujetos al control, inspección y vigilancia de la Dirección General de Aviación Civil. Los aeropuertos internacionales funcionarán y serán administrados de conformidad con el reglamento interno que al efecto se expida”.

Se atisba un servicio al cliente con falencias hacia los operadores internacionales, lo que genera que estos muestren su insatisfacción, aunque sea a través de una encuesta de percepción.

### **III. CONCLUSIONES**

De acuerdo a los resultados del estudio, se tiene que:

1. Al verificar el cumplimiento de las metas mediante información suministrada en el "Informe de avance Plan anual operativo se determinó que el 71.42% del PAO correspondiente al año 2014 no se cumplió. (Comentario 2.1)
2. Existen omisiones en el cumplimiento del procedimiento Administración de Aeropuertos, del Manual de Operaciones Aeronáuticas así como del Instructivo Emisión de Credenciales para ingreso a áreas restringidas del AIDOQ y en la actualización del Plan de Respuesta para Emergencias aéreas y contingencias. (Comentario 2.2)
3. Se determinó que existe un control deficiente en el cobro de las operaciones de aeronaves nacionales de propietarios privados que no tienen certificado de explotación ni garantía de cumplimiento. (Comentario 2.3)
4. A percepción de los operadores del AIDOQ se determina que existen debilidades de desempeño de los servicios aeronáuticos, infraestructura y disposición del personal técnico en el aeropuerto. (calidad de servicio prestado) (Comentario 2.4)

#### **IV. RECOMENDACIONES**

##### **A la Dirección General de Aviación Civil**

1. Aprobar el Informe y ordenar la implementación de las recomendaciones incluidas en el mismo.

##### **A la Administración del AIDOQ**

2. Cumplir en con las metas que se proponen en el PAO e informar a la Unidad de Coordinación de Aeropuertos la realidad de su conclusión. (Conclusión 3.1)
3. Cumplir en su totalidad con el procedimiento Administración de Aeropuertos, asimismo, en conjunto con la Unidad de Coordinación de Aeropuertos estudiar los puntos del procedimiento de los cuales difieren; igualmente acatar en su totalidad el Manual de Operaciones Aeronáuticas, el Instructivo Emisión de Credenciales para ingreso a áreas restringidas específicamente en la conformación de los registros de base de datos y actualizar de manera inmediata el Plan de Respuesta para Emergencias Aéreas y Contingencias. (Conclusión 3.2)
4. Implementar las medidas necesarias para que el cobro de las operaciones de aeronaves nacionales de propietarios privados, que no tienen certificado de explotación ni garantía de cumplimiento. (Conclusión 3.3)
5. Valorar el resultado de la encuesta realizada a los operadores del AIDOQ, y, de estimarse necesario o prudente, tomar las acciones que se estimen necesarias en procura de mejorar la calidad de los servicios prestados. (Conclusión 3.5)

##### **A la Unidad de Coordinación de Aeropuertos**

6. Verificar y comprobar que el PAO del AIDOQ incluya todas las actividades que le corresponden y que sus evaluaciones sean reales. (Conclusión 3.1)

**A la Unidad de Infraestructura**

7. En conjunto con la Administración del AIDOQ valorar el punto 2.3.7.3 del cuadro 2 con el propósito de replantear los planos del aeropuerto y corregir la demarcación de la línea de rampa (Imagen 2).

