

DGAC-CT-INF 003-2017

**DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

**MARCO INSTITUCIONAL DE LA ÉTICA**

---

**ELABORADO POR:**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**MYRIAM JINESTA MOREIRA**

**ENERO 2018**



DIRECCIÓN GENERAL DE  
AVIACIÓN CIVIL  
COSTA RICA



DIRECCIÓN GENERAL DE  
AVIACIÓN CIVIL  
COSTA RICA



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022

18 de setiembre 2018  
**DGAC-DG-OF-1455-2018**

24/09/2018  
Archivo Central  
*[Handwritten signature]* 09:31 am

DGAC RECURSOS HUMANOS  
24SEP'18 AM 9:27  
RECIBIDO POR: *[Handwritten signature]*

24SEP2018 AM 9:22:41

Señores  
Daniel Wong Álvarez  
Sandra Artavia Artavia  
Harold Suarez Ruiz  
Francisco Soto Molina  
Myriam Jinesta Moreira



UNIDAD PLANIFICACION

RECIBIDO

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
24/9/2018

Estimados señores:

De conformidad con el acuerdo del Consejo Técnico de Aviación Civil, artículo quinto de la sesión extraordinaria número 42-2018 del día 30 de agosto 2018, en la cual se aprueba el Marco Institucional de la Ética.

Se les comunica que a partir de este momento forman parte de la Comisión Institucional de la Ética y Valores.

Atentamente,

*[Handwritten signature]*  
Cap. Guillermo Hoppe Pacheco  
Director General



DIRECCION GENERAL DE  
AVIACION CIVIL  
COSTA RICA  
DIRECCION GENERAL

Cc/Jefaturas  
Archivo

Dirección General de Aviación Civil  
La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m noroeste sobre marginal derecha  
Tel directo:(506)2242-8000/Fax:(506)2231-2107/Apartado Postal 5026/1000  
San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr



DIRECCIÓN GENERAL DE  
AVIACIÓN CIVIL  
COSTA RICA



## Consejo Técnico de Aviación Civil

San José, 12 de setiembre del 2018

Señora  
Myriam Jinesta Moreira  
**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**CETAC-AC-2018-0724**

|                                                                    |             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| DIRECCION GENERAL<br>DE AVIACION CIVIL<br>CONTRALORIA DE SERVICIOS |             |
| * 17 SEP. 2018 *                                                   |             |
| Recibido Por:                                                      | <i>uuef</i> |
| Hora:                                                              | 9:45        |

Estimada señora:

Para su conocimiento, cumplimiento y ejecución, procedo a transcribir el artículo quinto de la sesión Extraordinaria 42-2018 celebrada por el Consejo Técnico de Aviación Civil el día 30 de agosto del 2018.

**ARTÍCULO.- 05** "La Subdirección General de Aviación Civil, mediante el oficio 768-18 de fecha 30 de mayo del 2018, presenta para conocimiento y aprobación del Consejo Técnico de Aviación Civil el oficio DGAC-CS-OF-030-2018, de fecha 30 de mayo del 2018, suscrito por la señora Myriam Jinesta Moreira, Contralora de Servicios, en el que remite documento denominado Marco Institucional de la Ética.

Sobre el particular, **SE ACUERDA:** De conformidad con criterio y recomendación contenida en el oficio DGAC-CS-OF-030-2018, de la Contraloría de Servicios, se aprueba el documento denominado Marco Institucional de la Ética. Proceda la Dirección General de Aviación Civil a darle el trámite correspondiente.

Atentamente,

  
Guillermo Hoppe Pacheco  
**DIRECTOR GENERAL**

Cc: Guillermo Hoppe Pacheco / Director General  
Expediente

rcc\*/ GHP



Teléfonos: (506) 2231-3280  
Fax: (506) 2290-4121  
www.dgac.go.cr



## 1. INTRODUCCION:

El marco Institucional de la ética es un conjunto de factores formales en materia de ética establecidos en la Institución que incluye la Declaración formal de valores, el código de ética, la Visión, la Misión y todos los esfuerzos que lleven al fortalecimiento de la ética en la Institución.

El Jerarca y los titulares subordinados según sus competencias deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión mediante la implementación de medidas e instrumentos formales y tomar en consideración elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento en función de la ética.

El marco ético se centra en un esquema general que será necesario continuar construyendo, siendo así que se debe considerar como un documento vivo y dinámico que debe estar en constante retroalimentación para nutrir el proyecto de la ética.

El alineamiento es la etapa más compleja, pues busca un cambio de cultura gradual, con consecuencias en el mediano y largo plazo. Este marco institucional de la ética es un escudo preventivo, no posee ningún tipo de represión ni castigo es una invitación al cambio en los conceptos, actitudes y formas de trabajar.

### 1.1 CONCEPTOS:

1.1.1 **Ética:** El término ética proviene de la palabra griega *ethos*, que originariamente significaba “morada”, “lugar donde se vive” y que terminó por señalar el “carácter” o el “modo de ser” peculiar y adquirido de alguien; la costumbre (*mos-moris*: la moral).

La ética tiene una íntima relación con la moral, tanto que incluso ambos ámbitos se confunden con bastante frecuencia. En la actualidad se han ido diversificando la Ética son el



conjunto de normas que vienen del interior y la Moral las normas que vienen del exterior; es decir, de la sociedad.

Se considera una rama de la filosofía relacionada con la naturaleza del juicio moral, que medita sobre lo que es correcto o incorrecto (lo bueno y lo malo) en nuestra sociedad y en nuestra conducta diaria.

La ética es la obligación efectiva del ser humano que lo debe llevar a su perfeccionamiento personal, el compromiso que se adquiere con uno **mismo de ser siempre más persona**; refiriéndose a una decisión interna y libre que no representa una simple aceptación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

**1.1.2 Corrupción:** La palabra corrupción dentro de un enfoque social y legal se encuentra definida como la **acción humana que transgrede las normas legales y los principios éticos**. La corrupción puede darse en cualquier contexto, ya sea en sentido administrativo y ó político. La corrupción tanto administrativa como política se refiere a los delitos que se cometen en el ejercicio de un cargo público, para conseguir una ventaja ilegítima, acto que se comete de manera secreta y privada.

## **1.2. NORMATIVA EN MATERIA DE GESTIÓN ÉTICA:**

A continuación la normativa de sustento para la creación del Marco ético Institucional.

- Artículo 13 inciso a) Ley General de Control Interno el jerarca y los titulares subordinados deben “Mantener y Demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de sus colaboradores de la Institución.
- Normas de Control Interno para el sector Público (N-2-2009-co-DFOE) las cuales son de acatamiento obligatorio para las Instituciones y órganos Públicos sujetos fiscalización y prevalecerán sobre cualquier normativa.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento ilícito en la función Pública, ley que tiene como fin prevenir, detectar y sancionar la corrupción en el ejercicio de la función



pública, tal instrumento dispone nuevos delitos, sanciones y disposiciones a favor del correcto uso y manejo de los fondos públicos.

- La ética está sustentada en el ordenamiento jurídico Costarricense en el artículo 11 de la Constitución Política, el cual establece los principios de legalidad y eficiencia como base para una rendición de cuentas de todos los colaboradores públicos.
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República
- Decreto Ejecutivo N°33146-MP del 24 de mayo 2006. Principios Éticos que los funcionarios públicos deben observar.
- Normas de Control Interno para el sector Público.
- Manual de Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público.
- Guía técnica para el desarrollo de auditorías de la ética emitida por Contraloría General de la República.
- IGI índice de Gestión Institucional
- La Contraloría General de la República emitió directrices Generales sobre los principios y enunciados éticos a observar, por parte de los jefes, titulares y subordinados en donde se establecen con toda claridad principios rectores para la gestión ética en la Administración Activa.

### **1.3. IMPORTANCIA DE LA ÉTICA EN LA GESTIÓN DEL CONSEJO TÉCNICO DE AVIACIÓN CIVIL, DIRECCION GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

El marco Institucional de la ética busca orientar los esfuerzos hacia la formulación de actividades y políticas Institucionales que den forma a una cultura de ética en la Dirección General de Aviación Civil.

Para ello se requiere de la participación y compromiso de todos los niveles de la Institución. Con el propósito de impulsar líneas de actuación éticas y proclamas sencillas que motiven a los funcionarios, y por qué no, a nuestros usuarios a tener actitudes y comportamientos proactivos para la construcción de una nueva cultura de la ética.



Para el desarrollo de un modelo de gestión ética, se parte de la **comprensión de la ética como un elemento fundamental de la condición humana**, de una forma de vida que supone la reflexión de las consecuencias para la persona misma y para las demás personas antes de la acción, incidiendo en la toma de decisiones racionales y en la formación de un carácter ético.

Bajo esta premisa, la gestión ética es preventiva y busca fortalecer las prácticas éticas de las personas en el ejercicio de sus funciones. Se debe buscar; no solo cumplir con un requisito o mandato que la Contraloría General de la República nos impone, si no poder llegar al más íntimo sentir de los funcionarios, lograr un cambio verdadero que llegue a todos y cada uno de los funcionarios de la Dirección General de Aviación Civil.

## **2. PROGRAMA ÉTICO**

### **MARCO FILOSÓFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL**

#### **2.1 VISIÓN:**

La definición de Visión empleada por la DGAC es:

*“Brindar a la sociedad una Administración Aeronáutica reconocida internacionalmente por ofrecer elevados estándares de calidad e innovación en sus servicios, capaz de garantizar la seguridad y promover el desarrollo sostenible de la aviación civil de Costa Rica”.*

#### **2.2 MISIÓN:**

*“Planificar, regular y proveer los servicios de la aviación civil de Costa Rica de forma ágil y transparente para garantizar y promover una actividad aeronáutica ordenada, eficiente, respetuosa con el medio ambiente, de calidad y segura que garantice las satisfacción de los usuarios y los intereses de la sociedad”*

#### **2.3 PRINCIPIOS Y VALORES DE LA INSTITUCIÓN:**

Los principios y valores de la Institución están agrupados en cinco bloques principales:



- Innovación
- Profesionalismo
- Servicio al Usuario
- Integridad
- Compromiso Socio-Ambiental

### 2.3.1 INNOVACIÓN:

La innovación engloba los siguientes aspectos:

**Modernización y tecnología:** Incorporar la innovación tecnológica a todos los procesos operativos de la institución con el fin de aumentar productividad.

**Creatividad:** Fomentar la iniciativa y creatividad constante en todos los niveles del organigrama.

**Anticipación al futuro:** Capacidad para visualizar escenarios futuros y detectar necesidades, adelantándose a las necesidades futuras.

**Flexibilidad:** Aceptar innovación e implementación de nuevas ideas, productos, normas, prácticas y tecnologías.

**Formación continua:** Renovación tanto a nivel intelectual como personal de los funcionarios fomentando el aprendizaje continuo.

### 2.3.2 PROFESIONALISMO:

El profesionalismo engloba cuatro valores fundamentales.

**Alto nivel de desempeño y disciplina:** Responsabilidad para cumplir tareas asignadas.

**Eficiencia y eficacia:** Búsqueda constante de eficiencia y eficacia en la labor encomendada tanto como en el uso de los recursos asignados.



**Trabajo en equipo:** Espíritu de colaboración y coordinación sumando esfuerzos en busca de objetivos comunes de la institución prevaleciendo el interés general por encima del interés individual.

**Compromiso y Liderazgo:** Personal motivado con espíritu de liderazgo, que actúa con disposición y comprometido con los intereses institucionales.

### **2.3.3 SERVICIO AL USUARIO:**

Este se compone de cuatro aspectos:

**Disponibilidad:** Disposición permanente a colaborar por el bien de la ciudadanía siendo esta función primordial en la Institución.

**Alto nivel de Calidad:** Ofrecer estándares elevados de calidad cumpliendo la normativa nacional e internacional.

**Satisfacción de los Usuarios:** Tener en cuenta que nos debemos a los usuarios por lo tanto tratar de satisfacer sus necesidades y expectativas

**Seguridad:** Valorar la urgencia de las tareas que se presentan y establecer prioridades buscando la seguridad de los usuarios.

### **2.3.4 INTEGRIDAD:**

La integridad abarca cinco aspectos básicos:

**Honestidad:** debe existir un comportamiento que refleje este valor en su actuar.

**Compromiso ético y personal:** Promover un compromiso de lealtad con el bien común y los principios de misión-visión-valores.



**Imparcialidad y Transparencia:** No puede existir intención anticipada a favor o en contra de personas para poder regular y juzgar con total imparcialidad. Se debe actuar con total transparencia en lo actuado y lo administrado.

**Autocritica:** Fomentar una cultura de mejora permanente, autoevaluación para detectar carencias y errores propios con actitud positiva.

**Rectitud y coherencia:** Promover la lealtad y coherencia en todas las actuaciones de los funcionarios.

### **2.3.5 COMPROMISO SOCIAL AMBIENTAL:**

Este consta de cuatro aspectos:

**Desarrollo sostenible:** Impulsar un desarrollo de la actividad aeronáutica sostenible en los ámbitos económico, social y medioambiental.

**Progreso social:** Fomentar el progreso de las comunidades, así como el desarrollo social.

**Responsabilidad ambiental:** Promover tanto a nivel interno como externo en los diferentes usuarios una conciencia comprometida y responsable con el medio ambiente.

### **2.3.6 CODIGO DE ETICA:**

El Consejo Técnico de Aviación Civil, aprobó el Código de ética el 06 de agosto del 2013 y está aun vigente. Se requiere unificar criterios en el sentido de que los valores que están plasmado en el código de ética sean los mismos valores del marco estratégico Institucional.

### **2.3.7 INDICADORES DE LA GESTIÓN ÉTICA:**



- El número de iniciativas propuestas para difundir el comportamiento ético en la Dirección General de Aviación Civil.
- La percepción de los funcionarios respecto al tema ético en la Institución medido a través de encuestas.

### **3. RESPONSABLES DE LA ÉTICA EN LA INSTITUCIÓN:**

La ética y el fortalecimiento de la misma es un asunto colectivo y transversal en todos los procesos de la Institución, bajo la responsabilidad del jerarca y de todos los funcionarios de la Institución, de esta manera en el ámbito de responsabilidades por el accionar ético lleva a definir la responsabilidad de la siguiente manera:

- El jerarca debe ser el principal responsable y líder de la gestión de la ética. Fomentando y apoyando las iniciativas para tal fin.
- Los titulares subordinados, según sus competencias, en sus respectivas áreas.

Debe crearse un comité Institucional de la ética para conducir técnicamente la gestión ética en la institución y la participación de la administración activa, dicho comité debe estar conformado por:

- Un representante de Contraloría de Servicios
- Un representante de Recursos Humanos
- Un representante Servicios de Apoyo
- Un representante de Planificación
- Un representante de salud Ocupacional

Las personas que integren este comité institucional de la ética deben mostrar compromiso, iniciativa y diligencia para liderar, fortalecer y coordinar el tema de la ética en la Institución.



### **3.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE LA ÉTICA INSTITUCIONAL:**

- a. Realizar diagnósticos de ética a través de métodos de investigación social como encuestas, investigación por observación, entrevistas, análisis de situación, grupos de enfoque, etc.
- b. Revisar y adecuar el Código de ética (manual de valores compartidos) existente al plan estratégico Institucional así como al marco filosófico (Misión-Visión-Valores).
- c. Coordinar y llevar a cabo la comunicación, divulgación y promoción y fortalecimiento permanente de la ética
- d. Realizar y coordinar actividades, sesiones de trabajo, charlas, cursos, talleres, seminarios, encuentros, reuniones, dinámicas de grupo para todo el personal de la Dirección General con el propósito de ir construyendo una cultura ética.
- e. Dar seguimiento al cumplimiento de compromisos éticos de las diferentes unidades de la Institución.
- f. Velar por la incorporación de las prácticas éticas en el modelo del sistema de Gestión.
- g. Brindar información o recibir consultas sobre asuntos relacionados con la ética y los valores de la Institución.
- h. Presentar un informe anual al jerarca de lo actuado por el comité.
- i. Revisión y actualización del programa ético cada tres años.
- j. Elaboración de un plan anual por parte del comité.
- k.

### **4. OBJETIVO GENERAL DEL COMITÉ DE LA ÉTICA INSTITUCIONAL**

Contribuir en el fortalecimiento de la ética y valores institucionales para transformar la cultura organizacional-laboral en sus relaciones, funcionamiento y efectividad.



#### **4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL COMITÉ DE LA ÉTICA INSTITUCIONAL**

- Desarrollar actividades de capacitación, divulgación y formación en el tema de la ética.
- Sensibilizar a los funcionarios de la DGAC para implementar la cultura ética en todos los niveles.
- Motivar y propiciar compromiso, reflexión e integración a través de mensajes alusivos a valores éticos.
- Propiciar que todos los funcionarios de la DGAC, conozcan y desarrollen los valores de la Dirección General de Aviación Civil.

#### **5. ACTIVIDADES PARA PODER CONSTRUIR UNA CULTURA ETICA.**

En primera instancia se debe realizar una medición del clima organizacional, se refiere a las percepciones que tiene el personal sobre el ambiente laboral, el cual tiene influencia sobre la conducta de las personas. Un buen clima fortalece a la organización y permite lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El clima se refleja directamente en la percepción exterior. Se debe ser consciente de que el clima afecta a lo interno de la misma forma que a lo externo.

La medición periódica del clima es un insumo para conocer los rasgos y comportamientos del personal, la organización y determinar posibles medidas para implementar la gestión ética en la organización. Permite además determinar acciones para lograr paulatinamente cambios en la estructura y los procesos, tendientes a mejorar el ambiente, sus condiciones y las relaciones de los distintos niveles jerárquicos.

#### **5.1 COMO MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL Y QUE TEMAS EVALUAR**



El clima se puede medir a través de un cuestionario de aplicación a nivel institucional y por unidades. En cuanto a los temas a evaluar, la Institución puede determinar aquellos que considere importantes, sin embargo algunos que se pueden tomar en cuenta son:

- Comunicación interna descendente: calidad, frecuencia y oportunidad de la información que brinda el jefe hacia el grupo.
- Comunicación horizontal: comunicación entre compañeros de un mismo nivel con el fin de coordinar adecuadamente y alcanzar objetivos.
- Comunicación ascendente: disposición de los funcionarios para compenetrarse con los objetivos.
- Espacio y condiciones de trabajo
- Condiciones de desarrollo y crecimiento
- Relaciones personales
- Pertenencia
- Satisfacción en el trabajo

## **5.2 DIVULGACIÓN POR MEDIO DE CURSOS CHARLAS, MENSAJES, BANNER, TALLERES.**

Se debe realizar una campaña de sensibilización desde todos los rincones de la Institución, procurar estar siempre motivando hablando difundiendo todo lo que tenga que ver con la ética mediante charlas talleres banner, etc.

## **5.3 PRACTICAS DE CONDUCTAS COMPARTIDAS**

- Mantener con los compañeros una relación amable, cordial, solidaria y respetuosa,
- No incurrir en acoso sexual o laboral o cualquier otro tipo de conducta que dañe la integridad de los demás.
- Mostrar tolerancia hacia las ideas de los demás, disintiendo en todo caso con respeto.
- Mantenerse al margen de la vida privada de los otros, siempre y cuando no afecte negativamente el trabajo y la credibilidad de la Institución.
- Respetar el ámbito de acción y responsabilidad de los compañeros.



- Mantener una presentación personal acorde a las exigencias y características del puesto que desempeñamos.
- Trabajar en equipo mostrando lealtad hacia los integrantes y hacia la Institución.
- Aplicar siempre una comunicación asertiva, directa, respetuosa, madura y propositiva.
- Compartir la información y el conocimiento en beneficio del trabajo y del crecimiento de los miembros de la Institución.
- Mostrar una actitud proactiva para identificar problemas, necesidades, riesgos en nuestro diario quehacer y buscar soluciones.

#### **5.4 CONFLICTO DE INTERESES:**

- En el ejercicio de las funciones debe prevalecer los intereses institucionales ante los personales.
  - Se debe respetar el ordenamiento jurídico en todo momento.
  - Proteger nuestra independencia, rechazando invitaciones, regalos y gratificaciones que se pueden interpretar como intentos de influir sobre la independencia e integridad del funcionario.
  - Utilizar el cargo con propósitos acordes a la labor que desempeña, no incurrir en situaciones que impliquen un riesgo de corrupción.
  - Utilizar la información recibida únicamente para el buen ejercicio de nuestras funciones, sin divulgar información a terceros.
- 
- Actuar en forma neutral y objetiva en el desarrollo de las labores.
  - Por ningún motivo favorecer o favorecerse indebidamente de personas con las que interactuamos en nuestras funciones.
  - Cuando se identifique eventuales conflictos de intereses que afecten al personal de la institución se debe comunicar al superior jerárquico inmediato para que intervenga.
  - No adelantar criterios o información sobre asuntos que se encuentren en trámite.



## 5.5 RELACIONES CON LOS DEMÁS

- Dar a los clientes tanto internos como externos un trato diligente, servicial, cortés, respetuoso e igualitario, procurando identificar y comprender sus necesidades para una atención debida y oportuna.
- Brindar acceso en el suministro de la información que sea de naturaleza pública.
- Mantener en todo momento una buena imagen tanto en la presentación personal como en la actitud.
- Atender las llamadas telefónicas con amabilidad y cortesía.
- Ser objetivos y justos en la evaluación del desempeño, apegarse estrictamente a la realidad de los hechos.
- Promover acciones que permitan mejorar la comunicación interna.
- Promover la adhesión de los subalternos a los valores y principios institucionales a través del ejemplo y de los medios de difusión.
- Denunciar por las vías correspondientes cualquier acto de corrupción.
- Dar trato respetuoso a los demás frente a raza, creencia religiosa o preferencia sexual.

## 6. CONCLUSIÓN

Es indiscutible que el tema de la ética debe ser impulsado desde el jerarca hacia toda la Dirección General, que no es un tema de fácil comprensión, en el sentido de que nadie lo ve como algo importante para la administración; sin embargo debe ligarse con todas las funciones y deberes a lo largo y ancho de esta Dirección. La ética debe estar en el ADN de los funcionarios desde el primer día de labor y se debe impulsar con actividades que refuercen los valores y los comportamientos éticos.

Como se dice al principio de este documento debe ser algo vivo y constante para no dejarlo caer. Además debe ser revisado y evaluado. El compromiso de la ética en la función pública es un tema que se tiene que sensibilizar en el que tenemos que aportar nuestro



granito de arena cada uno de nosotros. No podemos verlo como un tema de cumplimiento por que nos obligan, sino como un reto para aprender a ser mejores funcionarios públicos no importa cuántos años hemos laborado en la función pública. Nunca es tarde para aprender y ser mejores.

## 7. RECOMENDACIÓN

- Iniciar cuanto antes conformando el comité de la Ética Institucional, fortalecer dicho comité para que pueda iniciar a trabajar el tema de la ética.
- Empoderar al comité para que pueda realizar diferentes actividades en pro de la ética en la Institución.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

1. Ley General de Control Interno (Ley N°8292)
2. Normas de Control Interno para el Sector Público (N—2009-CO-DFOE) Resolución del Despacho de la Contraloría General de la República.
3. Guía para el Desarrollo de Auditorias de la ética.
4. Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública Ley 8422.
5. Plan Estratégico y Modernización de Estructura del CETAC y la DGAC.
6. Documentos del programa ético del Tribunal Registral Administrativo.
7. Documentos varios del Curso Ambiente de Control de la empresa Arisol Consultores.
8. Directrices varias de la Contraloría general de la República.

Myriam Jinesta Moreira

**CONTRALORA DE SERVICIOS**