

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

INFORME Nº AI-06-2023

VERIFICACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA QUE DEBEN ATENDER LOS
AEROPUERTOS INTERNACIONALES

OCTUBRE DEL 2023



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
Abreviaturas	4
Sistema Nacional de Áreas de Conservación.....	4
RESUMEN EJECUTIVO	5
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO	10
1.2.-JUSTIFICACIÓN	10
1.3.-OBJETIVOS	10
1.3.1.- Objetivo general	10
1.3.2.- Objetivos específicos	10
1.4.- ALCANCE	11
1.5.- METODOLOGÍA	11
1.6.- TIPO DE AUDITORÍA	11
1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA	11
1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA.....	16
1.9.- LIMITACIONES	16
1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO.....	16
1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	17
II. COMENTARIOS	19
2.1 Debilidades del sistema de Control Interno a percepción de los auditados.....	19
2.2 Análisis de Percepción de los Operadores.....	36
2.3 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el DEPARTAMENTO DE Aeropuertos.....	41
2.3.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos	41
2.3.2 Los Aeropuertos Internacionales de la DGAC carecen de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	42
2.3.3 El Departamento de Aeropuertos carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo.....	43
2.3.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos	44
2.3.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Departamento de Aeropuertos	47
2.3.6 Desactualización de la base de datos relativa a eventos de fauna	49
2.3.7 Los diferentes Aeropuertos Internacionales de la DGAC, carecen de una comunicación y seguimiento formal de los planes de acción de los informes de la TSA	



INFORME AI-06-2023

2.4 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós	49
2.4.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos	49
2.4.2 El Aeropuerto AIDOQ carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	50
2.4.3 El Aeropuerto AIDOQ carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo.....	51
2.4.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos	52
2.4.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AIDOQ	52
2.4.6 Debilidades de la plataforma de facturación	55
2.5 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el Aeropuerto INTERNACIONAL DE LIMÓN.....	56
2.5.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso del AIL	56
2.5.2 El Aeropuerto AIL carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	56
2.5.3 El Aeropuerto AIL carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo	57
2.5.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL	57
2.5.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no muestra los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Aeropuerto Internacional de Limón	59
2.5.6 Debilidades de la plataforma de facturación	61
2.5.7 Se carece de Manual de Operaciones del AIL.....	65
2.5.8 Se carece de Plan de Seguridad	65
2.6 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma.....	65
2.6.1 No se ha definido formalmente la operatividad de comités en el AITBP	65
2.6.2 El AITBP carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	66
2.6.3 En el AITBP carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo	66
2.6.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AITBP	67
2.6.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AITBP.....	68
2.6.6 Debilidades de la plataforma de facturación	70
III. CONCLUSIONES	73
IV RECOMENDACIONES.....	77



ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
LGCI	Ley General de Control Interno
AITBP	Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma
AIL	Aeropuerto Internacional de Limón
SMS	Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional. (S afety M anagement S ystem por sus siglas en Inglés)
AIDO	Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
TSA	La Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, por sus siglas en inglés)
AVSEC-FAL	Programa de Seguridad: Medidas y procedimientos adoptados para proteger a la aviación civil internacional contra actos de interferencia ilícita. Unidad AVSEC-FAL: Siglas en inglés de Aviation Security and Facilitation.
SINAC	Sistema Nacional de Áreas de Conservación
MOA	Manual de Operaciones del Aeródromo
NOTAM	Aviso distribuido por medios de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo. Es el acrónimo inglés de Notice To Airmen
AIC	Circular de información aeronáutica (AIC). Aviso que contiene información que no requiera la iniciación de un NOTAM ni la inclusión en las AIP, pero relacionada con la seguridad del vuelo, la navegación aérea, o asuntos de carácter técnico, administrativo o legislativo. Acrónimo del inglés: Aeronautical information circular
AIM	Oficina de información aeronáutica. Del inglés Aeronautical Information Management
IATA	Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Del inglés: International Air Transport Association
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional



ESUMEN EJECUTIVO

¿Cuál fue el objetivo del estudio?

El objetivo general planteado en este estudio fue la evaluación de la Gestión Operativa–Administrativa y/o Financiera en torno a la definición de controles para mitigar los riesgos identificados en la DGAC, así como la comprobación del uso eficiente y efectiva de los recursos públicos.

¿Por qué se justificó el estudio?

De conformidad con el Artículo 22, inciso c) de la Ley General de Control (LGCI) Interno, № 8292, le corresponde a la Auditoría Interna, en cumplimiento de sus funciones, realizar estudios que contribuyan a que se alcancen los objetivos institucionales. La Auditoría Interna requiere evaluar la efectividad del sistema de control interno implementado en la gestión técnica – aeronáutica, en el cumplimiento efectivo y con calidad de los objetivos institucionales, lo cual a su vez refleja el cumplimiento de la visión y misión institucional.

¿Cuáles fueron los principales hallazgos?

En la evaluación de la aplicación general de pruebas de Auditoría, que permitan establecer posibles brechas de control interno, y acorde con los documentos que se han tenido a la vista; se presentan debilidades en los distintos procesos que conforman los Aeropuertos Tobías Bolaños Palma (AITBP en adelante) Aeropuerto Internacional de Limón; (AIL en adelante) y Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (AIDOQ en adelante).

Los hallazgos producto de esta evaluación se enfocan en:



1. La carencia de un modelo de gestión y operatividad en los comités que deben operar los aeropuertos.
2. La carencia de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)¹.
3. El proceso SMS Aeródromo; no se encuentra incorporado dentro de la estructura organizacional.
4. Debilidades en la implementación de la reestructuración organizacional en el Departamento de Aeropuertos.
5. La metodología empleada para identificar riesgos no identifica los controles específicos para minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo. Debilidad identificada en todos los aeropuertos.
6. Brechas de control en la implementación de los distintos componentes de control interno en la gestión de los aeropuertos evaluados

Los anteriores hallazgos están direccionados a incumplimientos generalizados en todos los Aeropuertos objeto de estudio con el RAC139.007 "Coordinación Operacional con Usuarios y Proveedores de Servicios", apartado (c)

El operador del aeródromo debe conformar al menos 5 comités:

1. El de Gestión de la Seguridad Operacional,
2. El Comité de Seguridad y Facilitación,
3. El Comité de Seguridad de Pista,
4. El Comité de Emergencias, y;
5. El Comité de Control de Fauna.

No se logra documentar las funciones que desempeñan y el seguimiento a temas relacionados. Se exceptúa un caso específico del AIDOQ, donde se logra evidenciar

¹ Sistema de gestión de la seguridad operacional, SMS, (**S**afety **M**anagement **S**ystem por sus siglas en Ingles) es un sistema que sirve para garantizar la operación segura de las operaciones, mediante una gestión de riesgos de seguridad operacional eficaz.



INFORME AI-06-2023

la existencia de minutas del comité de seguridad y facilitación. En esta línea; no se han establecido políticas o instrucciones precisas que establezcan los medio para la debida coordinación y participación en dichos comités; adicionalmente no se cuenta con parámetros que permitan evaluar el cumplimiento de la gestión a partir de indicadores de eficiencia y eficacia.

Otros aspectos de relevancia; identificados en común a todos los aeropuertos está relacionado con la normativa internacional que se debe cumplir; específicamente con los RAC 139, RAC 14 y RAC 19; dado que se carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).

A nivel del Aeropuerto Internacional de Limón; este carece de un Plan de Seguridad, debidamente aprobado y oficializado; siendo además que no se evidencia una adecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL.

En lo relativo al Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros; No se logra evidenciar, si actualmente las instalaciones, recursos (equipos) y seguridad son los óptimos para garantizar condiciones seguras para los usuarios, así como validar que los trámites de abordaje y desabordaje de pasajeros, no generen retrasos a los operadores aéreos

En el caso específico del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; al no obtener evidencia suficiente documentada; solo se mencionan producto de la entrevista realizada; que las principales debilidades de control; están orientadas en función a las fallas recurrentes en los sistemas financiero; por lo que su aplicación se vuelve inefectiva.

El Proceso de Aeropuertos en general; a partir de la evidencia documental, y de la entrevista realizada con la coordinación de este proceso; se ve debilitada la



INFORME AI-06-2023

estructura de control, dado que se tienen asignadas responsabilidades en donde no se logran vincular las funciones del Decreto № 34821-MOPT, en relación con las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional, con el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que son propias.

Se carece de seguimiento y monitoreo de los planes de acción con las fechas propuestas de cumplimiento de las oportunidades de mejora que emite la TSA en sus informes de inspección; así como un debilitamiento en la operación del sistema de facturación, en vista que el mismo presenta una serie de incidencias, que no permite a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, por lo que se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de la Administración.

En lo relativo a la valoración de riesgos; a nivel del Proceso de Aeropuertos; de la lectura de esta entrevista; se puede inferir; que no se tienen planes de contingencia ni documentación soporte que indiquen que hacer ante estos posibles eventos; entre estos los relacionados con ciberataques; así como la mayor exposición de riesgos, se plantea en función a la carencia de recurso humano, presupuestario y tecnológico; no obstante, en alguna medida se evidencia; la identificación de riesgos y la comunicación mediante oficios a los órganos superiores, ha sido un proceso al que se ha prestado la atención oportuna; y que permite conocer la condición a la que está expuesta la DGAC; ante las manifestaciones que expresan los responsables de ejecutar las medidas de control para minimizar el riesgo.

Este esquema de exposición de riesgos presentes en todos los Aeropuertos acá evaluados; entiéndase, AITBP; AIL; y AIDOQ; tienen como posibles eventos comunes los siguientes:



INFORME AI-06-2023

- a) Posibilidad de incumplimiento de normas y estándares internacionales por falta de recurso especializado; dado no se tienen los puestos definidos dentro del organigrama institucional, para efectos de la certificación.
- b) Planes de contingencia no definidos, ni documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno.
- c) Inexistencia de minutas de los comités establecidos y no visualiza personal que disponga plantear estrategias de riesgos.
- d) Débil servicio de mantenimiento necesario en la instalación aeroportuaria.

En general; se observa que no se tiene claridad que los controles existentes, permitan mitigar riesgos; dado no se realiza un análisis de riesgos sobre los distintos procesos de cada aeropuerto; para poder determinar si a partir de los controles vigentes; el riesgo residual se puede mantener en un nivel de aceptabilidad.

¿Qué esperamos de la Administración?

El cumplimiento de las recomendaciones que se plantean en este estudio; que le permita a la administración activa; lograr identificar y actualizar eventos potenciales de riesgo; y una mejora sustantiva en la gestión documental, que logre la verificación de puntos de control efectivos que maximicen el cumplimiento de los objetivos de cada Proceso en Aeropuertos.



I. INTRODUCCIÓN

1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO

Este ejercicio se lleva a cabo con el propósito de comprobar y verificar la eficiencia en la gestión de las operaciones aeroportuarias a partir de la administración de los aeropuertos internacionales en el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros y Aeropuerto Internacional de Limón.

1.2.-JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la valoración de riesgos y como parte del plan de trabajo del periodo 2022, le corresponde a la Auditoría Interna, en cumplimiento de sus funciones, brindar servicios de auditoría orientados a fortalecer el sistema de control interno, de conformidad con la competencia institucional a valorar la eficiencia de la gestión operativa aeroportuarias

1.3.-OBJETIVOS

1.3.1.- *Objetivo general*

Comprobar y verificar la eficiencia en la gestión de las operaciones aeroportuarias a partir de la administración de los aeropuertos internacionales: Daniel Oduber Quirós (AIDOQ), ubicado en Liberia, Guanacaste, Tobías Bolaños Palma (AITBP), ubicado en Pavas, San José, y en el Aeropuerto de Limón (AIL)

|

1.3.2.- *Objetivos específicos*

Analizar los diferentes resultados de todas las áreas o unidades desde el punto de vista de la gestión operativa, sustantiva y en consideración de los evaluadores de control interno y riesgos (evaluación y análisis del sistema de control interno y el SEVRI). Para lo anterior se debe atender las siguientes actividades.



1.4.- ALCANCE

El estudio de auditoría requerido se enfocará en el entorno operativo de la Dirección General de Aviación Civil, en oficinas centrales y en aeropuertos locales e internacionales incluidos dentro de su ámbito de acción y a partir del alineamiento de actividades dirigidas desde la Unidad de Auditoría Interna.

1.5.- METODOLOGÍA

En la realización de esta auditoría se aplicaron técnicas verbales, documentales, indagación y entrevistas, así como prácticas usuales para este tipo de estudios, dentro de ellas, muestreos y la síntesis, con el fin de obtener el respaldo adecuado de los hallazgos identificados.

1.6.- TIPO DE AUDITORÍA

Este estudio corresponde a una auditoría de carácter especial.

1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA

- a. Ley General de Control Interno, № 8292.
- b. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- c. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009)²
- d. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014).³

Leyes

- a. 4E02 Ley General de Aviación Civil V.02.
- b. 6E05, Ley General de la Administración Pública, № 6227.
- c. 6E18, Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, № 8131.

² “La Gaceta” № 28, del 10 de febrero del 2010.

³ “La Gaceta” № 184, del 25 de setiembre del 2014, vigente a partir del 01 de enero del 2015.



Decretos

- a. 6E71, Decreto № 34821-MOPT.
- b. 5E19, Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT Reorganización administrativa integral del Consejo Técnico de Aviación Civil.
- c. 7R16, Reglamento para el control de entrada y salida de personas y vehículos a las áreas.
- d. 6E72, Decreto № 35620-MOPT.
- e. 7R15, Reglamento para la asignación de espacios en AITBP Decreto № 34849 MOPT.

Reglamentos

- a) DECRETO-42393-RAC-139-2020-CERTIFICACION-AERODROMOS.
- b) DECRETO-42395-RAC-14-2020-AERODROMOS-VOL-1.
- c) DECRETO -41717-MOPT, publicado en la Gaceta 8 de enero del 2021

Documentos de OACI

- a) Anexo 14 segunda parte.
- b) Anexo 14.
- c) Anexo 17.
- d) Anexo 19.
- e) Anexo 9.
- f) Documento № 8973 Manual de Seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.
- g) Documento № 9137-AN/898, Manual de Servicios de Aeropuertos,



PUBLICACIONES AERONAUTICAS

- a) AIC serie A
- b) AIC serie C
- c) AIP

MANUALES DGAC

- a) 7M21 Plan de Emergencias Aeroportuarias AITBP R.03.
- b) 7M24, MOA AEROPUERTO INTERNACIONAL TOBÍAS BOLAÑOS PA.

PROCEDIMIENTOS

- a) 5F28 Ficha de Proceso V.04.
- b) 5P02, Planificación y control de gestión V.25.
- c) 7P02, Procedimiento Administración de Aeropuertos V.16.
- d) PSG-03, Ficha de Proceso Administración de Aeropuertos y Aeródromo.

INSTRUCTIVOS

- a) 7I11 Emisión de credenciales para ingreso a áreas restringidas del AITBP V.04.
- b) 7I14, Retiro y resguardo de una nave inutilizada en caso de un accidente aéreo V.01.
- c) 7I18, Plan de Contingencia Ceniza Volcánica MRPV Cierre Temporal V.02.
- d) 7I48, Trámite de obras nuevas o remodelaciones de los espacios concesionados.

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:



“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 jerarca, 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 jerarca 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 jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca 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.-Planteamiento 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 hábiles 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.

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 relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.



INFORME AI-06-2023

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo."

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

En la realización de este estudio; no se tuvieron limitaciones al alcance.

1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO

Para este estudio se consideró el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT Reorganización administrativa integral del Consejo Técnico de aviación Civil, para lo cual establece las funciones para los diferentes departamentos y procesos tales como el de Aeropuertos;

- Departamento de Aeropuertos (artículo 25)
- Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (artículo 27); un aeropuerto con rango de categoría internacional, un volumen de 19953 operaciones aéreas; y que para el 2022 obtuvo un presupuesto de ₡ 197,549.903. En la actualidad cuenta con 11 funcionarios.



INFORME AI-06-2023

- Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma (artículo 28). Este aeropuerto cuenta con rango de categoría internacional y local; un volumen de 43844 operaciones aéreas, con un presupuesto en el año 2022 de ₡ 107,835.539.00. Actualmente cuenta con 13 funcionarios.
- Aeropuerto Internacional de Limón (artículo 29). Este aeropuerto cuenta con un rango de categoría 2B local, tránsito visual; manejando un volumen de 3271 operaciones aéreas, con un presupuesto en el año 2022 de ₡34,680.475.00. en la actualidad cuenta con 6 funcionarios

Como parte de las actividades y funciones que deben realizar los aeropuertos, se consideró la normativa vinculante tales como los anexos de la OACI.

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 12 de octubre del año en curso se remitió nota (AI-283-2023) 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 de forma virtual el lunes 30 de octubre del 2023 a las 7:30 a.m., por medio de la plataforma Microsoft Teams, con la presencia, por parte de la Administración de:

1. Sr. Fernando Naranjo Elizondo, director general de Aviación Civil
2. Sr. Luis Eduardo Miranda Muñoz, subdirector general de Aviación Civil
3. Sra. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos
4. Sr. Hernán Juárez Pérez, Administrador Lado Aéreo AIDOQ
5. Sr. Julio Arias Quesada, Administrador Aeropuerto de Limón



INFORME AI-06-2023

6. Sr. Allen Vargas Rodríguez, Administrador a. i., del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma
7. Sr. Leonardo Calvo Vega, Aeropuertos

Por parte de la Auditoría Interna participaron:

1. Sr. Oscar Serrano Madrigal, Auditor General
2. Sra. Maribel Muñoz Arrieta, Sub - Auditora General
3. Sra. Ana Guiselle Delgado Alpízar, Auditora
4. Sra. Verónica Barquero Soto, Auditora externa
5. Sr. Arturo Ramírez Hegg, Auditor externo

Durante ese ejercicio se presentaron varias observaciones, en primer lugar, el director general de Aviación Civil, señor Fernando Naranjo Elizondo, solicitó que todas las recomendaciones incluidas en el informe fueran dirigidas a su despacho, de igual forma se acordó que la señora Sylvia Jiménez Cascante, prepararía un documento, dirigido a la Auditoría Interna, formulando sus observaciones, el cual sería sometido a un análisis por parte de la Auditoría. Esto se realizó por medio del oficio DGAC-DA-OF-0373-2023, fechado el 03 de noviembre del 2023.

El documento en comentario fue objeto a un análisis por parte de la Auditoría. Los resultados de ese examen se pueden observar en el anexo №3 de este informe, denominado: Valoración de Observaciones al Borrador del Informe de Auditoría. Cuando fue necesario, se procedió a incluir los cambios que se estimaron convenientes.



II. COMENTARIOS

2.1 DEBILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A PERCEPCIÓN DE LOS AUDITADOS

En este estudio se evalúa la efectividad del sistema de control interno; de los Aeropuertos AIDOQ, AIL; AITBP, adicionalmente, con algunas observaciones que se consideraron relevantes del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

De los resultados de la aplicación de la herramienta de percepción de los Auditados, acerca de la efectividad del sistema de control interno; se tiene un cumplimiento general consolidado del 89%.

A manera individual por aeropuerto, se detalla la calificación obtenida y los aspectos que inciden por componente de control interno en la puntuación promedio, la cual se muestra a continuación:

Coordinación de Aeropuertos

A nivel de la Coordinación de Aeropuertos; se presentan los resultados de percepción de los auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno de la Dirección General de Aviación Civil.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia, con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:



INFORME AI-06-2023

Cuadro Nº 1

Resultados finales de la evaluación del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados. Coordinación Aeropuertos

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		75%
Normas Generales	75%	
AMBIENTE DE CONTROL		54%
Ambiente de Control	75%	
Compromiso Superior	38%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	57%	
Idoneidad del personal	0%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		100%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	100%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		78%
Actividades de Control	69%	
Requisitos de las Actividades de Control	100%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	100%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	0%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	100%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		100%
Sistemas de Información	100%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		100%
Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	100%	
Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL	85%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

Del cuadro anterior, según la percepción de los entrevistados; se considera que debe prestarse especial atención a nivel de ambiente de control; con un énfasis en lo relativo a compromiso superior con una calificación del 38% y estructura



INFORME AI-06-2023

organizativa en un 57%. Esto por cuanto, la línea de compromiso superior sugiere que se percibe que existe poco involucramiento de la Alta Dirección y del mismo Consejo en los sistemas de control interno institucional. Asimismo, la estructura organizativa; a propósito de la implementación del Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT; merece especial atención, debido a poder determinar el debido cumplimiento de este con la reestructuración planteada.

A nivel de valoración de riesgos, la calificación de un 100%; no es congruente con la calificación obtenida en el componente actividades de control, que obtiene un 69%; dado como se indica en el cuerpo del informe; se tienen varias actividades a nivel de la Coordinación de Aeropuertos que por diversas situaciones estructurales organizativas no pueden ser atendidas.

A nivel de los componentes de sistemas de información y seguimiento; la percepción del auditado con un cumplimiento del 100%, en las líneas generales de evaluación, indica que debe documentarse y validarse el cumplimiento en estos componentes; dado que las pruebas realizadas y que documentan este estudio, indica mejoras en estos apartados.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detalló en el cuadro anterior:



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

PREGUNTAS	Entrevistado #4 AEROPUERTOS
NORMAS GENERALES: Normas Generales	
¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades y funciones del personal de acuerdo a las funciones del Decreto 41417, artículo 27 AITBA, artículo 28 AIDOQ y artículo 29 AIL, según corresponda	PARCIAL
¿A partir de los superiores y encargado del aeropuerto, se promueve el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno (SCI)?	PARCIAL
¿El personal que se desempeña en el aeropuerto reúne las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existe un ambiente de control en la institución que propicie el cumplimiento en las funciones que corresponde atender al aeropuerto, artículos 27, 28 y 29 según corresponda, del decreto 41417	PARCIAL
¿Existe una designación formal con las respectivas responsabilidades indicadas en el perfil de puestos?	PARCIAL
¿Existen funciones que realiza el personal que no están formalmente establecidas en el manual de puestos o perfil de puesto.	PARCIAL
¿Existen capacitaciones recurrentes que le permitan mantener actualizado al personal respecto a las funciones que atiende	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Se ha evidenciado compromiso de superiores respecto a las funciones que establece el decreto 41417 en los artículos 27, 28 y 29 según corresponda para cada aeropuerto?	PARCIAL
¿El administrador del aeropuerto realiza su función en compromiso con sus deberes?	PARCIAL
¿Las técnicas de trabajo para el desempeño de labores del aeropuerto son de fácil comprensión, aplicación y comunicación?	NO
¿EL superior del administrador del aeropuerto supervisa y da seguimiento a las funciones indicadas en los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417 para el aeropuerto ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Estructura Organizativa	
¿Se ha realizado la separación de funciones necesarias (una sola persona no realice actividades claves del proceso), para garantizar la adecuada administración del aeropuerto?. Considerando los cambios según el los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417	PARCIAL
¿Existe una estructura funcional definida que permita establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto?	NO
¿La estructura funcional definida, favorece la atención objetiva de los problemas que se presenten en el aeropuerto?	NO
¿ Existe evidencia de que el personal del Aeropuerto conoce las actualizaciones de sus funciones, según lo indica los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417 ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	NO
El personal que se encuentra asignado al puesto de Gestor de Seguridad Operacional tiene la experiencia o calidades del perfil requerido.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Actividades de Control	
¿Se supervisa periódicamente al personal que realiza las actividades en el aeropuerto?	PARCIAL
¿ Existen procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo?	NO
¿Se han definido parámetros que definan puntualmente cuando se está ante labores que sean de extrema urgencia, excepciónabilidad y eventualidad?.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	
¿Se ha definido parámetros que permita evaluar el cumplimiento de la gestión en estudio a partir de indicadores de deficiencia y eficacia?	NO
¿Se han establecido procedimientos para vigilar la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses.?	NO



INFORME AI-06-2023

A nivel del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros; se presentan los resultados de percepción de los Auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno implementados.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia, con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:

Cuadro № 2

Resultados finales de la del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados. AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL ODUBER QUIROS

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		92%
Normas Generales	92%	
AMBIENTE DE CONTROL		86%
Ambiente de Control	100%	
Compromiso Superior	100%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	79%	
Idoneidad del personal	50%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		92%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	75%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		92%
Actividades de Control	100%	
Requisitos de las Actividades de Control	100%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	100%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	50%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	100%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		100%
Sistemas de Información	100%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		75%



INFORME AI-06-2023

Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	0%	
Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL	89%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

Del cuadro anterior, relacionado con la percepción que tienen los Auditados del AIDOQ; acerca del cumplimiento de los distintos componentes de control interno; a nivel de ambiente de control, debe prestarse atención en la línea de idoneidad del personal, que obtiene una calificación del 50%; aspecto que alerta acerca del conocimiento o competencias del personal en la implementación de sistemas adecuados de control interno en sus diferentes etapas. A nivel de valoración de riesgos y actividades de control; se plantea un cumplimiento del 92%; sin embargo, conviene analizar la vinculación de planificación institucional a nivel de riesgos; con la garantía de eficiencia y eficacia en las operaciones; y analizar la razón de una disminución en dicha percepción. Llama la atención a nivel del seguimiento la línea de orientaciones para el seguimiento del SCI; lo que hace pensar que no se cuentan con políticas claras o lineamientos para monitorear el cumplimiento de las distintas actividades de los demás componentes de control.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detallo en el cuadro anterior:



INFORME AI-06-2023

PREGUNTAS	Entrevistado #1 AIDOQ
NORMAS GENERALES: Normas Generales	
¿ El personal que se desempeña en el aeropuerto reúne las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existen capacitaciones recurrentes que le permitan mantener actualizado al personal respecto a las funciones que atiende	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Existe evidencia que muestre el cumplimiento de las disposiciones del MOA del aeropuerto ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Fortalecimiento de la Ética	
Existen políticas claras para el fortalecimiento de la ética, que garantice que el personal del aeropuerto se orienten adecuadamente para que realicen su gestión con transparencia?	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Estructura Organizativa	
¿Existe evidencia que los comités de facilitación (fauna, seguridad, operadores y emergencias) cumple con las labores que le corresponde según se indica anexo 9	PARCIAL
¿Se han establecido formalmente los medios para coordinar y participar en comités del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviario y Fauna, Operadores Aéreos?.	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	PARCIAL
El personal que se encuentra asignado al puesto de Gestor de Seguridad Operacional tiene la experiencia o calidades del perfil requerido.	PARCIAL
VALORACIÓN DE RIESGOS: Vinculación con la Planificación Institucional	
¿Para realizar la planificación de las actividades que debe atender el aeropuerto se considera los riesgos que puedan afectar la gestión?	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	
¿Se ha definido parámetros que permita evaluar el cumplimiento de la gestión en estudio a partir de indicadores de deficiencia y eficacia?	PARCIAL
¿ Se han establecido los controles para actualizar las bases de datos de la fauna silvestre en el área de movimiento con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves. ?.	PARCIAL

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados

Aeropuerto Internacional de Limón

A nivel del Aeropuerto Internacional de Limón; se presentan los resultados de percepción de los Auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno implementados.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia, con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:



INFORME AI-06-2023

Cuadro № 3

Resultados finales de la evaluación del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		75%
Normas Generales	75%	
AMBIENTE DE CONTROL		80%
Ambiente de Control	100%	
Compromiso Superior	100%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	100%	
Idoneidad del personal	0%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		100%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	100%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		81%
Actividades de Control	88%	
Requisitos de las Actividades de Control	100%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	100%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	0%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	100%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		100%
Sistemas de Información	100%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		100%
Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	100%	
Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL	89%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

De la percepción de los auditados en el AIL; se analiza, que a nivel del componente de ambiente de control; la línea de idoneidad del personal sugiere una atención especial; dado se da un cumplimiento del 50% a los ítems cubiertos



INFORME AI-06-2023

en este apartado. Es de especial atención, que el componente de valoración de riesgos obtenga un cumplimiento del 100%; junto con los componentes de sistemas de información y seguimiento; dado, el proceso de reestructuración a partir del cumplimiento del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, ha generado importantes vacíos en lo que a implementación se refiere, lo que consecuentemente generaría posibles exposiciones de riesgo en sus diferentes actividades. A nivel de actividades de control la línea de garantía de eficacia y eficiencia en las operaciones; debe revisarse para analizar su incongruencia con la alta calificación de percepción en el resto de las actividades de los demás componentes que califican un 100% de cumplimiento.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detalló en el cuadro anterior:



INFORME AI-06-2023

PREGUNTAS	Entrevistado #3 AL
NORMAS GENERALES: Normas Generales	
¿ La Administración promueve el establecimiento de políticas, normas y procedimientos para la gestión que se realiza en el aeropuerto?	PARCIAL
¿Las políticas, normas y procedimientos con que se realiza la gestión en el aeropuerto se encuentren debidamente documentadas, comunicadas y actualizadas en el aeropuerto?	PARCIAL
¿ El personal que se desempeña en el aeropuerto reúne las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existe una designación formal con las respectivas responsabilidades indicadas en el perfil de puestos?	NO
¿Existen funciones que realiza el personal que no están formalmente establecidas en el manual de puestos o perfil de puesto.	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Existe evidencia que muestre el cumplimiento de las disposiciones del MOA del aeropuerto ?	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	NO
El personal que se encuentra asignado al puesto de Gestor de Seguridad Operacional tiene la experiencia o calidades del perfil requerido.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Actividades de Control	
¿ Existen procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo?	NO
¿En los procedimientos se identifican las excepciones que se puedan presentar en las actividades del aeropuerto	PARCIAL
¿En los procedimientos se identifican oportunamente las desviaciones que se puedan presentar en su área.	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Requisitos de las Actividades de Control	
El personal relacionado con el Manual Operacional Aeroportuario cuenta con las herramientas para cumplir sus funciones.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	
¿Se ha definido parámetros que permita evaluar el cumplimiento de la gestión en estudio a partir de indicadores de deficiencia y eficacia?	NO
¿Se dispone de procedimientos para administrar la plataforma de estacionamiento de aeronaves, conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos. ?.	PARCIAL
¿Se han establecido procedimientos para vigilar la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses.?	NO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados

Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma

A nivel del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; se presentan los resultados de percepción de los Auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno implementados.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia,



INFORME AI-06-2023

con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:

Cuadro № 4

Resultados finales de la evaluación del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados. Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		100%
Normas Generales	100%	
AMBIENTE DE CONTROL		72%
Ambiente de Control	100%	
Compromiso Superior	88%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	71%	
Idoneidad del personal	0%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		100%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	100%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		64%
Actividades de Control	81%	
Requisitos de las Actividades de Control	0%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	50%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	100%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	50%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		70%
Sistemas de Información	70%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		75%
Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	0%	
Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL	80%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.



Del análisis de percepción según datos arrojados en la herramienta aplicada al Auditado en el AITBP; se desprende que a nivel del componente de ambiente de control; la estructura organizativa e idoneidad del personal, se obtiene una baja calificación; misma que genera una alerta, dado son dos líneas de este componente de especial relevancia en cualquier estructura de control interno. La valoración de riesgo debe ser objeto de revisión documental; para ser consecuente con el componente de ambiente de control, dado que si se tiene un ambiente de control deficiente mayor es la exposición al riesgo de las distintas actividades que lo componen. Debe notarse que el componente de actividades de control; sistemas de información y seguimiento del SCI; son componentes que son objeto de análisis en líneas relevantes, como requisitos para las actividades de control; exigencia en la confiabilidad de la información, sistemas de información y orientaciones para el seguimiento, cuya calificación de cumplimiento no supera el 70%; siendo en algunos casos hasta de 0% de cumplimiento.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detalló en el cuadro anterior:



INFORME AI-06-2023

PREGUNTAS	Entrevistado #2 AITBP
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existen capacitaciones recurrentes que le permitan mantener actualizado al personal respecto a las funciones que atiende	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Las técnicas de trabajo para el desempeño de labores del aeropuerto son de fácil comprensión, aplicación y comunicación?	PARCIAL
¿Existe evidencia que muestre el cumplimiento de las disposiciones del MOA del aeropuerto ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Estructura Organizativa	
¿Se ha realizado la separación de funciones necesarias (una sola persona no realice actividades claves del proceso), para garantizar la adecuada administración del aeropuerto?. Considerando los cambios según el los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417	NO
¿Existe una estructura funcional definida que permita establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto?	PARCIAL
¿La estructura funcional definida, favorece la atención objetiva de los problemas que se presenten en el aeropuerto?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Actividades de Control	
¿Tienen conocimiento los funcionarios del aeropuerto de todas las actividades que conlleva la planificación del área?	PARCIAL
¿ Existen procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo?	PARCIAL
¿El personal encargado de los ensayos de instalaciones tienen los instrumentos para cumplir los ensayos.	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Requisitos de las Actividades de Control	
El personal relacionado con el Manual Operacional Aeroportuario cuenta con las herramientas para cumplir sus funciones.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Exigencia de la Confiabilidad con la Información	
¿La información que se genera en el proceso en estudio es confiable (No sea de fácil manipulación o alteración) y que se disponga de manera segura?	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	
¿Las actividades establecidas para la supervisión por parte del encargado del proceso en estudio, permiten obtener una seguridad razonable del cumplimiento de las disposiciones jurídicas y técnicas establecidas en la normativa que rige la materia?	PARCIAL
SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Sistemas de Información	
¿Se dispone de sistemas de información en el proceso en estudio para el uso eficiente de los documentos que se generan?. Pueden ser sistemas de uso manual y/o automatizado.	PARCIAL
¿Los sistemas de información existentes son flexibles a modificaciones que puedan sufrir por cambios interno y externo en el entorno?.	PARCIAL
¿Dispone la Unidad de una adecuada gestión documental, o procedimientos que le permita el control, almacenamiento y recuperación de la información de forma oportuna y eficiente?.	PARCIAL
SEGUIMIENTO DEL SCI: Orientaciones para el seguimiento del SCI	
¿ Existe un proceso formal para el seguimiento al plan de emergencias del aeropuerto ?.	PARCIAL
¿ Se han establecido las directrices para la generación de los informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto. ?.	PARCIAL
SEGUIMIENTO DEL SCI: Actividades de Seguimiento del SCI	PARCIAL

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

De conformidad con los resultados a percepción de los auditados, la Auditoría Interna, amplió conocimiento a partir de la validación de la gestión que se realiza



INFORME AI-06-2023

en los aeropuertos mediante entrevistas a partes relacionadas con la gestión operativa de los Aeropuertos dentro de los que se mencionan:

1. Silvia Jimenez, Coordinadora de Aeropuertos
2. Julio Arias Quesada, AIL
3. Karla Cascante Ureña, AITB
4. Judith Benavides González, AITB
5. Hernán Juárez Pérez, AIDOQ
6. Allen Vargas Rodriguez, Gerente Proyecto contrato concesión AIDOQ
7. Vanesa Madriz Sequeira, Fiscalizadora Contrato AIDOQ
8. César Jaramillo, Gerente Coriport
9. Roy Mauricio Vásquez V. AVSEC-FAL⁴

En resumen, las principales observaciones aportadas por estas partes se mencionan a continuación:

1. De la Coordinación de Aeropuertos, se indica que, a nivel del marco normativo, no se incluye el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, mismo que establece la reestructuración integral de la DGAC y el CETAC, donde vienen las funciones del departamento de aeropuertos y cuales son éstas, las unidades que lo componen y expresamente no incluye el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Desde el año 2019 se hizo la observación para que se hiciera la modificación, sin que a la fecha se hubiese atendido, por lo que, todo lo relacionado con el AIJS no está dentro del ámbito competencia nuestro.
2. La reestructuración generada a partir de la fase de implementación; no fue desarrollada bajo una planificación previa; dado no se contó con un

⁴ Programa de Seguridad: Medidas y procedimientos adoptados para proteger a la aviación civil internacional contra actos de interferencia ilícita. Unidad AVSEC-FAL: Siglas en inglés de Aviation Security and Facilitation.



INFORME AI-06-2023

análisis de una estructura saliente con una entrante. Ejemplo de lo anterior, es en la clasificación a nivel de Jefaturas; en razón que a pesar de las responsabilidades no se tiene ningún reconocimiento o compensación diferenciada con otros funcionarios con menores responsabilidades de supervisión.

La gerencia del AIDOQ, por temas normativos, se maneja aparte, o sea técnica, formal y estructuralmente, así como a nivel de rendición de cuentas, no está vinculado al departamento de aeropuertos; aunque es parte de la Institución. También, si vemos el anexo 9 de normativa, por ejemplo, habla de facilitación y eso les corresponde a terminales no al departamento de aeropuertos, ya que acá no se da el servicio a pasajeros. Este anexo está mal redactado y no deja claro los límites de hasta dónde llega cada órgano.

3. A nivel de recursos humanos, existen muchas limitaciones, dado todas las funciones asociadas a un departamento de aeropuertos, además del proceso de certificación de aeropuertos se realiza actualmente con 2 personas y una secretaria.
4. Actualmente hay 26 aeródromos locales, es una unidad que se crea y no hay jefatura, una funcionaria la asume, firma y ejecuta como jefatura, la evaluación del desempeño que le envían es un formulario de profesional 2, no de jefatura, se pretende calificarle con las funciones que tiene su contrato en realidad con la institución y no con las funciones que realmente ejecuta como corresponde, esto debe resolverlo el servicio civil porque es un tema que influye y afecta en la parte operativa.

Para estas terminales, hay un contrato de seguridad, vigilancia y uno de limpieza, no se tiene personal de la DGAC en los aeródromos, existe una



INFORME AI-06-2023

contratación medio híbrida, no es solamente un contrato sólo de seguridad y vigilancia porque el cartel como se tenía cómo resolver, y ahí hay un riesgo, la medida de mitigación que se implementó fue llevar un control de las aeronaves que ingresan para poder tener algún tipo de información de la matrícula, del capitán, de cuántos pasajeros a bordo llegan, de dónde vienen, a dónde se dirigen, pero lo estamos gestionando a través de un tercero y que nos den las bitácoras, se tiene claro que eso no es una función de un oficial de seguridad.

5. A nivel del tema de certificación, dentro del proceso de certificación, que ya presentó fase dos a nivel del Tobías Bolaños Palma y el Daniel Oduber Quirós, se sabe que hay falencias porque se requiere darle la estructura que pide la normativa a un aeropuerto internacional y no se cuenta con dicha estructura. De ahí que, específicamente lo que es SMS, el encargado, se llama gerente de operaciones, el de SMS, esas plazas no existen. Si eso no se resuelve, no se podrá tener certificados los aeropuertos, y asumirlo con el mismo personal que tenemos tampoco se podría.
6. No se tiene un SMS, de aeródromos, ni de aeropuerto, ni aeródromos internacionales, lo que se hace es gestionar eso con planes y acciones puntuales, que mucho tiene que ver también el tema fauna y todas las inspecciones, revisando perímetros, buscando alternativas, drenando canales.
7. En la gestión, la inspección, específicamente lo que es fauna se atiende con sinergias con instituciones públicas porque no se tienen recursos, entonces SINAC, la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional de Costa Rica, realizan alianzas y colaboran con diagnósticos, inventarios de fauna, con esa información se realizan las inspecciones, los registros



INFORME AI-06-2023

fotográficos, se identifican puntos calientes y se hacen reuniones con mantenimiento de infraestructura para hacer un plan de abordaje.

8. No se logra documentar las gestiones que permitan garantizar, que las instalaciones, recursos (equipos) y seguridad son los óptimos para garantizar condiciones seguras para los usuarios, así como validar que los trámites de abordaje y desabordaje de pasajeros, no generen retrasos a los operadores aéreos.

De los resultados anteriores a percepción de los auditados y otras partes relacionadas, esta Auditoría Interna mediante comprobación documental y verificación de los temas señalados se identificaron debilidades importantes relacionados con:

- La carencia de un modelo de gestión y operatividad en los comités que deben operar los Aeropuertos.
- La carencia de un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).
- El proceso SMS Aeródromo; no se encuentra incorporado dentro de la estructura organizacional.
- Debilidades en la implementación de la Reestructuración Organizacional en el Departamento de Aeropuertos.
- La Metodología empleada para identificar Riesgos, no identifica los controles específicos para minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo. Debilidad identificada en todos los Aeropuertos.
- Brechas de Control en la implementación de los distintos componentes, control interno siendo estos, ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento del sistema de control interno en la gestión de los Aeropuertos evaluados.



2.2 ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES.

De los análisis de encuestas a percepción de los Operadores, es importante destacar que uno de los principales factores que se considera afectan la operación y sistemas adecuados de control interno, es el presupuestal; dado los recursos financieros no son lo suficientes para atender los múltiples servicios que deben brindarse a los clientes de cada aeropuerto.

Otro factor de prestar atención está relacionado con la capacidad instalada para atender altos volúmenes de usuarios de los aeropuertos; no solo a nivel de infraestructura física, sino además a nivel de cantidad de personal asignado a los aeropuertos AIDOQ; AIL Y AITBP.

Los anteriores tres factores; sea el presupuestal; infraestructura física y cantidad de personal asignado a estos aeropuertos; tendrían una incidencia relevante a una mayor exposición de riesgos de operación; así como de poder generar una adecuada implementación de los distintos componentes de control interno vigentes; aspecto que se refleja en los resultados documentados y analizados en cuerpo de este informe.

Como resultado de las entrevistas y encuesta de percepción los aspectos con mayor calificación como se detalla en el análisis anterior son los siguientes:

- Los factores que afectan los servicios de aeropuerto se indicaron por parte de los operadores la falta de presupuesto, para un total de 42 encuestados.
- Los factores que se consideran afectan la oportunidad del servicio, se indicó la capacidad del personal para atender altos volúmenes, para un total de 36 encuestados.



INFORME AI-06-2023

- De los riesgos mencionados se ha considerado que, el riesgo de saturación de servicios representa un alto impacto o probabilidad de ocurrencia, en cada aeropuerto, para un total de 41 encuestados.

De conformidad con los resultados a percepción de los auditados y operadores, la Auditoría realiza las comprobaciones de los temas que resulten de interés para el alcance del estudio, encontrando las debilidades que se mencionan y analizan a continuación:

En el siguiente cuadro se establecen los porcentajes de cumplimiento con relación a las funciones de cada Aeropuerto, detalladas en el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, artículo 27 AITBP, artículo 28 AIDOQ y artículo 29 AIL, según corresponda en cada uno de los aeropuertos; incluyendo el Área de Aeropuertos, artículo 25;

	Total Items	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Porcentaje de Cumplimiento
Aeropuertos	19	16	1	2	89%
AIL	29	20	8	1	71%
AITBP	29	10	13	6	45%
AIDOQ	30	26	2	2	90%

A continuación, se detallan los incumplimientos concretos al Decreto Ejecutivo para cada uno de los Aeropuertos mencionados:

Coordinación de Aeropuertos

- No se adjuntan documentos de contratación del Plan Nacional
- MOA corresponde a un borrador del año 2019. No se encuentra actualizado
- Se adjuntan oficios de solicitud para certificación AITBP 2021 / AIDOQ 2022, sin embargo, no se encuentran debidamente aprobados.
- Minuta de seguimiento Plan Maestro corresponde al periodo 2020
- Memoria mesa № 5, no es un documento formal



- Se adjunta un informe de quejas no formal

Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros

- Con relación a la implementa del plan SMS Aeródromo, no se adjunta evidencia
- No se observa la coordinación con las dependencias de la DGAC en cuanto a la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento y obras de infraestructura.
- No se evidencia coordinación y participación en comités del Aeropuerto relacionados a Peligro Aviario y Fauna con los Operadores Aéreos.

Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma

- El procedimiento de planificación, ejecución, control y evaluación de las operaciones aeroportuaria se encuentra en proceso de revisión.
- El procedimiento para coordinar con el Unidad de Transporte Aéreo de la DGAC, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevos itinerarios de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos, se encuentra en proceso de revisión
- El procedimiento que planifica y administra la plataforma de estacionamiento de aeronaves y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos, se encuentra en proceso de revisión
- Con relación al Plan SMS Aeródromo y la gestión de la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles



INFORME AI-06-2023

de rodaje, rampas/plataforma; el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma el mismo se encuentra en revisión.

- No se observan evidencias que respalden la ejecución de las siguientes funciones:
 - Convocatoria al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo.
 - Inspecciones y reportes de peligros encontrados dentro del aeródromo.
 - Como promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores.
 - Como imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna.
 - Como implementa y vigila la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses
 - Coordina y participa en comités del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviario y Fauna, Operadores Aéreos y cualquier otro que se considere importante
 - Solicita la emisión de NOTAM's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina de información Aeronáutica (AIM)
 - Cómo se efectúa depósitos bancarios de dineros generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto; así como emitir informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto
 - Cómo supervisa la calidad en los servicios que se prestan en el aeropuerto de acuerdo a los niveles de servicio y confort establecidos por IATA, a través de inspectores de Terminal



- Cómo fiscaliza los hangares y seguimiento de los procedimientos establecidos
- Cómo administra la caja chica del aeropuerto.
- Cómo realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios

Aeropuerto Internacional de Limón

- No se observa Plan de Emergencias del aeropuerto
- No se adjunta el protocolo de seguridad
- No existe un procedimiento formal para atender los requerimientos y consultas de las compañías aéreas, usuarios y evacuar consultas
- No se adjunta información del procedimiento de fiscalización por prestación de servicios de salvamento y extinción de incendios
- No se adjunta información de implementación y seguimiento para la debida aplicación del sistema de gestión de la seguridad operacional del aeropuerto
- No se observa Manual de Operaciones Aeroportuarias del AIL
- No hay minutas formales donde se establece la coordinación y participación en comités del Aeropuerto: seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro aviario y fauna con Operadores aéreos
- No se adjuntan bitácoras que respalden las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y las acciones de mejora
- No se adjunta información para el plan SMS aeródromo
- No se adjunta el procedimiento de seguridad operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma

En la comprobación de las metas e indicadores de medición y control para la integración de funciones, esta Auditoría verificó que se gestionan mediante la vinculación a tres objetivos específicas, y vinculados a cuatro metas. El



INFORME AI-06-2023

cumplimiento de estas metas se gestiona mediante reporte consolidado denominado Matriz de programación y evaluación del plan Anual operativo 2022. Dicho reporte se fue informado mediante oficio DGAC-DA-OF-0007-2023; y dirigido a la Jefe de la Unidad de Planificación Institucional.

La elaboración de este Reporte Consolidado; están estrechamente vinculadas a la líneas estratégicas L1;L3 y L7 del Plan Estratégico Institucional.

Sobre esta base los indicadores de cumplimiento se miden según el porcentaje de solicitudes atendidas; Porcentaje de disposiciones acatadas, Porcentaje de gestiones atendidas, y Cantidad de informes realizados. Cada uno de estos indicadores son respaldados mediante la respectiva gestión documental a la que tuvo acceso esta Auditoría.

2.3 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL DEPARTAMENTO DE AEROPUERTOS

2.3.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos

A partir de las pruebas de Auditoría realizadas, no se logró documentar y/o evidenciar que los comités de Gestión de la Seguridad Operacional, Comité de Seguridad y Facilitación, Comité de Seguridad de Pista, Comité de emergencias, y Comité de Control de Fauna; estén en funcionamiento y coordinación en los Aeropuertos Internacionales de AIDOQ; AITBP y AIL. Se da la excepción del Aeropuerto de Liberia que se logra evidenciar la existencia de minutas del comité de seguridad y facilitación, el AITBP que cuenta con minutas de Comité de facilitación, fauna y emergencias y el AIL minuta del Comité de Seguridad.

Estos comités deben cumplir un rol; dentro de la estructura de control que permita coordinar las actividades en materia de facilitación entre los departamentos,



INFORME AI-06-2023

agencias y otros órganos del Estado interesados o responsables de los diversos aspectos de la aviación civil internacional, y con los explotadores de aeropuertos y de aeronaves (Migración, Aduanas, Sanidad, etc.). así definido por el RAC139.007 "Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios".

En ausencia de un estudio de cargas de trabajo, a pesar de las manifestaciones por parte de los encargados, no existe claridad de cuáles son las necesidades de la calificación y la cantidad de recurso humano para atender con oportunidad y eficiencia todas las actividades según decreto para desarrollar estas actividades; son la principal causa que motivan la inoperatividad de estos comités; aunado a que no se han establecido formalmente políticas o directrices institucionales que indiquen los medios para coordinar y participar en Comités de Aeropuertos generando con ello el incumplimiento de lo establecido en los reglamentos aeronáuticos citados anteriormente. Conforme oficio DGAC-DA-OF-190-2023 con fecha 16 de junio de 2023, dirigido a la Sra. Sandra López Madrigal se tramita solicitud de estudio de cargas de trabajo en el Departamento de Aeropuertos por parte de MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos.

2.3.2 Los Aeropuertos Internacionales de la DGAC carecen de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

Este sistema de gestión de la seguridad operacional, deben contar con un Ejecutivo Responsable y un Gerente de Seguridad Operacional; posiciones que no se encuentran oficializadas de conformidad con la Circular de Asesoramiento de referencia en su apartado 1.045. para lo cual se verifica el Oficio DGAC-DA-OF-101-2021, con fecha 19 de marzo de 2021 dirigido al Sr. Álvaro Vargas Segura, a la sazón Director General de Aviación Civil, emitido por la MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y el Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.



INFORME AI-06-2023

El requerimiento de un sistema de gestión de la seguridad operacional es un requisito indispensable para optar por la certificación de los aeródromos internacionales y mantener al estado dentro de la organización de aviación civil internacional en cumplimiento con su normativa OACI.

Al respecto el Auditado; indica que la gestión de seguridad operacional se hace de manera parcial y bajo condiciones de alto riesgo debido a las limitaciones estructurales organizacionalmente hablando que presenta el Departamento al no contar formalmente con una Unidad de Gestión Aeroportuaria.

2.3.3 El Departamento de Aeropuertos carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

El proceso SMS AERÓDROMO; no se encuentra incorporado dentro de la estructura organizacional; debilitando con esto poder generar procedimientos para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo 19 y la Directriz (Circular) de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica.

En este contexto; se da un incumplimiento del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT en su punto 6 artículo 25; que a la letra indica:

“Evaluar el cumplimiento en la prestación de servicios y la adopción e implementación de planes de corrección de deficiencias, obras de infraestructura o de seguridad operacional para mantener los aeropuertos internacionales y locales del Estado en categoría certificable, además de mantener vigilancia continua para asegurar la condición certificada de los aeródromos, en estricto apego y cumplimiento del marco normativo del Reglamento de Aviación Civil,



RAC. 139 "Certificación de Aeródromos" y el Anexo 14 de la OACI"

Esta debilidad de cumplimiento de dicho Decreto; surge de que los perfiles de puestos en relación con las funciones establecidas en el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, no se encuentran oficializadas, debido a que no existe una designación formal en el manual de puestos de la DGAC, de conformidad con el oficio DGAC-DA-OF-117-2020, página 2 con fecha 20 de abril de 2020 dirigido a la Sra. Vilma López Víquez jefe de la Unidad de Planificación Institucional, DGAC, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, Gestión de Aeropuerto Internacionales.

Esto conlleva a que no se cumpla con los requerimientos formales del decreto, y se asuman actividades y responsabilidades no establecidas en los perfiles de puestos de la DGAC.

2.3.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos

No se logra vincular las funciones del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, en relación con las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional. Esto genera el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que son propias, lo que está generando que los funcionarios administrativos; actualmente tengan recargos de funciones técnicas lo cual debilita el sistema de control interno, no solo por la posible incompatibilidad de funciones, sino además por existir una mayor exposición de error en las tareas asignadas por falta de competencias. Al respecto el área de Recursos Humanos se pronunció mediante oficio de Recursos Humanos DGAC-DA-OF-0157, con fecha 23 de mayo de 2023 dirigido a la Sra. Vilma López Víquez Jefe de la Unidad de Planificación Institucional, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe



INFORME AI-06-2023

Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.

No obstante, lo anterior; existe un claro incumplimiento del Decreto Ejecutivo No 41417-MOPT; al no generarse una clara reestructuración organizacional en el Departamento de Aeropuertos; que permita cumplir con los objetivos planteados en dicho decreto; y que permitan fortalecer la gestión aeroportuaria.

Debe mencionarse que el Departamento de Aeropuertos no evidencia contar con el personal requerido, de acuerdo con la normativa aplicable en el RAC 139, Certificación, operación y vigilancia de aeródromos, apartado RAC139.303, Competencia y requerimientos de personal, la obligatoriedad por parte del Operador de los Aeródromos (Departamento de Aeropuertos) contar con personal clave en las tres áreas antes indicadas, así como otras medidas por medio de las cuales se puedan determinar requisitos para este personal, a saber:

"...(c) El operador del aeródromo debe proponer a la DGAC, para su aprobación el personal clave, responsable de Operaciones, Mantenimiento y Seguridad Operacional, el cual debe cumplir los siguientes requisitos:

(1) Operaciones:

- (i) Formación superior en ingeniería o arquitectura, administración de Aeródromos, o una licencia de técnico aeronáutico u otra carrera afín a las operaciones de aeródromo que la DGAC con base a los atestados del candidato pueda aceptar.
Cinco años de experiencia mínima comprobada en operaciones de aeródromos.

(2) Mantenimiento:

- (i) Formación superior en ingeniería civil, mecánica, eléctrica, construcción o arquitectura, colegiado al CFIA.



- (ii) Cursos especializados en aeródromos.
- (iii) Cinco años de experiencia comprobada en puestos de supervisión o inspección en el área de mantenimiento de aeródromos, o dos años sujeto a un plan de entrenamiento propuesto por el operador del aeródromo, o dos años sujeto a un plan de entrenamiento propuesto por el operador del aeródromo y aceptable para la DGAC.

(3) Gestión de la Seguridad Operacional:

- (i) Formación superior y capacitación en sistema de la gestión de la seguridad operacional, o una licencia de técnico aeronáutico u otra carrera afín a las operaciones de aeródromo que la DGAC con base a los atestados del candidato pueda aceptar. Experiencia mínima de cinco años comprobada en operación, o mantenimiento, o sistema de calidad, o sistemas de la gestión de la seguridad operacional de aeródromos.

Lo anterior, de conformidad con el oficio DGAC-DA-OF-366-2022, del 10 de noviembre de 2022 dirigido al Sr. Fernando Naranjo Elizondo Director General de Aviación Civil, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y el Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.

En esta misma línea la Auditoría comprobó que se tiene planteada una modificación al Decreto Ejecutivo por parte de la coordinación de Aeropuertos. Mediante oficio y de la documentación aportada por el auditado se tiene el Oficio de solicitud de levantamiento de funciones por parte de la Unidad de Planificación; siendo que la misma todavía se encuentra en trámite de gestión, conforme oficio DGAC-UPI-OF-078-2023, con fecha 09 de junio de 2023 Solicitud de revisión y definición de necesidades de ajustes en funciones del Decreto Ejecutivo Nº 41417-



MOPT, emitido por. Silvia Solano Solís, Encargada Proceso Análisis Administrativo y Vilma López Víquez, Jefatura Unidad Planificación Institucional.

2.3.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Departamento de Aeropuertos

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta Auditoría se logra determinar que, para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, tal como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:

- En la identificación del riesgo; afectación en los niveles de servicio del aeropuerto debido a limitación de recursos de instituciones públicas como Migración, MAG y Fuerza Pública. El control a seguir según el auditado “se tiene el gestionar solicitudes de apoyo a nivel ministerial y de la Dirección General de Migración para dotar a los aeropuertos internacionales de mayor cantidad de personal que permita atender al menos la temporada alta con menor afectación al servicio. Como se logra observar; lo indicado por el Auditado corresponde a una



INFORME AI-06-2023

actividad, no así a un punto de control efectivo, permanente y documentado que permita ser efectivo en el tiempo.

- En la identificación del riesgo; incumplimiento de normativa de la DGAC y OACI en lo relacionado con la gestión de los aeropuertos por falta de recursos. Como parte de los controles a seguir el auditado indica que “se debe redoblar esfuerzos en la priorización de obras y labores de mantenimiento, así como reducción de alcance y frecuencia de inspecciones y servicios contratados”. En la misma línea del punto anterior, no corresponde a un control existente, sino que obedece a una actividad.
- En la identificación del riesgo; incumplimiento de gestión por recargo de funciones en el personal del aeropuerto; el auditado indica acerca de, solicitar la revisión de la estructura organizacional y ocupacional, así como estudio de cargas de trabajo para puestos específicos, informar a la Dirección General, Planificación Institucional (por estructura) y a Recursos Humanos sobre la situación. Además, elaborar una declaratoria de riesgos asociado a esta problemática. Lo anterior no corresponde a un control existente, sino que obedece a una actividad.
- Afectación de labores operativas debido a la falta de disponibilidad herramientas tecnológicas, el auditado indica “En el AITBP no se cuenta con un sistema de control de ingreso a áreas restringida efectivo, tampoco ha sido posible el contar con un sistema de monitoreo por cámaras a pesar de haberse planteado en varias oportunidades. El AIL no cuenta con equipos de rayos X, por reducción de presupuesto.” Como parte de los controles que indica el auditado “Se cuenta con las herramientas suficientes para el cumplimiento de las labores. Se solicitan equipos para la seguridad complementaria en



los aeropuertos, pero no ha sido posible su implementación por falta de recursos.” Lo anterior no corresponde a un control existente, obedece a una actividad.

2.3.6 Desactualización de la base de datos relativa a eventos de fauna

No se tienen acciones propuestas para atender la actualización de controles y la base de datos se encuentra desactualizada; relativas a eventos de la fauna silvestre en el área de movimiento con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves. Situación que se comprobó al no encontrarse la base de datos actualizadas solicitadas al Departamento de Aeropuertos quien es la responsable de mantener esta base de datos al día.

Se carece de una Gestión Integral de la fauna en el sistema aeroportuario nacional bajo las normas y métodos recomendados por OACI.

2.3.7 Los diferentes Aeropuertos Internacionales de la DGAC, carecen de una comunicación y seguimiento formal de los planes de acción de los informes de la TSA

No se observa un instrumento de control que permita dar trazabilidad al cumplimiento de los planes de acción, por las oportunidades de mejora que indica la TSA en sus informes de inspección, a través de la coordinación con Aeropuertos, AVSEC y otras instancias institucionales; lo anterior principalmente, porque el comunicado del informe no se realiza formalmente.

2.4 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL ODUBER QUIRÓS

2.4.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos



INFORME AI-06-2023

El sistema de control interno en el AIDOQ; carece de gestión documental que permita respaldar el funcionamiento de los comités según el RAC139.007 Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios"

Presenta debilidades en lo referido a la gestión procedimental en excepciones o desviaciones; así como en la seguridad operacional, el Manual de Operaciones Aeroportuarias;

No se logra validar que exista una directriz para documentar y poder evidenciar las labores de los comités; además de que no se han establecido formalmente políticas o directrices institucionales que indiquen los medios para coordinar y participar en Comités de Aeropuertos esto a pesar de que el Auditado indica que se cumple con labores básicas debido a la falta de recurso humano específicamente; incumpliendo con lo establecido en el "RAC139.007 Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios"

2.4.2 El Aeropuerto AIDOQ carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

No se identifican procedimientos que alerten sobre posibles excepciones o desviaciones, a lo que él auditado indica que: "están en proceso de certificación OACI el cual determinará si la identificación de las excepciones está acorde con la regulación, así como las desviaciones identificadas en las distintas áreas." No obstante, lo anteriormente indicado, no se documenta un cronograma del proceso de certificación y tampoco se tiene documentación que respalde el avance de este proceso.

Se observa que se realizan actividades de vigilancia y en relación con la gestión en temas de seguridad operacional, en el Manual de Operaciones Aeroportuarias (MOA) se detallan algunas actividades, no obstante, los procedimientos se encuentran en fase de implementación debido al proceso de certificación de acuerdo con la normativa RAC-19-SMS. De acuerdo con la



normativa internacional RAC 139, RAC 14 y RAC 19 la DGAC carece de un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS), lo cual es indispensable para optar por la certificación de los Aeródromos Internacionales y mantener al estado dentro de la Organización de Aviación Civil Internacional en cumplimiento con su normativa OACI

2.4.3 El Aeropuerto AIDOQ carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

En la verificación de los procedimientos para vigilar la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses, así como el procedimiento para gestionar la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma; los mismos se encuentran pendientes de aprobación para el proceso de certificación. Estos procedimientos cuentan con la limitación de que existen diferencias en la designación formal de las responsabilidades de algunos puestos, pero también hay responsabilidades para las cuales no existen los puestos correspondientes, ejemplo los puestos responsables y procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo.

No existe una estructura organizacional definida que permita establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto. Según la estructura “Organigrama tipo de las operaciones aeroportuarias” OACI anexo 19, en materia de personal clave se distinguen distintas figuras fundamentales entre las cuales destacan el Ejecutivo Responsable y el Gerente de Seguridad Operacional; siendo que no están definidas u oficializadas de conformidad con la Circular de Asesoramiento de referencia en su apartado 1.045, conforme oficio DGAC-DA-OF-101-2021, con fecha 19 de marzo de 2021 dirigido al Sr. Álvaro Vargas Segura Director General,



INFORME AI-06-2023

emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, Gestión de Aeropuerto Internacionales.

En la verificación de los procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo se observa que para los puestos responsables del SMS Aeródromos hay responsabilidades, pero no existen los puestos correspondientes. Por lo anterior, se revisan los perfiles de puestos con relación a las funciones establecidas en el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, y se determina que no se encuentran oficializadas, debido a que no tienen una designación formal en el manual de puestos de la DGAC y se realizan algunas actividades. En la documentación soporte al respecto se valida un oficio de Aeropuertos, conforme oficio DGAC-DG-OF-480-2020 con fecha 27 de marzo 2020 dirigido a los administradores de los Aeropuertos, emitido por el Sr. Álvaro Vargas Segura, Director General.

2.4.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos

Las responsabilidades y funciones del personal no se encuentran definidas en los perfiles de puestos; según el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT.

Sobre las responsabilidades y funciones del personal de acuerdo con las funciones del Decreto № 41417-MOPT, artículo 27 AITBA, artículo 28 AIDOQ y artículo 29 AIL; estas no se encuentran definidas en los perfiles de puestos.

2.4.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AIDOQ

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta Auditoría se logra determinar; que, para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la



INFORME AI-06-2023

probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, tal como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:

- Posibilidad de incumplimiento de normas y estándares internacionales por falta de recurso especializado. Ante la identificación de este riesgo, el auditado indica: No se cuenta con una unidad de fauna especializada y actualmente se trabaja con sobrecarga de funciones.
- De lo anteriormente indicado, se logra verificar que no se tiene los controles respectivos ya que las funciones se han distribuido entre un conductor, un operador de equipo y una secretaria.
- Afectación de los servicios del Aeropuerto debido a volumen de transacciones de la actividad que sobrepase la capacidad. En este riesgo identificado, el auditado indica que “Las respuestas a las nuevas solicitudes hacen las observaciones de las horas en las que no hay posibilidad de operar, y se recomienda ajustar las solicitudes a la operatividad”. En razón de esto; no se cuenta con la distribución de personal y no se tiene documentado los procedimientos a realizar en caso de sobrepasar la



INFORME AI-06-2023

capacidad que pueda afectar el servicio; lo que vendría a significar una aceptación tácita del riesgo

- No disponer de planes de contingencias para otros escenarios que puedan impactar en el aeropuerto y que no estén documentados. El auditado indica que esta alerta es atendida por la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional, en coordinación con la Unidad de Intervención Especial. No se tienen planes de contingencia ni documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno. El no contar con planes de contingencia ni documentación, genera una aceptación del riesgo ante eventuales situaciones contingentes.
- Comité de Seguridad Operacional, no cuenta con los insumos necesarios para poder tomar decisiones oportunamente, tales como estrategias de mitigación de riesgos. El auditado indica que “Este Comité está en proceso de implementación.”; así como el que el comité de Seguridad Operacional no dispone de recursos para poder plantear estrategias de mitigación de riesgos, el auditado indica que “Lo pertinente es destinar recurso humano específico para este proceso”. Como se logra observar; no se cuenta con un punto de control que permita administrar efectivamente la exposición de materialización de riesgos en el AIDOQ; dado no hay acciones claras y oportunas para poder implementar actividades de control documentadas y así establecer un riesgo residual aceptable.
- Falta de mantenimiento en instalaciones físicas puedan afectar la calidad del servicio. el auditado nos indica: “En temporada alta se toman previsiones para reducir las aglomeraciones en áreas internas y externas.” Se identifica que no se tienen los equipos necesarios en la instalación aeroportuaria.



- Inspecciones del área de movimiento y de las SLO, que no se realicen oportunamente. El auditado indica: “Las falencias del equipo se pueden resolver mediante inspecciones con colaboración de otras Unidades de la DGAC, tal como Mantenimiento Aeroportuario”. Al revisar la documentación soporte se verifica que no se tiene las inspecciones respectivas que garanticen las operaciones en AIDOQ.

2.4.6 Debilidades de la plataforma de facturación

El sistema de facturación, a la fecha del estudio, presentaba una serie de incidencias, que no permiten a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, siendo que la facturación de los servicios que se brindan en los aeropuertos constituye fondos públicos, y dadas las inconsistencias, se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de las administraciones de los Aeropuertos.

“Asimismo, hago de su conocimiento los problemas encontrados o mejoras que se requieren para que el Sistema de Facturación sea más efectivo.

1. Eliminar las múltiples pantallas ya que, si se marca una, se sale y es necesario volver a ingresar para seleccionar otra pantalla de datos.
2. Por operación salen cuatro horas y se debe enviar el reporte a personal externo, lo que causa mucha confusión. Se requiere solo una hora, de entrada, o salida.
3. Inconsistencia con el operador Aero Servicios, sale siempre en operaciones de West Jet.
4. Se requiere poder trabajar en más de un cierre.
5. Cuando se da finalizar cierre, se requiere pregunta de confirmación, ya que se puede seleccionar por error Dirección General de Aviación Civil como unidad correspondiente.



6. Es necesario que solo la persona encargada del informe pueda dar cierre, ya que, al volver a ingresar, se ha realizado cierre y hay que esperar hasta que rechacen el trámite para continuar trabajando.
7. Se requiere que la fecha pueda estar en las casillas al margen izquierdo para mejor visualización
8. Es necesario tener la opción que en el 5F14 se puede exportar el formulario de Salida de Pasajeros Internacionales.
9. Se requiere que al posicionarse en un cuadro editable se marque de manera automática para cambiar los datos sin tener que borrar o marcar los datos.

2.5 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LIMÓN

2.5.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso del AIL

No se han establecido formalmente políticas o directrices institucionales que indiquen los medios para coordinar y participar en los Comités de Aeropuertos. En el caso del AIL, la coordinación es algo compleja debido a que no todas las instancias participantes en los comités se encuentran de manera permanente en el aeropuerto, lo cual el auditado indica “El canal de participación es por Teams con la respectiva grabación”.

2.5.2 El Aeropuerto AIL carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

De acuerdo con la normativa internacional y establecida en nuestro Estado en los RAC 139, RAC 14 y RAC 19 la DGAC carece de un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS), proceso que debe ser incorporado en la estructura organizacional, lo cual es indispensable para optar por la certificación de los Aeródromos Internacionales y mantener al Estado dentro de la Organización de Aviación Civil Internacional en cumplimiento con su



normativa, así como para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo 19 o Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica.

2.5.3 El Aeropuerto AIL carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

El AIL carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo por lo cual debe incorporar a su estructura organizacional, con el fin de generar procedimientos para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo Nº19 o Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica. Lo anterior no permite el cumplimiento del Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT en su punto Nº 6 artículo 25 "Evaluar el cumplimiento en la prestación de servicios y la adopción e implementación de planes de corrección de deficiencias, obras de infraestructura o de seguridad operacional para mantener los aeropuertos internacionales y locales del Estado en categoría certificable, además de mantener vigilancia continua para asegurar la condición certificada de los aeródromos, en estricto apego y cumplimiento del marco normativo del Reglamento de Aviación Civil, RAC. 139 Certificación de Aeródromos" y el Anexo 14 de la OACI"

2.5.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL

No se evidencia una adecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL, ya que no se logran vincular las funciones del Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT, en relación con las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional, con el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que son propias, en cuanto a lo anterior se imposibilita a personal administrativo para asumir funciones técnicas, según



INFORME AI-06-2023

criterio Recursos Humanos. Lo anterior se refleja en las categorías de los puestos asignados en el AIL, a saber:

Clase: Profesional de Servicio Civil 3 Grupo de Especialidad: Administración Generalista

Ubicación: Aeropuerto Internacional de Limón (AIL)

Número de puesto: 508976 (401406)

En cuanto al personal que se desempeña en AIL se revisan los perfiles de puestos y se valida si se reúnen las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo, el auditado nos indica que, “El administrador cumple, no obstante, las competencias no atienden al puesto que desempeña”. En este punto se valida el perfil de puesto del administrador con el área de RH, el cual se detalla a continuación:

Clase: **Profesional de Servicio Civil 3 Grupo de Especialidad: Administración Generalista**
Ubicación: **Aeropuerto Internacional de Limón (AIL)**
Número de puesto: **508976 (401406)**

De acuerdo con el Oficio OSC-MOPT-278-2013 de fecha 25 de abril de 2013, se aprobó reasignar el puesto 401406 a la clase Profesional de Servicio Civil 3 y las actividades asignadas al puesto son las siguientes:

- “Planear, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades que se realizan en el Aeropuerto de Limón.
- Revisar y firmar planes de vuelo, previo al vuelo local o internacional.
- Cerrar el plan de vuelo cuando llega un vuelo internacional.
- Autorizar y supervisar el uso de fondos de Caja Chica.
- Revisar y firmar los diferentes informes y reportes que se realizan en la oficina.
- Aprobar las solicitudes de compra.
- Emitir las órdenes de servicio para mantenimiento de las para las reparaciones del edificio o de la pista.
- Establecer procedimientos y protocolos de trabajo.
- Formar parte y convocar los diferentes comités: Peligro aviario, fauna, emergencias.
- Coordinar los simulacros virtuales y reales.
- Supervisar las autoevaluaciones y SEVRI realizadas por los compañeros.
- Supervisar los seguimientos de cumplimiento de propuestas.
- Asignar el trabajo de los funcionarios, supervisarlos, hacer roles, autorizar vacaciones y otros.
- Aprobar la utilización de espacios a las empresas que lo soliciten.”

Fuente: Perfil de puestos suministrado por RH

Como parte de la revisión a la designación formal de las respectivas responsabilidades indicadas en el perfil de puestos se observa que la clase asignada a la posición del administrador de AIL corresponde a “Profesional de Servicio Civil 3 Grupo de Especialidad: Administración Generalista” siendo que a los administradores de los aeropuertos AITBP y AIDOQ se les asigna la clase



INFORME AI-06-2023

“Profesional Jefe de Servicio Civil 1 Grupo de Especialidad: Administración Generalista”.

Aunado a lo anterior, el personal de apoyo técnico y operativo del AIL presenta un perfil de puesto como “secretaria u oficinista”. El perfil del personal es secretaria o recepcionista no está en el perfil de puesto.

Por lo anterior, se revisan los perfiles de puestos con relación a las funciones establecidas en el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT, y se determina que no se encuentran oficializadas y que no tiene una designación formal de las funciones del administrador y el personal de trabajo del AIL, en el manual de puestos de la DGAC.

2.5.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no muestra los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Aeropuerto Internacional de Limón

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta Auditoría se logra determinar; que, para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:



INFORME AI-06-2023

- Posibilidad de incumplimiento de normas y Estándares internacionales por falta de recurso especializado. En este aspecto el auditado indica: “Las restricciones presupuestarias afectan la asignación de los recursos especializados y la normativa RAC139 y 17 y RSI.”

No obstante, lo indicado, esta Auditoría logra verificar que no se tienen los puestos definidos dentro del organigrama institucional para dar cumplimiento con el proceso de certificación.

- Afectación de los servicios del aeropuerto, debido a falta de coordinación entre las partes. Ante este riesgo identificado; el auditado indica: “Las fallas pueden ocurrir por falta de recursos, pero no de coordinación”; así como en la afectación de los servicios del Aeropuerto debido a volumen de transacciones de la actividad que sobrepase la capacidad, “Falta de personal para asignar los espacios en plataforma.” Ante esto en la revisión documental se verifica no se cuenta con los comités respectivos según el área correspondiente, y se establece con claridad de qué forma se gestiona la coordinación con dependencias e instituciones, así como la coordinación previa de vuelos internacionales.

- No disponer de planes de contingencias para otros escenarios que puedan impactar en el aeropuerto y que no estén documentados. el auditado nos indica: “Falta de recursos para realizar simulacros.”

Al respecto; no logra esta Auditoría verificar los diversos planes de contingencia que mantenga el AIL ni documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno. No se cuenta con esta evidencia.

- Comité de Seguridad Operacional, no cuenta con los insumos necesarios para poder tomar decisiones oportunamente, tales como estrategias de mitigación de riesgos. el auditado indica que se tiene la “Falta de personal, de recursos y capacitación.” Se verifica que no se



tiene documentación de las minutas de los comités establecidos y no hay el personal definido como responsable que disponga plantear estrategias de riesgos, siendo que no se identifican acciones claras y oportunas para poder implementar actividades de control documentadas y así establecer un riesgo residual aceptable.

- Falta de mantenimiento en instalaciones físicas puedan afectar la calidad del servicio. el auditado nos indica: “Las instalaciones físicas actuales con deficiencias en infraestructura, electricidad y otros.” Se evidencia que no se tiene el servicio de mantenimiento necesario en la instalación aeroportuaria.
- Inspecciones del área de movimiento y de las SLO, que no se realicen oportunamente. El auditado nos indica: “Falta de personal en horario completo de operación del AIL.” Revisando la documentación soporte se verifica que no hay el debido registro de las inspecciones realizadas al AIL.

2.5.6 Debilidades de la plataforma de facturación

El sistema de facturación, a la fecha del estudio, presenta una serie de incidencias, que no permite a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, siendo que la facturación de los servicios que se brindan en los aeropuertos constituye fondos públicos, y dadas las inconsistencias, se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de las administraciones de los Aeropuertos.

No se pueden hacer recibos de dinero en el sistema, únicamente se hacen manuales “es una falencia del sistema” y el manual se encuentra desactualizado, esto motivado por:



1. Acceso al sistema

En diversas ocasiones se presentan problemas al tratar de ingresar al sistema ya sea mediante el enlace directo o por la página de la DGAC. Aparece un mensaje indicando que no hay conexión al sistema.

2. Registro de las operaciones de vuelo. Tratamiento de vuelos

- a. Frecuentemente el sistema no muestra los registros de las operaciones o están incompletos al realizar la carga de los datos.
- b. El sistema no permite modificar los registros, eliminar los duplicados o con errores que fueron cargados al mismo.
- c. No se puede cambiar el nombre del Cliente de la factura cuando la matrícula de la aeronave está registrada a nombre de otro cliente.
- d. En la casilla de “Clasificación de Vuelos” aparecen tres clasificaciones que inducen a error a la hora de registrar una operación: Operador, Taxi, y Ejemplo. Ninguno de ellos se encuentra en la legislación atinente.
- e. La casilla “Cliente” para confeccionar la factura: En el caso de matrículas nacionales el proceso de tesorería debe registrar previamente la matrícula a un cliente de lo contrario no se puede facturar.

En el caso de matrículas extranjeras debe asignarse el cliente como “Factura de Contado”, luego enviar a facturar de contado y agregar los datos de la aeronave y del propietario.

- f. El sistema debe asignar a la matrícula el tipo de aeronave y el peso respectivo para poder facturar.



3. Peso de aeronaves

- a. El cobro de aproximación y aterrizaje se calcula con base en el peso de la aeronave. En el sistema debe conocerse la aeronave (modelo) para lo cual el sistema le asigna el peso correspondiente. Por lo tanto, en el sistema de coincidir aeronave, peso y matrícula para poder facturar.
- b. La casilla de peso no especifica si en kilogramos o libras la unidad de cobro, lo cual induce fácilmente a error al momento de facturar.
- c. Para facturas de contado debe consultarse al piloto el modelo y el peso de la aeronave, y confiar en la información suministrada para efectos de facturación. Dado que para un mismo modelo de aeronave existen diferentes pesos: con carga, sin carga, capacidad máxima. No está claro cuál debe ser utilizado.

4. Cálculo del tiempo de estacionamiento

- a. Cuando una aeronave excede los 90 minutos de estacionamiento el sistema debería automáticamente calcular las horas para el cobro, pero en el sistema se debe seleccionar una a una las operaciones y enviar a calcular el estacionamiento lo que vuelve lento el proceso de cobro.
- b. El sistema calcula incorrectamente las horas de estacionamiento diurnas y nocturnas. Divide el total de horas en horas nocturnas y diurnas sin que haya estacionamiento nocturno.
- c. El registro es en hora UTC y el sistema no lo aplica.

5. Inconvenientes con los rangos de fechas para facturar

- a. No se puede seleccionar periodos de varios días para facturar, ya que el sistema no muestra las operaciones por lo tanto no se puede enviar a facturar.



6. Errores en los datos de la factura

- a. El sistema omite o duplica líneas de cobro y no permite modificar las líneas con estos errores.

Formulario 5F14 Estadísticas:

- 1. Los registros para el 5F14 son tomados del apartado “Tratamiento de vuelos” que es revisado a cabalidad para el cobro, sin embargo, al ser enviados al Cierre 514 presentan las siguientes inconsistencias:
 - a. Las horas de entrada y las horas de salida en el 5F14 no coinciden con las registradas en tratamiento de vuelos. Se presentan en cuatro columnas duplicando información e induce a confusión a usuarios internos y externos.
 - b. No se pueden modificar las horas con error.
 - c. El cierre F14 no guarda el total de los vuelos marcados en el tratamiento de vuelos.
 - d. Cada vez que se ingresa al cierre en el que se está trabajando debe seleccionarse las fechas, debería mostrar los registros existentes en ese formulario automáticamente.
 - e. En algunas ocasiones el sistema no permite el registro o actualización de pasajeros.
 - f. Algunas veces el sistema no permite eliminar líneas duplicadas o con errores.
 - g. El sistema no permite crear un nuevo Formulario hasta que esté aprobado el anterior.
 - h. El sistema debería hacer distinción por fechas, es decir, que los registros de fechas diferentes se guarden en un nuevo formulario.
 - i. Se requiere que el sistema presente un mensaje de confirmación antes del cierre de un formulario.



- j. Se requiere que las casillas de las fechas estén del lado izquierdo para mejor visualización de la información.
- k. Se requiere poder exportar del 5F14 la información de pasajeros en salida internacional.
- l. Que las casillas editables permitan modificar la información sin necesidad de marcar la información para borrarla.
- m. Corregir palabra “Aprobado”

2.5.7 Se carece de Manual de Operaciones del AIL

No se encuentra documentado el Manual de Operaciones del Aeródromo (MOA), por lo anterior no se logra validar que los elementos relacionados con el factor humano y operativas cumplan con las condiciones mínimas de la normativa aplicable; en claro incumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo No 41417-MOPT, que indica que el Departamento de Aeropuertos y AIL tienen como función “Elaborar e Implementar el MOA”, lo cual es contradictorio ya que la jefatura es quien debe supervisar y dar el seguimiento para el cumplimiento de los lineamientos del MOA de cada aeródromo.

2.5.8 Se carece de Plan de Seguridad

El AIL carece de un Plan de Seguridad, debidamente aprobado según lo indicado en el RAC 17; el aeropuerto carece de instrumentos para dar cumplimiento al plan de seguridad, no se cuenta con los elementos mínimos necesarios.

2.6 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL TOBÍAS BOLAÑOS PALMA

2.6.1 No se ha definido formalmente la operatividad de comités en el AITBP

Se carece de políticas o directrices institucionales que establezcan los medios para coordinar y participar en Comités de Aeropuertos. En el caso del AITBP, nos indica la encargada: “Se realizan los comités, constituidos y ordenados mediante



un reglamento para cada comité donde se establecen objetivos, participantes, tipos de sesiones presenciales y virtuales, acuerdos, etc.” Se validan las minutas del Comité de facilitación, fauna y emergencias.

2.6.2 El AITBP carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

A pesar de que se debe contar con un sistema de SMS, éste no se encuentra oficializado, siendo que en la revisión del personal asignado, en la práctica el puesto de Gestor de Seguridad Operacional si tiene la experiencia o calidades del perfil requerido el auditado nos indica que, “Actualmente no se cuenta con personal nombrado como Gestor de Seguridad Operacional en el AITBP.”

2.6.3 En el AITBP carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

El AITBP carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo por lo cual debe incorporar a su estructura organizacional, con el fin de generar procedimientos para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo 19 o Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica. De acuerdo con la normativa internacional RAC 139, RAC 14 y RAC 19. El contar con un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS), es indispensable para optar por la certificación de los Aeródromos Internacionales.

No se encuentra aprobado por certificación el Manual de Operaciones del Aeródromo (MOA), por lo anterior no se logra validar que los elementos relacionados con el factor humano y operativas cumplan con las condiciones mínimas de la normativa aplicable; en claro incumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT; que indica que son funciones del Departamento de Aeropuertos: “Elaborar e implementar del Manual Operativo del Aeródromo, MOA para los aeródromos administrados por el Estado.”



2.6.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AITBP

No se evidencia una adecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AITBP, ya que no se logran vincular las funciones del decreto, con relación a las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional, con el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que le son propias, dado que la falta de competencias técnicas aeroportuarias, imposibilita a personal administrativo asumir dichas funciones, según de conformidad con el oficio DGAC-DA-AITBP-OF-088-2019, con fecha 30 de marzo 2019, dirigido a Silvia Jiménez Cascante Jefe de Aeropuertos, emitido por Karla Cascante Ureña Administradora AITBP.

Revisando la estructura funcional que permite establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto, así como la estructura que favorece la atención objetiva de los problemas que se presentan el auditado nos indica: “Existe una estructura aprobada por MIDEPLAN mediante DM-112-17 (01/03/2017) y procesos aprobados mediante DGAC-DG-OF-128-2020 (12/08/2020) pero no existe personal nombrado para asumir la jefatura y encargados de cada proceso.” Aunado a lo anterior, se evidencia en la estructura “Organigrama tipo de las operaciones aeroportuarias” OACI anexo 19 que, en materia de personal clave se distinguen distintas figuras fundamentales entre las cuales destacan el Ejecutivo Responsable y el Gerente de Seguridad Operacional, las cuales no están definidas u oficializadas de conformidad con la Circular de Asesoramiento de referencia en su apartado 1.045, conforme oficio DGAC-DA-OF-101-2021, con fecha 19 de marzo de 2021 dirigido al Sr. Álvaro Vargas Segura Director General de Aviación Civil, en aquel momento, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.



Se evidencia que no hay una Unidad de Gestión Aeroportuaria, por lo que no se realiza esta actividad de supervisión.

2.6.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AITBP

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta auditoría se logra determinar; que para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, tal como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:

- Posibilidad de incumplimiento de normas y Estándares internacionales por falta de recurso especializado. el auditado nos indica: “El personal con que cuenta el aeropuerto tiene el perfil profesional, sin embargo, el puesto aún no ha sido creado a nivel de la DGAC.”

De lo anteriormente indicado; no logra esta Auditoría verificar que se tienen los puestos definidos dentro del organigrama institucional para dar cumplimiento con el proceso de certificación.



INFORME AI-06-2023

- Afectación de los servicios del aeropuerto, debido a falta de coordinación entre las partes. Se nos indica por parte del Auditado “Existe la coordinación, pero no siempre están definidos en procedimientos escritos o cartas de acuerdo. No todos los procedimientos deben estar publicados en formato de AIP, AIC, Suplemento y se presta para confusión cuando no han sido públicamente informados los procedimientos.”; así como en la afectación de los servicios del Aeropuerto debido a volumen de transacciones de la actividad que sobrepase la capacidad, se indica: “Debido a la reducción de personal, se dan errores al tener que atender más funciones y se requiere realizar reprocesos como corregir facturación duplicada. Se dan quejas de atención de servicio al cliente por aumento de estrés en el personal que atiende funciones internas y la ventanilla al público.

Estas situaciones, evidencian que no se cuentan con los comités respectivos según su área que establece el marco normativo, así como la incidencia en reducción de personal, siendo además qué, no se tiene publicados los procedimientos en AITBP.

- No se disponer de planes de contingencias para otros escenarios que puedan impactar en el aeropuerto y que no estén documentados. Al respecto se indica: “Se dispone de planes actualmente.”. Sin embargo, esos planes de contingencia en el AITBP no fueron facilitados o referenciados mediante documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno.
- Que el Comité de Seguridad Operacional, no cuenta con los insumos necesarios para poder tomar decisiones oportunamente. De este riesgo identificado se indica: “En este momento se encuentran suspendidas las sesiones del Comité SMS/RST MRPV porque no existe la plaza de Gestor SMS en el AITBP y la presidencia del Comité la ejerce el SSP



de la DGAC, pero cambió recientemente esa persona por lo que no se ha definido el rumbo que tomará dicho comité.”

No se aportó documentación que permitiera verificar las minutas de los comités establecidos.

- Las instalaciones físicas puedan afectar la calidad del servicio. En este riesgo, se nos hace indicación “Se han presentado quejas de servicio por problemas en la Terminal Aérea y puesto de control de ingreso por goteras, ascensor en mal estado, fallos de internet, entre otros.”

No se aportó evidencia que nos permitiera establecer que se cuenta con mecanismos efectivos en las mejoras de mantenimiento respectivas, en la instalación aeroportuaria del AITBP

- Inspecciones del área de movimiento y de las SLO, que no se realicen oportunamente. el auditado nos indica: “Actualmente son actividades establecidas y realizadas por el personal. Se generan órdenes de servicio para mejoras que pueda realizar Mantenimiento de la DGAC.”

No obstante, de la documentación soporte facilitada para este punto, se verifica que no hay el debido registro de las inspecciones realizadas al AITBP.

2.6.6 Debilidades de la plataforma de facturación

El sistema de facturación actualmente presenta una serie de incidencias, que no permite a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, siendo que la facturación de los servicios que se brindan en los aeropuertos constituye fondos públicos, y dadas las inconsistencias, se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de las administraciones de los Aeropuertos.



INFORME AI-06-2023

Se reportan los inconvenientes que se han presentado y se mantienen ante el cambio en el sistema de facturación en el AITBP:

1. Cuando se quiere abarcar un periodo para facturar no aparecen los vuelos. Hay que poner períodos más cortos y generar más facturas.
2. Las operaciones de color ROJO que provienen del RADAR o ROBOT no se pueden eliminar. Esto afecta ya que no podemos eliminar vuelos sobrantes. Solo modificarlos y agregarlos en días posteriores.
3. Los vuelos de color ROJO sin matrícula no se pueden filtrar ya que no existe un filtro de VUELO. Esto complica el tema de ingreso de tiras.
4. Cuando se modifica algún dato de alguna aeronave en el tema de matrículas, el sistema cambia el tipo de aeronave. Esto provoca que a veces las facturas salgan malas ya que se varían los pesos de estas.
5. Todas las operaciones de aeronaves no recurrentes que pagan al contado, hay que agregarlas con el lema de FACTURA DE CONTADO. Esto atrasa ya que cada vez que hay un vuelo de este tipo hay que modificar el nombre del CONCESIONARIO. Como recomendación creemos que todas las aeronaves que no estén asignadas a ningún operador deberían distinguirse en el sistema de manera automática. Como por ejemplo de otro color.
6. Los vuelos que ya vienen registrados a diario del radar en CLASIFICACION DE VUELO todos vienen como vuelos ambulancia. Siempre hay que corregir.
7. Cuando se están ingresando operaciones EN TRATAMIENTO DE VUELOS a la hora de poner DESPEGUE O ATERRIZAJE el sistema debería dirigir al usuario automáticamente al tipo de operación.
8. En la parte de estadística no se pueden ver resultados preliminares del 5F14 y muchas veces no se puede descargar el informe completo. Hay que hacerlo por tractos ya que el sistema no carga todas las operaciones del mes.



INFORME AI-06-2023

9. No se registran los vuelos realizados el día anterior por ejemplo el día 5 de mayo del 2023 se procede a realizar el ingreso de las tiras de vuelo del AITBP fecha 04/05/2023 al sistema, sin embargo, como se puede ver este no tiene nada cargado para dicha fecha, por lo cual se digitan todas las tiras de forma manual, para esta fecha se registran 172 vuelos.
10. En ocasiones se el sistema registra por ejemplo solamente 20 operaciones donde lo correcto son 100 por lo cual las restantes 80 se deben de ingresar manualmente.
11. Valorar si es posible programar al sistema, para que el mismo emita un correo electrónico de notificación cuando los Aeropuertos y usuarios externos envíen formularios.
12. Se sugiere brindar la opción para que el sistema sea más flexible y dé la opción de agrupar las operaciones por matrícula, cantidad y también que se logre modificar la información de éstas.
13. Y por último se solicita que se pueda realizar una modificación que permita ingresar más de 70 líneas en una factura, debido a que el Aeropuerto puede llegar a necesitar hasta 150 líneas o más por factura. Al respecto recordar la forma en que el sistema anterior acumulaba los cobros en una sola factura, esto facilitaba la visualización de esta y permitía mayor orden para el operador y la Administración.



III. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos a partir de la prueba documental; entrevistas realizados y aplicación de la herramienta de evaluación de percepción del sistema de control interno en los distintos aeropuertos se concluye con:

1. A partir de las respuestas en calidad de percepción de los auditados, los factores: presupuestal, infraestructura física y cantidad de personal asignado a estos aeropuertos; tendrían una incidencia relevante a una mayor exposición de riesgos de operación; así como de poder generar una adecuada implementación de los distintos componentes de control interno vigentes; aspecto que se refleja en los resultados documentados y analizados en cuerpo de este informe. **(Ver comentario 2.2)**
2. La no operación de los comités de Gestión de la Seguridad Operacional, Comité de Seguridad y Facilitación, Comité de Seguridad de Pista, Comité de Emergencias, y Comité de Control de Fauna; muestran una desatención a lo normado, exceptuando el AIDOQ que cuenta con minutas del Comité de Seguridad y el AITBP que cuenta con minutas de Comité de facilitación, fauna y emergencias.
A nivel general de Aeropuertos; el sistema de control interno carece de procedimientos claros que permita visualizar los responsables, los tiempos y gestión documental que permita gestionar el funcionamiento de los comités según el RAC139.007 “Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios”. **(Ver comentarios 2.3.1, 2.4.1, 2.5.1 y 2.6.1)**
3. Se tiene carencia de un sistema de gestión de seguridad operacional; dado presenta condiciones de alto riesgo en relación con la gestión aeroportuaria para la DGAC en temas de supervisión.



INFORME AI-06-2023

Adicionalmente, el sistema de gestión de la seguridad operacional es un requisito indispensable para optar por la certificación de los aeródromos internacionales en cumplimiento del marco normativo del Reglamento de Aviación Civil, RAC. 139 "Certificación de Aeródromos" y el Anexo 14 de la OACI". **(Ver comentarios 2.3.2, 2.4.2, 2.5.2 y 2.6.2)**

4. El proceso SMS AERÓDROMO; al no estar incorporado en la estructura organizacional; debilita los procedimientos que permitan eficientizar la prestación del servicio y seguridad aeroportuaria, de acuerdo con la normativa vigente, Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica. De acuerdo con la normativa internacional RAC 139, RAC 14 y RAC 19. **(Ver comentarios 2.3.3, 2.4.3, 2.5.3 y 2.6.3)**

5. Se carece de una clara vinculación de las funciones del decreto "Reorganización administrativa integral del Consejo Técnico de Aviación Civil y la Dirección General de Aviación Civil, Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT", con relación a las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional.

Las responsabilidades y funciones del personal de Aeropuertos; no se encuentran definidas en los perfiles de puestos del Manual del Servicio Civil; según el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT. **(Ver comentarios 2.3.4, 2.4.4, 2.5.4 y 2.6.4)**

6. La DGAC cuenta con una herramienta de identificación riesgos existente en los Aeropuertos, sin embargo, se concluye que los riesgos identificados por los auditados carecen de controles existentes, y que su vez lo que se indica como controles, en realidad son actividades operativas, por lo cual limita la determinación de un gerenciamiento a través de mecanismos de



INFORME AI-06-2023

control para mitigar el impacto y probabilidad de ocurrencia. (**Ver comentarios 2.3.5, 2.4.5, 2.5.5 y 2.6.5**)

7. El AIDOQ; presenta debilidades en lo referido a la gestión documental en las actividades de supervisión referidas a la calidad en los servicios que se prestan en el aeropuerto, de acuerdo con los distintos niveles de servicio requeridos; así como en la seguridad operacional.

Adicionalmente, la no aprobación del Manual de Operaciones Aeroportuarias, e incidencias en los procesos de facturación les restan oportunidad y confiabilidad a estos procesos. (**Ver comentario 2.4.6**)

8. A nivel del Aeropuerto Internacional de Limón;(AIL); se concluye que en general; las debilidades de control están orientadas a la débil gestión procedimental y documental de los requerimientos del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT; vinculado además con la falta de una adecuada reestructuración institucional que permita cumplir con las funciones y responsabilidades asignadas en dicho decreto. (**Ver comentarios 2.5.6, 2.5.7 y 2.5.8**)

9. Con relación al Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; no se tiene aprobado el Manual de Operaciones Aeroportuarias; se evidencia incidencias en el proceso de facturación que le restan oportunidad y confiabilidad al proceso, al igual que en el resto de los aeropuertos Internacionales. (**Ver comentario 2.6.6**)

10. A nivel general se concluye que la estructura de control en el Aeropuertos; presenta debilidades en el cumplimiento del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT; y de lo normado en los RAC 139, RAC 14 y RAC 19; incluyendo



INFORME AI-06-2023

además el incumplimiento de una gestión integral de la fauna en el sistema aeroportuario nacional bajo las normas y métodos recomendados por OACI y en la comunicación y seguimiento a las recomendaciones establecidas en los informes de inspección de la TSA. (**Ver comentario 2.3.6 y 2.3.7**)



IV RECOMENDACIONES.

A la Dirección General de Aviación Civil

1. Aprobar el Informe y ordenar la implementación de las recomendaciones incluidas en el mismo.
2. Definir la conformación, procedimientos de trabajo y roles a cumplir de los Comités de Gestión de la Seguridad Operacional, Comité de Seguridad y Facilitación, Comité de Seguridad de Pista, Comité de Emergencias, y Comité de Control de Fauna.

Generar las políticas que permita documentar y respaldar el funcionamiento de los comités según el RAC139.007 Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios". (**Ver conclusión 3.2**)

3. Generar una propuesta de creación del sistema de gestión de la seguridad operacional; integrado como proyecto estratégico de la DGAC; estableciendo las líneas de acción programadas según el aeropuerto.

Se debe generar una revisión integral de los procedimientos existentes, que permitan validar su cumplimiento, relacionado con sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto y el proceso de Certificación de los Aeropuertos Internacionales. (**Ver conclusión 3.3**)

4. Incorporar en la estructura organizacional de Aeropuertos; la figura del proceso denominado SMS Aeródromo, para dar cumplimiento a la Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica; y que permita la certificación de los Aeropuertos Internacionales. (**Ver conclusión 3.4**)



INFORME AI-06-2023

5. Dar seguimiento; monitorear y definir medidas alternas al oficio de solicitud de levantamiento de funciones por parte de la Unidad de Planificación; en relación con la reestructuración organizacional en el Departamento de Aeropuertos. **(Ver conclusión 3.5)**
6. Definir y vincular controles específicos documentados a cada riesgo identificado; que permita identificar el riesgo residual para cada uno de los riesgos de los procesos de Aeropuertos. **(Ver conclusión 3.6)**
7. Generar un informe detallado de las incidencias que presenta el sistema de facturación, y promover las mejoras que corresponden en un corto plazo. **(Ver conclusión 3.7, 3.8 y 3.9)**
8. Que la Administración de Aeropuerto Internacional de Limón; documente el Manual de Operaciones del Aeródromo, MOA y, un Plan de Seguridad; acorde con la normativa vigente en la materia; y cumpliendo lo establecido en el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT. **(Ver conclusión 3.8)**
9. Que la Administración del AITBP; gestione la aprobación del Manual de Operaciones del Aeródromo (MOA); de tal forma que se puedan validar los elementos relacionados con el factor humano y operativas cumplan con las condiciones mínimas de la normativa aplicable. **(Ver conclusión 3.9)**
10. Se establezcan mecanismos de control y de gestión que permitan generar una base de datos con información actualizada relativas a eventos de la fauna silvestre en el Departamento de Aeropuertos, bajo las normas y métodos recomendados por OACI. **(Ver conclusión 3.10)**



INFORME AI-06-2023

11. Definir los procedimientos y responsables para dar seguimiento a los planes de acción de los informes de las TSA a nivel de Aeropuertos. (**Ver conclusión 3.10**)





ANEXOS



ANEXO No 1

Matrices de cumplimiento de Aeropuertos



INFORMACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO

OBJETIVO GENERAL:

Comprobar y verificar la eficiencia de la gestión administrativas que deben atender los aeropuertos internacionales: Daniel Oduber Quirós (AIDOQ), Tobías Bolaños Palma (AITBP), Aeropuerto Juan Santamaría y en el Aeropuerto de Limón (AIL), de conformidad con la normativa que rige definida por OACI y la DGAC.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

La presente matriz servirá como instrumento para recolectar información y evidencia sobre el cumplimiento de lo establecido en el decreto 41417 con relación a las funciones que se definieron en el artículo 25 correspondientes al Departamento de Aeropuertos y de esta manera comprobar el cumplimiento de cada función y valorar la existencia de evidencia suficiente y competente

Funcionario que completa el cuestionario:	Sylvia Jiménez Cascante
Cargo que desempeña:	Coordinadora de Aeropuertos
Fecha de aplicación de la matriz de cumplimiento:	Mayo – 2023

RECORDAR QUE DEBEN ADJUNTAR LA INFORMACIÓN QUE EVIDENCIA LAS RESPUESTAS SI Y PARCIAL, SIEMPRE



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO CON EL ENTREVISTADO					EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO DEL AUDITOR. CORRESPONDE REVISAR Y COMPROBAR QUE LO QUE INDICA Y APORTA EL ENTREVISTADO, SEA CIERTO, VÁLIDO Y CON SUSTENTO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO. ES DONDE QUIZA CORRESPONDA TRAS PUEDE QUE APORTAR MUCHA INFORMACIÓN EN RESPUESTA DONDE SE VALORA SI EXISTE INFORMACIÓN DIGITAL O FÍSICA PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN				
#	PREGUNTA	RESPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN POR PARTE DEL ENTREVISTADO	MENCIONE Y APOORTE EVIDENCIA NECESARIA PARA COMPROBAR, POR PARTE DEL ENTREVISTADO	Evidencia	RESULTADO POR COMPROBACIÓN A RESPUESTA Y EVIDENCIA, SEGÚN CRITERIO POR PARTE DEL AUDITOR (AUDITORÍA INTERNA)			OBS. Hallazgos	ENCUENTRADAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLIMIENTO O PARCIAL		
1	¿Cómo provee la infraestructura aeroportuaria, con su respectivo mantenimiento, que garantice la seguridad en el transporte aéreo y facilite un excelente servicio a los usuarios?	Corresponde a la unidad de infraestructura aeronáutica proveer el respectivo mantenimiento y nueva infraestructura, en caso de aeropuertos corresponde la supervisión y coordinación	Reuniones, minutas	Punto 1	X				Se adjuntan documentos de los periodos 2022 y 2023
			Oficios	Punto 1	X				Se adjuntan documentos de los periodos 2022 y 2023
			Informes	Punto 1	X				Se adjuntan documentos de los periodos 2022 y 2023
2	¿Cómo vigila el cumplimiento de la seguridad aeroportuaria por parte de las administraciones de los aeródromos locales y los aeropuertos internacionales administrados por el Estado?	En los AI se realiza a través del Servicio de Vigilancia Aérea, los comités de seguridad y facilitación, a través de convenios CETAC y Seguridad Pública / en los aeródromos locales se tienen contrataciones de servicios de seguridad y vigilancia con empresas proveedoras (terceros)	Contratos de servicio de seguridad a nivel de locales	Punto 2	X				No se adjuntan manuales de procedimientos
			Minutas comité de seguridad y facilitación	Punto 2	X				Se adjuntan documentos de los periodos 2022 y 2023
			Oficios y correos electrónicos relacionados al tema de seguridad	Punto 2	X				Se adjuntan documentos de los periodos 2022 y 2023
3	¿Cómo gestiona los estudios correspondientes a nuevos emplazamientos de aeropuertos?	Con estudios de emplazamiento a través del plan nacional del desarrollo aeroportuario de CR y regional	Contratación del Plan Nacional, los entregables	Punto 3		X			No se adjuntan documentos de contratación del Plan Nacional
			Estudios de emplazamiento	Punto 3			X		Documento no cumple con la formalidad debida.
4	¿Cómo ejerce la dirección, control, supervisión, coordinación y ejecución de las actividades relativas en la parte operacional y comercial de los aeródromos públicos locales, y los aeropuertos internacionales administrados por el Estado?	AIDQ: la parte comercial se encuentra concesionada / AITBP: la parte comercial, hacemos referencia al sector de hangares / AI: No se tiene sección comercial	Cuadro de control	Punto 4	X				Se adjunta documento del periodo 2023
			Lista de espera	Punto 4	X				
			Oficio de Asesoría Legal	Punto 4	X				Se adjunta documento del periodo 2023
									No se adjuntan manuales de procedimientos
5	¿Cómo realiza análisis de la oferta y demanda de mercado sobre las necesidades de expansión para crear nuevos aeropuertos o bien para ampliar instalaciones y servicios?	Se encuentra en el alcance del Plan Nacional del Desarrollo aeroportuario de CR y regional / Estudio de rehabilitación de los pavimentos del AIDQ que contiene la proyección de demanda y complementariamente a través de la actualización del Plan Maestro AIIS	Plan Nacional de Desarrollo Aeroportuario	Punto 5	X				Documento corresponde al periodo 2023
			Estudios de Rehabilitación de Pavimentos AIDQ	Punto 5	X				No referencia la fecha de emisión del documento
			Plan Maestro AIIS	Punto 5	X				Plan Maestro corresponde a un borrador del año 2019
6	¿Cómo evalúa el cumplimiento en la prestación de servicios y la adopción e implementación de planes de corrección de deficiencias, obras de infraestructura o de seguridad operacional para mantener los aeropuertos internacionales y locales, de Estado en categoría certificable, además de mantener vigilancia continua para asegurar la condición certificada de los aeródromos, en estricto apego y cumplimiento del marco normativo del Reglamento de Aviación Civil, RAC 139 "Certificación de Aeródromos" y el Anexo 14 de la OACI?	Mediante el proceso de certificación de los aeropuertos AITBP y AIDQ, que se encuentre en fase 2 presentada ante Supervisión de Aeródromos	Carpetas compartidas	Punto 6			X		MOA corresponde a un borrador del año 2019. No se encuentra actualizado
			Oficio de presentación	Punto 6			X		Se adjuntan oficios de solicitud para certificación AITBP 2021 / AIDQ 2022
			Minutas de cierre de fase 2	Punto 6			X		7M20 Plan de emergencia adjunto corresponde al AIDQ
			Remisión de los documentos y las carpetas	Punto 6			X		Se adjuntan cartas de acuerdo formales, borradores y otros documentos no formales.
7	¿Cómo elabora e implementa el Manual Operativo de Aeródromo, MOA para los aeródromos administrados por el Estado?	Es uno de los componentes del proceso de certificación de fase 2, se valida el cumplimiento con los simulacros a escala real y de mesa	Informe de simulacro	Punto 7	X				Informe de simulacro del AITBP
			Remisión de los documentos y las carpetas	Punto 7			X		MOA corresponde a un borrador del año 2019. No se encuentra actualizado. Adjuntos en el punto 6 y 7
8	¿Cómo coordina los servicios que se prestan a los usuarios en las terminales aéreas tendientes a proveer la máxima seguridad, comodidad, agilidad y rentabilidad en la gestión?	AIDQ: Los servicios que se prestan se realizan mediante concesionario / AITBP: Mejorando la facilitación de servicios a los usuarios, ambos mediante comité de seguridad y facilitación, también se han contratado servicios pre hospitalarios para atención primaria de los usuarios o pasajeros, servicios de limpieza y servicios de fumigación / AI: Se plantea un proyecto para el mejoramiento de la terminal (demolición y construcción), se refuerza con recursos de mantenimiento las terminales aéreas	Contratos de servicios pre hospitalarios, limpieza y fumigación	Punto 8	X				No se adjuntan contratos, solo ordenes de solicitud y ordenes de compra del periodo 2023
			Borrador de Convenio con ICD	Punto 8	X				No se adjunta borrador del convenio, solo los correos de referencia
			Coordinación con Aeris para la dotación de counters	Punto 8	X				
			Informes de mantenimiento	Punto 8	X				
9	¿Cómo realiza la planificación de los planes, programas,	Metodología de planificación de proyectos, Marco Orientador del Plan de Desarrollo de INECO para la	Propuestas de inversión, estudios	Punto 9	X				Se adjuntó informe de proyección de inversión de proyectos de infraestructura aeronáutica 2023
			Metodología Planificación de Proyectos	Punto 9	X				Adjunto Minuta de seguimiento Proyecto POI 2024



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

	Infraestructura aeroportuaria?	Planificación, Planes de Inversión que se proponen a la Dirección para optar por recursos de asistencia técnica.	Plan de Desarrollo del INECO	Punto 9	X			
			Capítulo 15 del Estudio de Rehabilitación del Pavimento del AIDQ	Punto 10	X			
10	¿Cómo asegura al país la dotación de infraestructura aeronáutica que permita brindar excelentes servicios de transporte aéreo y seguridad aeroportuaria, siempre de acuerdo con las normas nacionales e internacionales vigentes?	Mediante el diseño de proyectos acorde a lo establecido en el anexo 14 de aeropuertos y capacitando al equipo de infraestructura y de aeródromos locales en temáticas relacionadas con las normas de aplicación vigentes / En temas de seguridad se coordina con Aeris con personal que maneja el SMS para levantar capacidades en los Aeropuertos Internacionales, se realiza un esfuerzo para llevar los labores de SMS	Se realiza un ejercicio del proyecto plataforma con una matriz de riesgo asociada	Punto 10	X			Se adjunta matriz de riesgo y correo de referencia
			Capacitación del personal en temas vinculados	Punto 10	X			Se adjunta Propuesta de proyectos de inversión a ejecutar en el año 2022 y oficio con la metodología de priorización de proyectos de infraestructura aeronáutica 2022
11	¿Cómo administra, inspecciona, supervisa, controla y da seguimiento del mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo de la infraestructura aeroportuaria?	Existe un plan de mantenimiento general de áreas pavimentadas y no pavimentadas, existen cronogramas e informes de mantenimiento que son analizados por infraestructura para detectar variaciones, listado de órdenes de servicio pendientes con la respectiva programación para validar las fechas de cumplimiento, para los seguimientos se realiza mediante la plataforma Teams y correos electrónicos.	Plan Mantenimiento de la DGAC	Punto 11	X			Corresponden al periodo 2023
			Órdenes de servicio	Punto 11	X			Corresponden al periodo 2023 / Adicional se adjuntan informes de inventario de Fauna Silvestre 2013 e Informe de Inspección nocturna AIDQ 2021-2022
			Informes de mantenimiento	Punto 11	X			
			Designación de funcionario de infraestructura de enlace	Punto 11	X			
12	¿Cómo coordina, inspecciona, controla y da seguimiento a los contratos relacionados con la construcción, adecuación y mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria?	A través de Informes de rendición de cuentas de infraestructura	Informes	Punto 12	X		X	Se adjunta informe de proyección de inversión de proyectos de infraestructura aeronáutica 2023
			Reuniones y Minutas	Punto 12				Minuta de seguimiento Plan Maestro corresponde al periodo 2020
			Inspecciones	Punto 12	X			
			Informes de mantenimiento	Punto 13	X			Se adjunta oficio Propuesta de proyectos de inversión a ejecutar en el año 2023 y oficio Rendición de cuentas de los proyectos 2023
13	¿Cómo conserva y mantiene los sistemas electromecánicos y la infraestructura de los Aeropuertos, así como otras edificaciones de la DGAC en condiciones óptimas de operación y seguridad aeroportuaria?	Plan de trabajo anual electromecánico a nivel de mantenimiento	Revisión de equipo crítico, herramienta de Teams y correos electrónicos	Punto 13	X			Reportes por correo de incidentes por averías AIDQ periodo 2022 / avería AITBP periodo 2023
14	¿Cómo gestiona los estudios de fauna y peligro aviar en los aeropuertos y aeródromos del estado así como da seguimiento a las medidas de mitigación propuestas en cada sitio?	Los estudios biológicos no se realizan por falta de presupuesto de la partida, se realiza una cooperación con la UCR y el SINAC.	Documentos y vistas de la UCR y el SINAC	Punto 14	X			Oficios correspondientes a los periodos 2019 y 2021
			Informes	Punto 14	X			Informes correspondientes a los periodos 2021 y 2022
15	¿Cómo coordina y apoya el desarrollo de las obras de inversión de infraestructura?	Reuniones de seguimiento con jefatura de Infraestructura, Proceso de Planificación y Proceso de Desarrollo, Revisión y observaciones a oficios relevantes dirigidos a la Dirección, Reuniones de monitoreo constante, Revisión de informes de rendición de cuentas	Minuta de reunión de seguimiento	Punto 15	X			Minuta de seguimiento PDI 2024 corresponde al periodo 2023
			Oficios - revisiones y observaciones	Punto 15	X			Oficios correspondientes a los periodos 2021-2022-2023
			Reuniones via TEAMS	Punto 15	X			Correspondiente al periodo 2023
			Revisión de informes de rendición de cuentas	Punto 15	X			
16	¿Cómo coordina con los diferentes departamentos y con las dependencias gubernamentales para un buen desarrollo de los proyectos de inversión en los Aeródromos?	Externo: Reuniones de seguimiento con otras instituciones (Planificación Sectorial, Museo Nacional, INCOPER, MOPT, MIDEPLAN, etc.) Interno: Reuniones de seguimiento a proyectos como miembro de la PMO.	Minutas	Punto 16		X		Memoria IV mesa 5, no es un documento formal
			Reuniones via TEAMS	Punto 16	X			
			Correos, oficios, convenios	Punto 16	X			Oficio correspondiente al periodo 2023
			Minutas de PMO	Punto 16	X			
17	¿Cómo coordina la agenda de los departamentos de protocolo de los poderes del Estado y la atención expedita de los diplomáticos, funcionarios e invitados del Gobierno de la República?	Comunicación constante con personal del Salón Diplomático y con la Dirección General, Revisión y aprobación de roles y horario de trabajo del personal del Salón Diplomático, Autorización de laborar fuera de la jornada laboral con coordinación con RHEH, Detección de necesidades y gestión de presupuesto y apoyo en proceso de contratación administrativa.	Correos	Punto 17	X			
			Horarios	Punto 17	X			
								Se adjunta el reglamento para la administración y uso del salón ejecutivo y diplomático de los aeropuertos internacionales del país No.41300 MOPT, formulario SF 27 Solicitud de servicio salón ejecutivo y diplomático y el borrador del procedimiento SPO5
18	¿Cómo analiza y emite criterio técnico sobre las causas de emisión de los permisos de uso en precario, en caso de irregularidad e incumplimiento?	Revisión de los informes de fiscalización de espacios generados por el AITBP, Realización de prevenciones y su análisis, Reducción de criterios técnicos y su remisión a la Asesoría legal para el inicio del proceso de decálogo.	Oficios	Punto 18	X			Se adjuntan oficios por desalojo AITBP periodo 2022 y oficio por convocatoria de recepción de espacios periodo 2022
			Criterios técnicos	Punto 18	X			No se adjuntan manuales de procedimientos
			Informes de fiscalización	Punto 18	X			
			Consultas a otras dependencias	Punto 18	X			
19	¿Cómo gestiona la solicitud de otorgamiento de espacios para la concesión de permisos de uso en precario en los aeródromos locales, conforme las condiciones y disponibilidad de espacio, de acuerdo a criterio técnico?	Control de las solicitudes, lista de espera de solicitudes presentadas, propuesta de asignación de espacios de acuerdo a criterios objetivos.	Cuadro de control	Punto 19	X			Información en el punto 18
			Lista de espera	Punto 19	X			Información en el punto 18
			Oficios	Punto 19	X			Oficio correspondiente al periodo 2023
			Planos	Punto 19		X		Se adjunta un informe de quejas no formal
			Informe semestral ante ARESEP, 2022	Punto 19				
	¿Cómo realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios a solicitud de ARESEP? Aporta el estado de las denuncias recibidas y resueltas.	Informe semestral ante ARESEP, ante la Contraloría se realiza en casos específicos.	Correos con respuesta a la Contraloría de Servicios	Punto 19	X			
			Informe semestral de quejas, Administraciones de los aeropuertos	Punto 19	X			



INFORME AI-06-2023

INFORMACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO

OBJETIVO GENERAL:

Comprobar y verificar la eficiencia de la gestión administrativas que deben atender los aeropuertos internacionales: Daniel Oduber Quirós (AIDOQ), Tobias Bolaños Palma (AITBP), Aeropuerto Juan Santamaría y en el Aeropuerto de Limón (AIL), de

OBJETIVO ESPECÍFICO:

La presente matriz servirá como instrumento para recolectar información y evidencia sobre el cumplimiento de lo establecido en el decreto 41417 con relación a las funciones que se definieron en en el artículo 27 correspondientes al Aeropuerto

Funcionario que completa el cuestionario:

Hernán Juárez Pérez

Cargo que desempeña:

Gerente Aeropuerto Internacional - AIDOQ

Fecha de aplicación de la matriz de cumplimiento:

Mayo --

RECORDAR QUE DEBEN ADJUNTAR LA INFORMACIÓN QUE EVIDENCIA LAS RESPUESTAS SI Y PARCIAL SIEMPRE



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO CON EL ENTREVISTADO				EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO DEL AUDITOR, CORRESPONDE REVISAR Y			
#	PREGUNTA	RESPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN POR PARTE DEL ENTREVISTADO	MENCIONE Y APORTE EVIDENCIA NECESARIA PARA COMPROBAR, POR	RESULTADO POR COMPROBACIÓN A RESPUESTA CUMPLIMIENTO			OBSERVACIÓN DEL AUDITOR (ANOTE LOS POSIBLES HALLAZGOS Y/O DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS)
				SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLIMIENTO	
1	¿Cómo cumplen el llevar a cabo la facilitación, coordinación y gestión de los servicios que se prestan a los diversos usuarios?	Se tiene un contrato de concesión que indica los servicios que deben prestarse a los diversos usuarios. Se realiza en coordinación con comités de seguridad y facilitación. Se utilizan formularios de inspección de pista aeroportuaria diaria. Comunicados semanales vía correo electrónico sobre la asignación semanal de posiciones.	1- Contrato de Concesión 2- Formularios 7F39 Verificación de área de Maniobras 3- Procedimiento de asignación de posiciones 4- Minutas de reuniones, comisiones Seguridad y Facilitación	X			Información recibida corresponde al periodo 2023 Adjunto información de diciembre 2022 al mes de abril 2023
2	¿Cómo planifica, dirige y ejecuta los simulacros de emergencia a escala real, ejercicios parciales y de mesa?	La Administración del Lado Aéreo convoca mediante reunión del Comité de Seguridad para la planeación del ejercicio; sea este simulación o a escala real	RAC-139 (5.3, a, b, c) PEA AIDOQ	X X			
3	¿Cómo realiza la gestión y el control del proceso de facturación de Operaciones aéreas del aeropuerto?	Este proceso se ejecuta por medio del sistema de facturación CETAC, mismo que debe tener todo lo requerido para realizar los cálculos por concepto de servicios aeroportuarios y no aeroportuarios.	GP02	X			
4	¿Cómo administra y controla áreas de acceso restringido y emite credenciales para el uso de las instalaciones del aeropuerto?	Se cuenta con un Instructivo para dar el servicio de acreditación a los usuarios, para lo cual se atiende en la oficina de Credenciales del AIDOQ	Instructivo 7110	X			
5	¿Cómo elabora, planifica, desarrolla, divulga y da seguimiento al Plan de Emergencias del aeropuerto?	El PEA 7M20 se actualiza de acuerdo a los hallazgos de los ensayos o ejercicios que se hacen anualmente, sea simulación y simulacro a escala real	RAC-139 (5.3, a, b, c) PEA AIDOQ	X X			Ver documento en punto 2 Ver documento en punto 2
6	¿Cómo elabora estadísticas diarias de las operaciones aéreas y del transporte de pasajeros para establecer la base estadística de la DGAC?	Dentro del sistema de facturación CETAC está incluida una sección de estadísticas, en dicho módulo debe incluir información de pasajeros, misma que se obtiene de Migración y Extranjería. También se usa como insumo las tiras de vuelo de la	GP02	X			Ver documento en punto 3
7	¿Cómo implementa medidas de seguridad aeroportuaria en coordinación con los entes competentes en el aeropuerto?	Se implementa lo que indica el MRAC-17 y el Instructivo 7110 en lo que respecta a fitros de seguridad para pasajeros y funcionarios	MRAC-17 7110	X X			Ver documento en punto 4
8	¿Cómo planifica y administra la plataforma de estacionamiento de aeronaves y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos?	Se toma en cuenta los itinerarios actualmente aprobados más las nuevas solicitudes que ingresen por medio de la Unidad de Transporte Aéreo de la DGAC, quienes nos consultan para que recomendemos si las solicitudes se ajustan a los horarios de servicio y disponibilidad de espacios, tanto en plataforma como el la Terminal; esto último coordinado con el Concesionario Coriport	RP-CP03-AN04 Criterios de Asignación	X			Ver documento en punto 1
9	¿Cómo atiende requerimientos y consultas de las compañías aéreas y usuarios en general?	Depende del tipo de solicitud se hace vía correo electrónico a la oficina de Credenciales, a la Administración o la oficina de los Supervisores de operaciones aeroportuarias.	7110	X			Ver documento en punto 4
10	¿Cómo controla, autoriza y establece procedimientos para la atención y el uso del salón diplomático?	Se debe utilizar como guía el Decreto N° 41300 MOPT, y para su uso se reciben las solicitudes vía correo electrónico	Reglamento para la administración y uso del salón ejecutivo y diplomático de los aeropuertos	X			
11	¿Cómo atiende aspectos de mejora relacionados con la facilitación de los servicios aeroportuarios, conforme a las recomendaciones del Anexo 9 de la Organización Internacional de Aviación Civil y a los Reglamentos aeronáuticos costarricenses?	Por medio de las reuniones y acuerdos que se toman en el Comité de Seguridad y Facilitación, también por medio de contratos con empresas que brinden servicios en beneficio de los usuarios	Minutas CS y Fal		X		No se adjunta información
12	¿Cómo fiscaliza la prestación de los servicios de salvamento y extinción de incendios?	Se realiza supervisión mensual, usando un listado para verificación del servicio SEI	Formulario 7F494	X			Información recibida corresponde al periodo 2023
13	¿Cómo realiza controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves?	Por medio del Comité de Fauna, en el que se toman decisiones para mitigar la presencia de fauna, esto con los recursos limitados que se tienen, también por medio de avistamientos y registro de los hallazgos.	Formulario de avistamientos 7F41	X			Información recibida corresponde al periodo 2023
14	¿Cómo convoca al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo?	Por medio de reuniones bimensuales, del cual se desprenden acciones tales como inspecciones de instituciones como el SINAC, quienes realizan monitoreos en distintas épocas del año	Informes SINAC	X			No hay evidencia de convocatorias ni del seguimiento.
15	¿Cómo inspecciona y reporta peligros encontrados dentro del aeródromo?	Se envían circulares y boletines a los operadores para fomentar el reporte de peligros e incidentes que se presenten en las operaciones	smalir@dgac.go.cr		X		No se adjuntan documentos de respaldo Es el correo donde se envían los reportes de peligro e incidentes



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

16	¿Cómo promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores?	Por medio de notificaciones a las jefaturas de las empresas que incurran en faltas y que pongan en riesgo la seguridad operacional		X	Funciones del SMS que las realiza actualmente don Edgar Lopez
17	¿Cómo imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna?	Se programan para participación de la comunidad aeroportuaria y son impartidas por instituciones especializadas, tal como el SINAC, Sistema de Áreas de Conservación.		X	No se adjuntan documentos de respaldo Hace un mes se realiza la ultima reunión para retomar charlas sinac 4 por año aprox
18	¿Cómo implementa y vigila la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses?	Se realiza por medio del registro y gestión de los reportes de las diferentes entidades, así como con actividades que refuercen la cultura de seguridad operacional, tales como camilatas FOD	Convocatorias caminatas FOD	X	No hay evidencia de registros ni reportes Funciones del SMS que las realiza actualmente don Edgar Lopez
19	¿Cómo coordina con el concesionario de la Terminal Aérea, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevos itinerario de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y ubicación en los puentes telescópicos?	Se realiza por medio del procedimiento de asignación de posiciones, mismo que es competencia del Concesionario Coriport	RP-CP03-AN04 Criterios de Asignación de Espacios en Plataforma	X	Ver documento en punto 1
20	¿Cómo coordina y participa en comités del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviar y Fauna, Operadores Aéreos?	La Administración del Lado Aéreo debe participar en las reuniones mensuales del Comité de Seguridad y Facilitación, Comité de Operadores, así como en reuniones bimensuales de Fauna.	Minutas CS y Fal	X	No se adjuntan documentos de respaldo Comité de Operadores se participa como espectador Comité Fauna existe grabación Planes de Emergencias de Aeropuertos cuando hay simulacro se discute en comité de seguridad
21	¿Cómo solicita la emisión de NOTAM's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina de Información Aeronáutica (AIM)?	En caso de requerirse, se hace por medio de Formularios del Sistema de Gestión, por ejemplo para solicitar la publicación de un notam, se utiliza el formulario 7F07	7F07 Solicitud de notam	X	Información recibida corresponde al periodo 2023
22	¿Cómo efectúa depósitos bancarios de dineros generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto; así como emitir informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto?	Actualmente se usan otro métodos para no recibir dinero en efectivo; tal como pago con tarjeta y por Sinpe.	6P02	X	Ver documento en punto 3
23	¿Cómo dirige, supervisa y controla la prestación de servicios contratados en el aeropuerto?	Por medio de supervisión mensual, utilizando formularios de chequeo, contrato limpieta, contrato servicio de atención prehospitalaria, y servicio SEI	Lista de revisión 7F495	X	Información recibida corresponde al periodo 2023 No se adjunta evidencia de contrato de limpieza, servicios de atención hospitalaria ni servicio SEI
24	¿Cómo coordina con las dependencias de la DGAC la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento y obras de infraestructura?	Por medio de correo electrónico o por solicitudes de Órdenes de servicio a Mantenimiento Aeroportuario de la DGAC.	TRICOM	X	No hay evidencia de la coordinación, sólo de solicitudes Es un software donde se ingresan las ordenes de servicio de mayor cuantía pintura pista o maya perimetral
25	¿Cómo implementa el plan SMS Aeródromo?	Se usa el análisis de brechas, y se gestionan mediante notas a quien corresponda		X	No se adjuntan documentos de respaldo Funciones del SMS que las realiza actualmente don Edgar Lopez
26	¿Cómo planifica, ejecuta, controla y evalúa las operaciones aeroportuarias?	Por medio de linearias previamente aprobados, también por solicitudes vía correo electrónico. Esto se anota en una bitácora diaria de la oficina SOAs	Link bitácora digital	X	Información recibida corresponde al periodo 2023
27	¿Cómo gestiona la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma?	Se realizan 3 inspecciones de pista y calles de rodaje, y en caso de ser necesario se realizan extraordinarias, de lo cual se deja evidencia en el formulario respectivo	Formulario Inspección de Área de Maniobras	X	No se adjuntan documentos de respaldo
28	¿Cómo supervisa la calidad en los servicios que se prestan en el aeropuerto de acuerdo a los niveles de servicio y confort establecidos por IATA, a través de inspectores de Terminal?	Éstas son funciones del Órgano Fiscalizador y Órgano de Control, por medio de inspecciones e informes	Contrato Concesión	X	Ver documento en punto 1
29	¿Cómo administra la caja chica del aeropuerto?	Se usa 6P02 para la ejecución de la caja chica	6P02	X	Ver documento en punto 3
30	¿Cómo realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios?	Se cuenta con buzón de sugerencias y por medio de reportes que se puedan presentar ante la Contraloría de servicios. Se brindan respuestas por escrito de los reportes		X	No se adjuntan documentos de respaldo No se han presentado quejas



INFORMACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO

OBJETIVO GENERAL:

Comprobar y verificar la eficiencia de la gestión administrativas que deben atender los aeropuertos internacionales: Daniel Oduber Quirós (AIDOQ), Tobías Bolaños Palma (AITBP), Aeropuerto Juan Santamaría y en el Aeropuerto de Limón (AIL), de conformidad con la normativa que rige definida por OACI y la DGAC.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

La presente matriz servirá como instrumento para recolectar información y evidencia sobre el cumplimiento de lo establecido en el decreto 41417 con relación a las funciones que se definieron en el artículo 29 correspondientes al Aeropuerto Internacional de Limón y de esta manera comprobar el cumplimiento de cada función y valorar la existencia de evidencia suficiente y competente

Funcionario que completa el cuestionario:

Julio Arias Quesada

Cargo que desempeña:

Gerente Aeropuerto Internacional - AIL

Fecha de aplicación de la matriz de cumplimiento:

RECORDAR QUE DEBEN ADJUNTAR LA INFORMACIÓN QUE EVIDENCIA LAS RESPUESTAS SI Y PARCIAL, SIEMPRE



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

	EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO CON EL ENTREVISTADO	EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO DEL AUDITOR, CORRESPONDE REVISAR Y COMPROBAR QUE LO QUE INDICA Y APORTA EL ENTREVISTADO, SEA CIERTO, VÁLIDO Y CON SUSTENTO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO. ES DONDE QUIZA CORRESPONDA TRABAJAR CON MUESTRAS REPRESENTATIVAS PORQUE PUEDAN QUE APORTE MUCHA INFORMACIÓN EN RESPALDO DE LA GESTIÓN QUE REALIZAN. TAMBIÉN ES DONDE SE VALORA SI EXISTE INFORMACIÓN DIGITAL O BIEN SI EL AUDITOR DEBE PROGRAMAR VISITAS EN SITIO PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN				
#	PREGUNTA	MENCIÓN Y APORTE EVIDENCIA NECESARIA PARA COMPROBAR, POR PARTE DEL ENTREVISTADO	RESULTADO POR COMPROBACIÓN A RESPUESTA Y EVIDENCIA, SEGÚN CRITERIO POR PARTE DEL AUDITOR (AUDITORÍA INTERNA)			OBSERVACIÓN DEL AUDITOR (ANOTE LOS POSIBLES HALLAZGOS Y/O DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS)
			SI CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLIMIENTO PARCIAL	
1	¿Cómo lleva a cabo la facilitación, coordinación y gestión de los servicios que se prestan a los diversos usuarios?	Correos de convocatoria	X			No se adjunto un procedimiento formal sobre el proceso de comunicación de la coordinación de vuelos
		Declaraciones generales	X			
		Procedimiento AIP	X			
2	¿Cómo realiza la gestión y el control del proceso de facturación de Operaciones aéreas del aeropuerto?	Informe de Facturación Mensual	X			
		Informe de Ingresos de Contado 6F82	X			
		Informe 5F14 estadísticas	X			
		Informe de estacionamiento de aeronaves	X			
3	¿Cómo administra y controla áreas de acceso restringido y emite credenciales para el uso de las instalaciones del aeropuerto?	Bitácora del formulario y la documentación	X			MOA aún no se encuentra aprobado
		Manual de revisión de credenciales, en control de ingreso de personas a las áreas	X			
4	¿Cómo planifica, dirige y ejecuta los simulacros de emergencia a escala real y ejercicios parciales y de mesa	Informes de simulacro parcial y simulaciones	X			
		Informe PAO 2022	X			
5	¿Cómo elabora, planifica, desarrolla, divulga y da seguimiento al Plan de Emergencias del aeropuerto?	CATEA		X		No hay un documento denominado Cateas
		Informes de simulacro parcial y simulaciones	X			
		Borrador del Plan de Emergencias del Aeropuerto	X			
		Sistema de Gestión 7M22		X		
6	¿Cómo elabora las estadísticas diarias de las operaciones aéreas y del transporte de pasajeros para alimentar la base de estadísticas de la DGAC?	Reporte Diario de aterrizaje	X			No se visualiza este formulario No se adjunta el procedimiento para la elaboración de las
		Informe 5F14 estadísticas en excel y en	X			
7	¿Cómo implementa medidas de seguridad aeroportuaria en coordinación con las entidades competentes en el aeropuerto?	Minuta de reunión	X			No se adjunta el protocolo de seguridad
		Circulares emitidas	X			
		Protocolos de seguridad		X		
		NOTAMs	X			
8	¿Cómo atiende los requerimientos y consultas de las compañías aéreas, usuarios y evacuar consultas?	Correos de respuesta	X			
		Oficios de Respuesta	X			
		Archivo físico de documentos de consulta y requerimientos recibidos	X			
9	¿Cómo administra la plataforma de estacionamiento, según las solicitudes realizadas; así como las nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos?	Oficios de respuesta de Navegación			X	No hay un procedimiento formal que establezca los lineamientos No se adjunta oficio de respuesta. El documento corresponde a un correo electrónico de respuesta.
						No hay un procedimiento formal que establezca los lineamientos
10	¿Cómo atiende aspectos de mejora relacionados con la facilitación de los servicios aeroportuarios, conforme a las recomendaciones en el Anexo 9 de la OACI y al respectivo Reglamento Aeronáutico Costarricense?	Minutas de reunión de Comité Facilitación		X		No se adjunta minuta de reunión de comité facilitación
		Plan Nacional de Facilitación	X			
11	¿Cómo fiscaliza la prestación de servicios de salvamento y extinción de incendios?			X		No se adjunta información del procedimiento de fiscalización por prestación de servicios de salvamento y extinción de incendios
12	¿Cómo realiza controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves?	Minitas de reunión de Comité de Fauna		X		El documento adjunto no es una minuta, corresponde a correo por envío de los reportes (informe y formulario 7F289)
		Formulario de avistamiento 7F289	X			
		Informe mensual			X	
		Correos electrónicos	X			



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

13	¿Cómo convoca al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo?	Manual de Control de Peligro Aviar		X		No se adjuntó manual de control de peligro aviar
		Estudio de fauna de 2015		X		No se adjuntó estudio de fauna de 2015
14	¿Cómo inspecciona y reporta peligros encontrados dentro del aeródromo?	Formularios de Inspección de Instalaciones				
			X			
		Formularios de Inspección de Áreas de Movimiento	X			
15	¿Cómo promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores?	Órdenes de servicio de mantenimiento		X		No se adjuntan órdenes de servicio de mantenimiento
		Bitácora		X		No se adjuntan bitácoras que respalden las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y las acciones de mejora
		NOTAMs	X			
16	¿Cómo imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna?	Circulares emitidas	X			
		Informe	X			
17	¿Cómo implementa y vigila la aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del aeropuerto, conforme al Anexo Nos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos costarricenses?			X		No se adjunta información de implementación y seguimiento para la debida aplicación del sistema de gestión de la seguridad operacional del aeropuerto
18	¿Cómo coordina con el departamento de Transporte Aéreo de la DGAC, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevos itinerario de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos?	Oficios y respuestas			X	Dado que no existe un procedimiento que establezca los pasos a seguir, la coordinación se realiza vía correo electrónico.
19	¿Cómo coordina y participa en comités del Aeropuerto: seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro aviar y fauna, Operadores aéreos, Bandera Azul y cualquier otro que se considere importante?	Convocatorias	X			
		Minutas		X		No se adjuntan minutas
20	¿Cómo solicita la emisión de NOTAM's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina de Información Aeronáutica (AIM)?	Formulario 7F07 Solicitud de NOTAM	X			
		Formulario 7F486 Solicitud de publicación aeronáutica		X		No se adjunta formulario 7F486. El trámite se realiza por medio de correo electrónico únicamente con el formulario 7F07
21	¿Cómo efectúa depósitos bancarios de dineros generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto; así como emitir informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto?	Comprobante de depósitos	X			
		Formulario Control de ingreso de contado	X			
22	¿Cómo dirige, supervisa y controla la prestación de servicios contratados en el aeropuerto?	Check list diario	X			
		Recibido conforme mensual	X			
23	¿Cómo coordina con las dependencias de la DGAC la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento y obras de infraestructura?	Solicitudes de ordenes de servicio	X			
		Oficios y correos	X			
24	¿Cómo complementa el plan SMS Aeródromo?			X		No se adjunta información para el plan SMS aeródromo
25	¿Cómo planifica, ejecuta, controla y evalúa las operaciones aeroportuarias?	Reporte Diario de aterrizaje		X		No se adjunta el reporte diario de aterrizajes
		Correo de convocatoria	X			
		Facturas	X			
26	¿Cómo gestiona la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma?	Declaraciones generales	X			No se adjunta el procedimiento de seguridad operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma
27	¿Cómo mantiene actualizado el Manual de Operaciones Aeroportuarias (MOA)?			X		No se adjunta el Manual de Operaciones Aeroportuarias (MOA) ni las actualizaciones
28	¿Cómo administra la caja chica del aeropuerto?			X		No se adjunta procedimiento ni controles de caja chica del aeropuerto
29	¿Cómo realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios?	Boletín para quejas o denuncias	X			
		Informe semestral		X		No se adjunta informe semestral de quejas



INFORMACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO

OBJETIVO GENERAL:

Comprobar y verificar la eficiencia de la gestión administrativas que deben atender los aeropuertos internacionales: Daniel Oduber Quirós (AIDOQ), Tobias Bolaños Palma (AITBP), Aeropuerto Juan Santamaría y en el Aeropuerto de Limón (AIL), de conformidad con la normativa que rige definida por OACI y la DGAC.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

La presente matriz servirá como instrumento para recolectar información y evidencia sobre el cumplimiento de lo establecido en el decreto 41417 con relación a las funciones que se definieron en el artículo 28 correspondientes al Aeropuerto Tobias Bolaños Palma y de esta manera comprobar el cumplimiento de cada función y valorar la existencia de evidencia suficiente y competente

Funcionario que completa el cuestionario:

Judith Benavides González

Cargo que desempeña:

Jefatura a.i. Unidad Administración AITBP

Fecha de aplicación de la matriz de cumplimiento:

Mayo - 2023

RECORDAR QUE DEBEN ADJUNTAR LA INFORMACIÓN QUE EVIDENCIA LAS RESPUESTAS SI Y PARCIAL, SIEMPRE



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO CON EL ENTREVISTADO				EN ESTA PARTE ES SOLO TRABAJO DEL AUDITOR, CORRESPONDE REVISAR Y COMPROBAR QUE LO QUE INDICA Y APORTA EL ENTREVISTADO, SEA CIERTO, VÁLIDO Y CON SUSTENTO PARA DETERMINAR EL CUMPLIMIENTO. ES DONDE QUIZA CORRESPONDA TRABAJAR CON MUESTRAS REPRESENTATIVAS PORQUE PUEDAN QUE APORTE MUCHA INFORMACIÓN EN RESPALDO DE LA GESTIÓN QUE REALIZAN, TAMBIÉN ES DONDE SE VALORA SI EXISTE INFORMACIÓN DIGITAL O BIEN SI EL AUDITOR DEBE PROGRAMAR VISITAS EN SITIO PARA VALIDAR LA INFORMACIÓN			
#	PREGUNTA	RESPUESTA Y JUSTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN POR PARTE DEL ENTREVISTADO	MENCIONE Y APORTE EVIDENCIA NECESARIA PARA COMPROBAR, POR PARTE DEL ENTREVISTADO	RESULTADO POR COMPROBACIÓN Y EVIDENCIA, SEGÚN CRITERIO POR PARTE DEL		A RESPUESTA CUMPLIMIENTO O PARCIAL	OBSERVACIÓN DEL AUDITOR (ANOTE LOS POSIBLES HALLAZGOS Y/O DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS)
				SI CUMPLE	NO CUMPLE		
1	¿Cómo lleva a cabo la facilitación, coordinación y gestión de los servicios que se prestan a los diversos usuarios?	Se realizan sesiones del Comité de Facilitación donde se acuerdan coordinaciones con entes externos al aeropuerto, existen contratos con terceros y supervisión de esos contratos	Minutas del Comité de Facilitación con el seguimiento.	X			
			Contrataciones administrativas.	X			
			Formularios de evaluación de esos servicios.	X			
2	¿Cómo planifica, dirige y ejecuta los simulacros de emergencia a escala real, ejercicios parciales y de mesa?	A nivel de Comité de Emergencias se planifica todo lo relacionado a simulacros y la coordinación con entes externos, se realizan siguiendo las recomendaciones de los documentos de QACI 9137 como Manual de Servicios de Aeropuerto, Decreto CAETA que define las responsabilidades y Plan de Emergencias Aeroportuarias (PEA) AITBP.	Minutas del Comité de Emergencias.	X			
			Actualización del Plan de Emergencias.	X			
3	¿Cómo realiza la gestión y el control del proceso de facturación de Operaciones aéreas del aeropuerto?	La gestión mediante sistema de facturación de Financiero que utilizan los asistentes administrativos y el control mediante las dienes mensuales.	Sistema de facturación donde se lleva registro y control de lo facturado.	X			
			Correos electrónicos de confirmación de cierre de facturación de concesiones, estacionamiento, operaciones.	X			
			Registro de excel de facturación de consumo de agua.	X			
4	¿Cómo elabora, planifica, desarrolla, divulga y da seguimiento al Plan de Emergencias del aeropuerto?	Las actualizaciones se analizan en el Comité de Emergencias, los acuerdos se registran en minutas. También pueden surgir cambios basados en análisis post incidentes de emergencias y los cambios se actualizan en el documento de Plan de emergencias (PEA).	Minutas del Comité de Emergencias.	X			
			Sesiones de análisis post incidentes.	X			
			Historial de cambios en PEA.	X			
			Sesiones de divulgación de cambios en PEA.	X			
5	¿Cómo elabora estadísticas diarias de las operaciones aéreas y del transporte de pasajeros para establecer la base estadística de DGAC?	Se recolecta información de operaciones según tiras de vuelo e información de pasajeros facilitada por Migración, estadística de estacionamiento según registro de los SGA.	Remisión mensual de formulario 7F190, Estadísticas de vuelos internacionales saliendo del AITBP.	X			
			Formulario SF14 Registro de Operaciones diarias (anteriormente manual, a partir de la utilización del nuevo sistema de facturación se realiza automáticamente coordinado con Estadística de Transporte Aéreo).	X			
			Estadística mensual de estacionamiento.	X			
6	¿Cómo implementa medidas de seguridad aeroportuaria en coordinación con los entes competentes en el aeropuerto?	Se realizan sesiones del Comité de Seguridad donde se acuerdan coordinaciones con entes y se establecen procedimientos que se incluyen en el Programa de Seguridad Aeroportuaria.	Minutas del Comité de Seguridad con el seguimiento.	X			
			Comunicados electrónicos a la comunidad aeroportuaria compartiendo procedimientos de seguridad.	X			
			7F40 Notificación de choques con aves. (no hay choques reportados para el 2023)	X			
			Generación y actualización del Programa de Seguridad Aeroportuaria	X			
7	¿Cómo planifica y administra la plataforma de estacionamiento de aeronaves y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos?	ATC notifica la llegada de vuelos internacionales y coordina según carta de acuerdo con SGA la asignación de espacio en plataforma. Existen procedimientos internos para gestión de espacios en plataforma. Los operadores solicitan criterio y aval por correo electrónico a la Adm, para la asignación de espacio en plataforma para vuelos recreativos y operaciones especiales con aeronaves superiores a la clasificación de aeródromo.	Carta de acuerdo con ATC.	X			
			Procedimientos en Manual de Operaciones Aeroportuario (en revisión según proceso de certificación).			X	
			Procedimiento publicado como AIC.	X			
			Estudios de compatibilidad para operación de aeronaves de mayor clasificación.	X			
8	¿Cómo atiende requerimientos y consultas de las compañías aéreas y usuarios?	Mediante correo electrónico, de manera personal, vía telefónica, Comité de Facilitación, Boletín de quejas y sugerencias.	Correos electrónicos, llamadas, etc.	X			
			7F429 Boleta de quejas, sugerencias, salidas no conforme.	X			



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

9	¿Cómo atiende aspectos de mejora relacionados con la facilitación de los servicios aeroportuarios, conforme a las recomendaciones del Anexo 9 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos aeronáuticos costarricenses?	Mediante coordinaciones con infraestructura aeronáutica, órdenes de servicio a Mantenimiento Aeronáutico. Coordinación con entes gubernamentales que facilitan servicios para la operación del aeropuerto.	Oficios de solicitud de mejoras a Infraestructura Aeronáutica. Órdenes de servicio a Mantenimiento. Oficios de colaboración a entes. Minutas de Comité de Facilitación.	X X X X			
10	¿Cómo fiscaliza la prestación de los servicios de salvamento y extinción de incendios?	Mediante la aplicación de supervisiones semestrales e inspecciones a las unidades de rescatis.	Formulario 78498 Formulario de Supervisión SEI. Formulario 79308 Formulario de Sustitución de Unidad SEI AITBP.	X X			
11	¿Cómo realiza controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves?	Se realizan sesiones del Comité de Control de Fauna y Peligro Aviar AITBP donde se acuerdan coordinaciones con entes y operadores. Se realizan avistamientos diarios de fauna y se generan y actualizan procedimientos relacionados.	Minutas de acuerdos del Comité de Control de Fauna y Peligro Aviar. Mensualmente 79394 Reporte (Diario de Avistamientos de Aves y Fauna AITBP. 7940 Notificación de choques con aves. (no hay choques reportados para el 2023)	X X X			
12	¿Cómo convoca al comité de fauna y peligro aviar y seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna aeróbica?	Se convoca mediante oficio indicando los temas en agenda, remitido mediante correo electrónico.	Oficios de convocatoria. Reglamento del Comité.	X X			
13	¿Cómo inspecciona y reporta peligros encontrados dentro del aeródromo?	Mediante supervisiones de áreas de movimiento diarias y observación de riesgos externos.	Formulario 7844 Inspección de áreas de movimiento y maniobras AITBP. Reporte de grúas y otros obstáculos o peligros mediante correo electrónico. Coordinación con infraestructura aeronáutica para trámites de restricción de altura de grúas.	X X X			
14	¿Cómo promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulga las acciones de mejora entre operadores?	Mediante coordinaciones con infraestructura aeronáutica, órdenes de servicio a Mantenimiento Aeronáutico. Mediante comunicados y publicación de NOTAM.	Oficios de solicitud de mejoras a Infraestructura Aeronáutica. Órdenes de servicio a Mantenimiento. Comunicados a la comunidad aeronáutica. Publicación de NOTAM.	X X X X			
15	¿Cómo imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna?	Se monitorea el tema fauna dentro de la charla de familiarización con el Aeropuerto. Se comunica información relacionada previo al inicio de las campañas de limpieza y campañas FOD.	Listas de asistencia a charlas y campañas de limpieza. Archivos informativos en pizarras y remitidos mediante correo electrónico.	X X			
16	¿Cómo implementa y vigila la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexo 14 y de la Organización Internacional de Aviación Civil y Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses?	Actualmente no existe un gestor de Seguridad Operacional pero se creó el Comité de RST en conjunto con el SSP de la DGAC. Se realizan acciones de seguridad operacional como detección y análisis de riesgo, emisión de criterios operacionales, recorridos FOD.	Minutas sesiones de Comité RST. Formulario 7844 Inspección de áreas de movimiento y maniobras AITBP. Lista asistencia caminatas FOD.	X X X			
17	¿Cómo coordina con el departamento de Transporte Aéreo de la DGAC, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevo itinerario de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y recomendar conforme disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos operadores la asignación de espacio en plataforma.	Se realiza notificación por parte de Transporte Aéreo mediante correo electrónico de las nuevas operaciones, la adm analiza y da visto bueno para las operaciones y coordina con los operadores la asignación de espacio en plataforma.	Correos electrónicos de coordinación y criterios. Procedimientos en Manual de Operaciones Aeroportuario (en revisión según proceso de certificación). Procedimiento publicado como AIC.	X X X			X
18	¿Cómo coordina y participa en comité del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviar y Fauna, Operaciones Aéreas y cualquier otro que se considere importante?	Se realiza convocatoria a las sesiones de cada comité mediante oficio y seguimiento a temas pendientes. Entre un reglamento de cada comité que contiene la estructuración de cada comité.	Minutas comités. Reglamentos comités.	X X			
19	¿Cómo solicita la emisión de NOTAM 's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina Información Aeronáutica (AIMP)?	Se realiza una coordinación para las publicaciones según carta de acuerdo entre ADM AIC.	Carta de acuerdo con ADM AIC. Formulario 7907 Solicitud de NOTAM. Formulario 78483 Solicitud de SNOTAM. Formulario 7905 Solicitud de NOTAM Verbal.	X X X X			
20	¿Cómo se efectúan depósitos bancarios de dinero generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto (tal como entre informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto)?	Se genera un reporte mensual remitido mediante correo electrónico a Financiero con el formulario de control de ingresos de contado completo.	Formulario 6982 Control de ingresos de contado. Incluido dentro del Procedimiento EPO2 Gestión financiera	X X			
21	¿Cómo dirige, supervisa y controla la prestación de servicios contratados en el aeropuerto?	Se realizan supervisiones a los servicios contratados y se informan los hallazgos para corrección.	Formulario 59324 Formulario de Inspección de limpieza AITBP (pendiente de oficializar) 79528 Supervisión Servicio Prehospitalaria Aeropuerto Internacional Tobias Bolaños Palma (pendiente de oficializar) 6981 Inspección Mensual Servicio de Restaurante y Cafetería Aeropuerto Internacional Tobias Bolaños Palma (actualmente suspendido) 79513 Inspección Servicio de Abastecimiento de Combustible AITBP	 X X X			X
22	¿Cómo coordina con las dependencias de la DGAC la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento obras de infraestructura?	Se solicitan mejoras mediante oficios respaldados por los hallazgos de auditoría.	Oficios.	X			
23	¿Cómo implementa el plan SMS Aeródromo?	Actualmente no existe un gestor de Seguridad Operacional pero se creó el Comité de RST en conjunto con el SSP de la DGAC. Se realizan acciones de seguridad operacional como detección y análisis de riesgo, emisión de criterios operacionales, recorridos FOD contenidos en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional del Aeropuerto Internacional Tobias Bolaños Palma que se encuentra en revisión como parte del proceso de certificación técnica.	Manual del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional del Aeropuerto Internacional Tobias Bolaños Palma (en revisión). Minutas sesiones de Comité RST. Formulario 7844 Inspección de áreas de movimiento y maniobras AITBP. Lista asistencia caminatas FOD.	 X X X			X

INFORME AI-06-2023

Página 94 de 123



ANEXO No 2

Perfiles vs. Decreto



INFORME AI-06-2023

Clase: Profesional Jefe de Servicio Civil 1 Grupo de Especialidad: Administración Generalista.

Ubicación: Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (AIDOQ)

Número de puesto: 508877

De acuerdo con el Informe Técnico DGAC-URH-INF-003-2017 de fecha 17 de enero de 2017, las actividades asignadas son las siguientes:

Perfil de Puesto

1. “Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades administrativas que se desarrollan en el AIDOQ así como velar por el funcionamiento general del aeropuerto, siguiendo e implementando las metas y actividades programadas en el PAO y en los objetivos institucionales, en coordinación con el encargado de la Unidad de Coordinación de Aeropuertos.

2. Administrar los recursos humanos, técnicos y materiales disponibles en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, con la finalidad de brindar seguridad operacional y las facilidades a los usuarios, concesionarios y operadores de la terminal aérea.

3. Ejecutar diversos actos administrativos y tomar decisiones atinentes a las necesidades aeroportuarias, para el buen funcionamiento del aeropuerto.

4. Coordinar y planificar las sesiones del Comité de Seguridad del aeropuerto y dar seguimiento a los acuerdos tomados en éste, para mantener actualizados los procedimientos en materia de seguridad y facilitación.

Funciones Decreto 41417 artículo 27

Llevar a cabo la facilitación, coordinación y gestión de los servicios que se prestan a los diversos usuarios.

Planifica, dirige y ejecuta los simulacros de emergencia a escala real ,ejercicios parciales y de mesa.

Realiza la gestión y el control del proceso de facturación de Operaciones aéreas del aeropuerto.

Administra y controla áreas de acceso restringido y emite credenciales para el uso de las instalaciones del aeropuerto.



INFORME AI-06-2023

5. Coordinar el uso efectivo de las áreas operativas para aeronaves y de movimiento para pasajeros, para contar con el espacio disponible en las instalaciones.

6. Coordinar el control hacia los accesos a las áreas y zonas restringidas del aeropuerto, tanto en la terminal, en la zona industrial y en el perímetro del aeropuerto.

7. Solucionar las necesidades en materia de seguridad operacional del aeropuerto, ya sean planteadas por los usuarios o que por oficio la Administración ha evidenciado en las instalaciones del aeropuerto.

8. Coordinar las actualizaciones que deban efectuarse al Plan de Emergencias, al Manual de Operaciones y al Programa de Control de Fauna del Aeropuerto.

9. Fiscalizar que el uso del espacio o hangar otorgado en concesión.

10. Evaluar las condiciones que deben mantener las edificaciones e instalaciones aeroportuarias en cuanto a la facilitación y seguridad de las operaciones.

11. Tramitar las gestiones que los usuarios externos y concesionarios del aeropuerto presentan ante la Administración.

Elabora, planifica, desarrolla, divulga y da seguimiento al Plan de Emergencias del aeropuerto.

Elabora estadísticas diarias de las operaciones aéreas y del transporte de pasajeros para establecer la base estadística de la DGAC.

Implementa medidas de seguridad aeroportuaria en coordinación con los entes competentes en el aeropuerto

Planifica y administra la plataforma de estacionamiento de aeronaves y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos.

Atiende requerimientos y consultas de las compañías aéreas y usuarios en general.

Controla, autoriza y establece procedimientos para la atención y el uso del salón diplomático

Atiende aspectos de mejora relacionados con la facilitación de los servicios aeroportuarios, conforme a las recomendaciones del Anexo 9 de la Organización Internacional de Aviación Civil y a los Reglamentos aeronáuticos costarricenses



INFORME AI-06-2023

12. Supervisar y controlar el proceso de facturación de cobros por servicios aeroportuarios.	Fiscaliza la prestación de los servicios de salvamento y extinción de incendios
13. Emitir criterios para la aprobación y realización de vuelos regulares solicitados por los diferentes operadores aéreos.	Realiza controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves
14. Supervisar las labores desarrolladas en las áreas operacionales del aeropuerto, tales como la rampa y calle de rodaje.	Convoca al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo
15. Supervisar y controlar el proceso de información estadístico de vuelos y pasajeros.	Inspecciona y reporta peligros encontrados dentro del aeródromo
16. Coordinar el funcionamiento administrativo del Aeropuerto, según las competencias propias del cargo en relación con el concesionario del lado terrestre.	Promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores.
17. Asistir a reuniones, talleres y sesiones diversas de trabajo con superiores, compañeros y otros.	Imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna.
18. Atender y resolver consultas administrativas que por diversos medios le presentan sus superiores, compañeros y público en general	Implementa y vigila la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses



INFORME AI-06-2023

19. Realizar otras funciones propias del cargo.”

Coordina con el concesionario de la Terminal Aérea, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevos itinerario de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y ubicación en los puentes telescópicos.

Coordina y participa en comités del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviario y Fauna, Operadores Aéreos.

Solicita la emisión de NOTAM 's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina de información Aeronáutica (AIM)

Efectúa depósitos bancarios de dineros generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto; así como emitir informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto.

Dirige, supervisa y controla la prestación de servicios contratados en el aeropuerto

Coordina con las dependencias de la DGAC la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento y obras de infraestructura.

Implementa el plan SMS Aeródromo

Planifica, ejecuta, controla y evalúa las operaciones aeroportuarias.

Gestiona la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma

Supervisa la calidad en los servicios que se prestan en el aeropuerto de acuerdo a los niveles de servicio y confort establecidos por IATA, a través de inspectores de Terminal.

Administra la caja chica del aeropuerto

Realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios



INFORME AI-06-2023

Clase: Profesional de Servicio Civil 3 Grupo de Especialidad: Administración Generalista

Ubicación: Aeropuerto Internacional de Limón (AIL)

Número de puesto: 508976 (401406)

De acuerdo con el Oficio OSC-MOPT-278-2013 de fecha 25 de abril de 2013, se aprobó reasignar el puesto 401406 a la clase Profesional de Servicio Civil 3 y las actividades asignadas al puesto son las siguientes:

Perfil de Puesto

Funciones Decreto 41417 artículo 29

“Planear, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades que se realizan en el Aeropuerto de Limón.

Lleva a cabo la facilitación, coordinación y gestión de los servicios que se prestan a los diversos usuarios.

Revisar y firmar planes de vuelo, previo al vuelo local o internacional.

Realiza la gestión y el control del proceso de facturación de. Operaciones aéreas del aeropuerto.

Cerrar el plan de vuelo cuando llega un vuelo internacional.

Administra y controla áreas de acceso restringido y emite credenciales para el uso de las instalaciones del aeropuerto.



INFORME AI-06-2023

Autorizar y supervisar el uso de fondos de Caja Chica.

Planificar, dirigir y ejecutar los simulacros de emergencia a escala real y ejercicios parciales y de mesa

Revisar y firmar los diferentes informes y reportes que se realizan en la oficina.

Elabora, planifica, desarrolla, divulga y da seguimiento al Plan de Emergencias del aeropuerto.

Aprobar las solicitudes de compra.

Elabora las estadísticas diarias de las operaciones aéreas y del transporte de pasajeros para alimentar la base de estadísticas de la DGAC.

Emitir las órdenes de servicio para mantenimiento de las para las reparaciones del edificio o de la pista.

Implementa medidas de seguridad aeroportuaria en coordinación con las entidades competentes en el aeropuerto

Establecer procedimientos y protocolos de trabajo.

Atiende los requerimientos y consultas de las compañías aéreas, usuarios y evacuar consultas

Formar parte y convocar los diferentes comités: Peligro aviario, fauna, emergencias.

Administra la plataforma de estacionamiento, según las solicitudes realizadas; así como las nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos

Coordinar los simulacros virtuales y reales.

Atiende aspectos de mejora relacionados con la facilitación de losserv1c1os aeroportuarios, conforme a las recomendaciones en el Anexo 9 de la OACI y al respectivo Reglamento Aeronáutico Costarricense



INFORME AI-06-2023

Supervisar las autoevaluaciones y SEVRI realizadas por los compañeros.	Fiscaliza la prestación de servicios de salvamento y extinción de incendios
Supervisar los seguimientos de cumplimiento de propuestas.	Realiza controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves.
Asignar el trabajo de los funcionarios, supervisarlo, hacer roles, autorizar vacaciones y otros.	Convoca al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo
Aprobar la utilización de espacios a las empresas que lo soliciten.”	Inspecciona y reporta peligros encontrados dentro del aeródromo
	Promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores.
	Imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna.
	Implementa y vigila la aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del aeropuerto, conforme al Anexo Nos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos costarricenses



Coordina con el departamento de Transporte Aéreo de la DGAC, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevos itinerario de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos.

Coordina y participa en comités del Aeropuerto: seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro aviario y fauna, Operadores aéreos, Bandera Azul y cualquier otro que se considere importante

Solicita la emisión de NOTAM's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina de información Aeronáutica (AIM)

Efectúa depósitos bancarios de dineros generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto; así como emitir informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto

Dirige, supervisa y controla la prestación de servicios contratados en el aeropuerto.

Coordina con las dependencias de la DGAC la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento y obras de infraestructura.

Implementa el plan SMS Aeródromo

Planifica, ejecuta, controla y evalúa las operaciones aeroportuarias.



Gestiona la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma
Mantiene actualizado el Manual de Operaciones Aeroportuarias (MOA)
Administra la caja chica del aeropuerto
Realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios



INFORME AI-06-2023

Clase: Profesional Jefe de Servicio Civil 1 Grupo de Especialidad: Administración Generalista

Ubicación: Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma (AITBP)

Número de puesto: 508974

De acuerdo con el Estudio de Funciones del puesto N° 508974: DGAC-RH-OF-431-2017 de fecha 10 de mayo de 2017, las actividades asignadas al puesto son las siguientes:

Perfil de Puesto

1. “Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades y operaciones aeronáuticas que se desarrollan en el AITBP, así como velar por el funcionamiento general del aeropuerto, siguiendo e implementando las metas y actividades programadas en el PAO y en los objetivos institucionales.
2. Administrar los recursos humanos, técnicos y materiales disponibles en el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños, con la finalidad de brindar seguridad y facilidades a los usuarios, concesionarios y operadores de la terminal aérea.
3. Ejecutar diversos actos administrativos y tomar decisiones atinentes a las necesidades aeroportuarias, para el buen funcionamiento del aeropuerto.
4. Coordinar y planificar las sesiones del Comité de Seguridad del AITBP y dar seguimiento a los acuerdos tomados.
5. Coordinar el uso efectivo de las áreas operativas para aeronaves y de movimiento para pasajeros, para contar con el espacio disponible en las instalaciones.
6. Coordinar el control hacia los accesos las áreas y zonas restringidas del aeropuerto, tanto en la terminal como en los hangares y en el perímetro del aeropuerto.

Funciones Decreto 41417 artículo 28

- | |
|--|
| Lleva a cabo la facilitación, coordinación y gestión de los servicios que se prestan a los diversos usuarios. |
| Planifica, dirige y ejecuta los simulacros de emergencia a escala real, ejercicios parciales y de mesa. |
| Realiza la gestión y el control del proceso de facturación de Operaciones aéreas del aeropuerto. |
| Elabora, planifica, desarrolla, divulga y da seguimiento al Plan de Emergencias del aeropuerto. |
| Elabora estadísticas diarias de las operaciones aéreas y del transporte de pasajeros para establecer la base estadística de la DGAC. |
| Implementa medidas de seguridad aeroportuaria en coordinación con los entes competentes en el aeropuerto |



INFORME AI-06-2023

7. Identificar las necesidades en materia de seguridad operacional del aeropuerto, ya sean planteadas por los usuarios o que por las inspecciones realizadas, la Administración ha encontrado en las instalaciones del aeropuerto.	Planifica y administra la plataforma de estacionamiento de aeronaves y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos.
8. Supervisar la elaboración de los informes que efectúan sus subalternos.	Atiende requerimientos y consultas de las compañías aéreas y usuarios.
9. Coordinar las actualizaciones que deban efectuarse al Plan de Emergencias, al Manual de Operaciones y al Programa de Control de Fauna del Aeropuerto.	Atiende aspectos de mejora relacionados con la facilitación de los servicios aeroportuarios, conforme a las recomendaciones del Anexo 9 de la Organización Internacional de Aviación Civil y a los Reglamentos aeronáuticos costarricenses
10. Fiscalizar que el uso del espacio o hangar otorgado en concesión sea utilizado de conformidad con el contrato otorgado.	Fiscaliza la prestación de los servicios de salvamento y extinción de incendios
11. Evaluar las condiciones que deben mantener las edificaciones e instalaciones aeroportuarias en cuanto a la facilitación y seguridad de las operaciones.	Realiza controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves
12. Tramitar las gestiones que los usuarios externos y concesionarios del aeropuerto presentan ante la Administración del AITBP, siguiendo los procedimientos establecidos.	Convoca al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo
13. Supervisar y controlar el proceso de facturación de los cobros por servicios aeroportuarios.	Inspecciona y reporta peligros encontrados dentro del aeródromo
14. Emitir criterios para la aprobación y realización de vuelos regulares solicitados por los diferentes operadores aéreos.	Promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores.



INFORME AI-06-2023

15. Supervisar las labores desarrolladas en las áreas operacionales del aeropuerto, tales como la rampa y calle de rodaje.

Imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna.

16. Realizar revisiones periódicas del perímetro del aeropuerto, para verificar que las condiciones físicas de los límites del mismo sean las correctas.

Implementa y vigila la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses

17. Supervisar y controlar el proceso de información estadístico de vuelos y pasajeros.

Coordina con el departamento de Transporte Aéreo de la DGAC, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevos itinerario de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos

18. Asistir a reuniones, talleres y sesiones diversas de trabajo con superiores, compañeros y otros.

Coordina y participa en comités del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviario y Fauna, Operadores Aéreos y cualquier otro que se considere importante

19. Atender y resolver consultas administrativas que por diversos medios le presentan sus superiores, compañeros y público en general.

Solicita la emisión de NOTAM's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina de información Aeronáutica (AIM)

20. Realizar otras funciones propias del cargo."

Efectúa depósitos bancarios de dineros generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto; así como emitir informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto.

Dirige, supervisa y controla la prestación de servicios contratados en el aeropuerto

Coordina con las dependencias de la DGAC la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento y obras de infraestructura.

Implementa el plan SMS Aeródromo



Planifica, ejecuta, controla y evalúa las operaciones aeroportuarias.

Gestiona la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma

Supervisa la calidad en los servicios que se prestan en el aeropuerto de acuerdo a los niveles de servicio y confort establecidos por IATA, a través de inspectores de Terminal.

Fiscaliza los hangares y seguimiento de los procedimientos establecidos

Administra la caja chica del aeropuerto

Realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios



INFORME AI-06-2023

Autorizar y supervisar el uso de fondos de Caja Chica.	Planificar, dirigir y ejecutar los simulacros de emergencia a escala real y ejercicios parciales y de mesa
Revisar y firmar los diferentes informes y reportes que se realizan en la oficina.	Elabora, planifica, desarrolla, divulga y da seguimiento al Plan de Emergencias del aeropuerto.
Aprobar las solicitudes de compra.	Elabora las estadísticas diarias de las operaciones aéreas y del transporte de pasajeros para alimentar la base de estadísticas de la DGAC.
Emitir las órdenes de servicio para mantenimiento de las para las reparaciones del edificio o de la pista.	Implementa medidas de seguridad aeroportuaria en coordinación con las entidades competentes en el aeropuerto
Establecer procedimientos y protocolos de trabajo.	Atiende los requerimientos y consultas de las compañías aéreas, usuarios y evacuar consultas
Formar parte y convocar los diferentes comités: Peligro aviario, fauna, emergencias.	Administra la plataforma de estacionamiento, según las solicitudes realizadas; así como las nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos
Coordinar los simulacros virtuales y reales.	Atiende aspectos de mejora relacionados con la facilitación de losserv1c1os aeroportuarios, conforme a las recomendaciones en el Anexo 9 de la OACI y al respectivo Reglamento Aeronáutico Costarricense



INFORME AI-06-2023

Supervisar las autoevaluaciones y SEVRI realizadas por los compañeros.	Fiscaliza la prestación de servicios de salvamento y extinción de incendios
Supervisar los seguimientos de cumplimiento de propuestas.	Realiza controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves.
Asignar el trabajo de los funcionarios, supervisarlo, hacer roles, autorizar vacaciones y otros.	Convoca al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo
Aprobar la utilización de espacios a las empresas que lo soliciten.”	Inspecciona y reporta peligros encontrados dentro del aeródromo
	Promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores.
	Imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna.
	Implementa y vigila la aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del aeropuerto, conforme al Anexo Nos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos costarricenses



Anexo № 3

Valoración de Observaciones al Borrador del Informe de Auditoría

Observación de la Administración:

Aeropuerto Daniel Oduber Quirós:

Mediante oficio DGAC-DA-AIDOQ-OF-170-2023, la Administración del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós, brinda respuesta a las observaciones al borrador de Informe de maras, el cual se anexa al presente oficio, junto con la carpeta de evidencia documental.

En cuanto al sistema de facturación, tal y como se desprende de la evidencia que se aporta, sepuede concluir que la Administración del aeropuerto ha atendido las indicaciones giradas por la jefatura del Departamento de Aeropuertos en torno a identificar las diferencias que reporta el sistema de facturación contra el billing, lo cual ha sido informado al Departamento Administrativo – Financiero, a la Unidad de Tecnologías de Información y a la Dirección General, aspecto que se abordará más adelante.

En cuanto a la conformación y participación de los comités, se aporta la evidencia correspondiente.

De igual manera, es propicio señalar que se cuenta con el levantamiento documental del Manual de Seguridad Operacional, se cuenta a nivel organizacional con las fichas de Proceso aprobado por la Unidad de Planificación Institucional vinculado a la temática SMS y bajo el apoyo solicitado a AERIS por parte de la suscrita, se ha elaborado el Análisis de Brechas y Plan de Implementación, Código QR para notificación de seguridad operacional, y Notificación de Peligro AIDOQ, lo anterior a fin de poder avanzar en esta temática, a nivel documental, cuya implementación depende de la dotación de recurso humano necesario que pueda asumir la función y lograr una adecuada implementación del sistema, tal y como fue identificado en la asesoría y se muestra más adelante. (Ver informe de asesoría brindada por AERIS y documentos en carpeta adjunta).

En la asesoría solicitada a AERIS se planteó como objetivo compartir las mejores prácticas para la implementación de un Sistema de Seguridad Operacional en un Aeropuerto Internacional y desarrollar una estructura para ordenar el proceso de implementación del sistema. Para ello se realizó una revisión de la siguiente documentación:

- ✓ Manual de seguridad operacional.
- ✓ Gestión de incidentes.
- ✓ Inspecciones de FOD.
- ✓ Análisis de riesgos elaborados.
- ✓ Registro de reuniones y comités realizados

Adicionalmente se creó la siguiente documentación:



INFORME AI-06-2023

- ✓ Biblioteca digital para el sistema.
- ✓ Análisis de brechas.
- ✓ Plan de implementación.
- ✓ Formato para realizar notificaciones de seguridad operacional.
- ✓ Infografía para promoción de las notificaciones de SMS.

Tal y como se muestra en el siguiente extracto del informe de asesoría realizado por la Jefe de Seguridad Operacional y Gestión de Crisis del AIJS, al mes de mayo del 2023, se reporta un cumplimiento de la implementación del sistema SMS en un 22% y basado en el análisis de brechas, se identifican las acciones restantes así como la identificación de recursos necesarios.

Como conclusión en este punto, es claro que el Departamento de Aeropuertos y la Administración del Aeropuerto han realizado las acciones que le son posibles pero la implementación del sistema de gestión de la seguridad operacional dependerá de la asignación de recursos, entre ellos el más crítico, el recurso humano, sea el Gestor SMS de aeropuerto, que pueda atender de manera exclusiva, como lo indica el informe y normativa atinente esta temática.

Aceptación:

Si _____

No ☒ X _____

Parcial _____

Argumentos de la Auditoría Interna:

Justifique el tipo de aceptación seleccionada:

Las condiciones se mantienen, el Departamento de Aeropuertos no ha implementado el sistema de gestión de la seguridad operacional y no se cuenta con el Gestor SMS de Aeropuerto.

Las recomendaciones que se derivan en el informe relacionados a estos temas se van a dirigir a la Dirección General.

Observación de la Administración:



Aeropuerto Tobías Bolaños Palma:

Seguidamente se aportan las observaciones con relación a lo anotado para este aeropuerto en el informe de cita:

Al igual que en el caso del AIDOQ, la administración del aeropuerto es usuaria del sistema de facturación y se ha documentado las diferencias, mismas que se han reportado a la jefatura del Departamento de Aeropuertos y ésta a su vez a las dependencias responsables, sea el Departamento Administrativo Financiero, la Unidad de Tecnologías de Información, poniendo en conocimiento también a la Dirección General para lo pertinente.

En relación al tema de SMS, se indica lo siguiente:

Siguiendo con los esfuerzos para la implementación del sistema de seguridad operacional, se ha recurrido nuevamente a la colaboración de AERIS a fin de realizar una asesoría similar en el abordaje efectuado en el aeropuerto internacional Daniel Oduber Quirós y unir esfuerzos para integrar en la sesión tanto al AITBP como al AIL, lo cual se espera concretar en lo que resta del presente año.

Ante la ausencia de personal que pueda atender la función antes mencionada, se gestiona con la Unidad de Recursos Humanos la dotación de una plaza para esos efectos, dando respuesta mediante oficio DGAC-DFA-RH-OF-0625-2022, a la solicitud planteada mediante oficio No. DGAC- DA-AITBP-OF-0490-2021.

1. Creación o asignación de la plaza de Gestor o Coordinar en lo referente a SMS como profesional, siendo vital para las operaciones seguras en el AITBP y como se indicó anteriormente para dar cumplimiento a la normativa, sin esta plaza la certificación que se alcance podría ser vulnerable al no poder sostener los procedimientos como lo quiere la norma

En respuesta se indica:

“Producto de lo anteriormente expuesto, en razón de la normativa vigente, por el momento es materialmente imposible la creación o asignación de más plazas al Aeropuerto internacional Tobías Bolaños Palma, debido a que no se cuenta con el presupuesto ya sea ordinario o extraordinario en el cual se autorice dicho trámite.

Así las cosas, se ha expuesto en otras ocasiones a los jefarcas y entes superiores de la situación y necesidad de contar con la disposición de contar con más recurso o la posibilidad de exclusión de la norma; no obstante, por el momento se mantiene vigente dicho decreto sin posibilidad de considerarse como una exclusión o excepción.

Al momento de contar con una respuesta en positivo se estará retomando la situación expuesta para dar una posible solución a lo expuesto, considerando la estructura organizativa, funcional y ocupacional; así como los otros factores ambientales y organizacionales propios en la materia de análisis de puestos. ” (el resaltado no es del original)

Anteriormente, en búsqueda de una solución paliativa para lograr la implementación del sistema de gestión de seguridad operacional, en fecha 12 de abril de 2019, la entonces jefe de la Unidad de Recursos Humanos, da respuesta a gestión realizada por la suscrita en relación a la designación de una funcionaria de la administración del AITBP como Gestor SMS. En relación, se brindó la respuesta mediante oficio DGAC-DFA-RH-OF-323-2019, en la que no se aprueba



INFORME AI-06-2023

que una plaza administrativa asuma funciones del área técnica, así considerado tanto por Recursos Humanos como por el SSP, lo cual fue informado a la Dirección General mediante correo electrónico de fecha 09 de diciembre del 2022.

Posteriormente, se gestionó ante la Dirección la colaboración del SSP y del Departamento de Seguridad Operacional, en la revisión del Manual de Seguridad Operacional, dada la ausencia de un Gestor SMS.

Dado lo anteriormente anotado, es claro que la Administración del aeropuerto con el apoyo del Departamento de Aeropuertos, han gestionado lo pertinente y se ha logrado avanzar a nivel de la elaboración de documentos, no obstante al no contar con recurso humano disponible ni estar autorizado el desempeño de las funciones por personal administrativo, según el criterio externado por Recursos Humanos, no es posible lograr la adecuada implementación del sistema de gestión de la seguridad operacional, sin demérito que se realicen actividades puntuales de mitigación.

Aceptación:

Si ☐

No ☒

Parcial ☐

Argumentos de la Auditoría Interna:

Justifique el tipo de aceptación seleccionada:

La condición se mantiene, no se cuenta con el recurso humano para implementar el sistema de gestión de la seguridad operacional y sin esta plaza la certificación que se alcance podría ser vulnerable al no poder sostener los procedimientos como lo indica la normativa.

Las recomendaciones que se derivan en el informe relacionados a estos temas se van a dirigir a la Dirección General.

Observación de la Administración:

Aeropuerto de Limón:

En relación a lo señalado en el borrador de informe en torno a las debilidades detectadas en la gestión en este aeropuerto, se indica lo siguiente:

En el Apartado 2.2 ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES del informe, donde detallan los incumplimientos del AIL al Decreto 41417, (páginas 41 y 42), se indica:



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

Hallazgos	Acciones del AIL	Prueba documental
No se observa Plan de Emergencias del aeropuerto	Debe recordarse que el Plan de emergencias del AIL forma parte del MOA que se encuentra en elaboración como Fase 2 del proceso de certificación, proceso que para el caso de este aeropuerto se encuentra suspendido. En el sistema de Gestión de la Calidad se encuentra indicado un Plan que data del 2009 elaborado por el proceso de Salud Ocupacional. Además, existe un borrador que será sometido a prueba el 15 de diciembre en simulacro programado	Correo indicando suspensión de la fase 2.
No se adjunta el protocolo de seguridad	Actualmente se gestiona con la Unidad AVSEC un taller para la elaboración del Programa de seguridad.	Correo electrónico gestionando taller AVSEC
No existe un procedimiento formal para atender los requerimientos y consultas de las compañías aéreas, usuarios y evacuar consultas.	Para cada requerimiento o consulta se lleva un registro para atenderlo en tiempo, cada requerimiento es archivado hasta que esta concluida la gestión.	Control de requerimientos, control de quejas y sugerencias
No se adjunta información del procedimiento de fiscalización por prestación de servicios de salvamento y extinción de incendios	En el AIL no se tiene SEI	Oficio DGAC-DA-AIL-OF-107-2023 MRLM Sin SEI
No se adjunta información de implementación y seguimiento para la debida aplicación del sistema de gestión de la seguridad operacional del aeropuerto	No se tiene personal clave para el SMS.	Oficio DGAC-DA-AIL-OF-106-2023 Personal Clave para el AIL. DGAC-DFA-RH-OF-0787-2022 Respuesta AIL
No se observa Manual de Operaciones Aeroportuarias del AIL	Fase 2 del proceso de certificación suspendida.	Correo indicando suspensión de la fase 2.
No hay minutas formales donde se establece la coordinación y participación en comités del Aeropuerto: seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro aviarío y fauna con Operadores aéreos	El AIL cuenta con Minutas de las reuniones de estos comités, pero no queda claro si las reuniones es con Operadores aéreos. En Limón sólo se cuenta con un operador aéreo local.	Minutas, convocatorias a reuniones
No se adjuntan bitácoras que respalden las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y las acciones de mejora.	Las acciones de mejora se reflejan en ordenes de servicios y oficios remitidos a la jefatura correspondiente.	Ordenes de trabajo y correo informando ordenes urgentes.
No se adjunta información para el plan SMS aeródromo	No se tiene personal clave para el SMS.	Oficio DGAC-DA-AIL-OF-106-2023 Personal Clave para el AIL. DGAC-DFA-RH-OF-0787-2022 Respuesta AIL
No se adjunta el procedimiento de seguridad operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma	Fase 2 del proceso de certificación suspendida.	Correo indicando suspensión de la fase 2.
En el apartado 2.5 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL (páginas 58 a 67)		



AUDITORÍA INTERNA

INFORME AI-06-2023

Hallazgos	Acciones del AIL	Prueba documental
2.5.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso del AIL	El Decreto 41417 establece coordinar, participar y convocar a diferentes comités, acciones que se realizan en este aeropuerto para los de Seguridad y facilitación, Peligro Aviar, Emergencias, excepto el de Seguridad de pista.	Minutas y correos convocatoria
2.5.2 El Aeropuerto AIL carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	El decreto 41417 y el informe de auditoria separa los conceptos de Gestión de la Seguridad Operacional y el SMS, siendo esto lo mismo. Sin embargo, efectivamente se carece de personal clave para ejecutar esta función pese a las solicitudes realizadas a RH y gestiones del depto. de Aeropuertos.	Oficio DGAC-DA-AIL-OF-106-2023 Personal Clave para el AIL. DGAC-DFA-RH-OF-0787-2022 Respuesta AIL
2.5.3 El Aeropuerto AIL carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo	El decreto 41417 y el informe de auditoria separa los conceptos de Gestión de la Seguridad Operacional y el SMS, siendo esto lo mismo. Sin embargo, efectivamente se carece de personal clave para ejecutar esta función pese a las solicitudes realizadas a RH y gestiones del depto. de Aeropuertos.	Oficio DGAC-DA-AIL-OF-106-2023 Personal Clave para el AIL. DGAC-DFA-RH-OF-0787-2022 Respuesta AIL
2.5.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL	Esta situación data desde la creación misma del decreto que indica que no se requeriría de personal adicional para la reestructuración. Heredando así 28 funciones sin el personal necesario para cumplir y sin posibilidades de reasignación de puestos según Recursos Humanos.	DGAC-DFA-RH-OF-0787-2022 Respuesta AIL
2.5.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no muestra los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Aeropuerto Internacional de Limón	Para la identificación de riesgos se utiliza el Sistema de Valoración de Riesgos Institucional en el cual ya vienen determinadas las matrices con objetivos y puntos de control, que después de indicar los riesgos emite una valoración de resultados, este sistema debería indicar si se requiere más o mejores puntos de control para minimizar los riesgos según lo indica el informe.	SIVARI 2023
2.5.6 Debilidades de la plataforma de facturación	Los problemas detallados del sistema de facturación deben ser trasladados a la dependencia responsable de este sistema. El AIL sólo reporta las incidencias ocurridas en el uso del sistema.	Oficio DGAC-DA-AIL-OF-062-2023
2.5.7 Se carece de Manual de Operaciones del AIL	Proceso de certificación esta suspendido	Correo informando de la suspensión.
2.5.8 Se carece de Plan de Seguridad	Se ha solicitado colaboración a la Unidad AVSEC FAL para elaborar el documento.	Correo solicitando taller 11/08/2023

Se adjunta link para abrir el enlace a la carpeta con la evidencia documental, tal y como se muestra en siguiente captura de pantalla.

Aceptación:

Si _____

No ☒ X _____

Parcial _____

Argumentos de la Auditoría Interna:

Justifique el tipo de aceptación seleccionada:

Las condiciones se mantienen, se indica en el cuadro anterior las acciones del AIL para subsanar cada uno de los puntos que se indicaron en el informe.

Las recomendaciones que se derivan en el informe relacionados a estos temas se van a dirigir a las áreas según corresponde a la Dirección General y al Departamento Financiero Administrativo.



Observación de la Administración:

Una vez abordadas las observaciones de cada aeropuerto, resulta importante también complementar lo anterior a nivel general del Departamento de Aeropuertos, en los siguientes aspectos:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD OPERACIONAL:

El Departamento de Aeropuertos y las unidades de las administraciones han avanzado en la elaboración de la documentación soporte del sistema de gestión de la seguridad operacional, tanto en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós como el Tobías Bolaños Palma, ya cuentan con un Manual de Seguridad presentado al regulador en el marco del proceso de certificación de los aeropuertos internacionales en apego de la normativa vinculante.

En ese sentido se aporta el oficio del regulador No. DGAC-DSO-AGA-OF-0264-2023 que confirma la presentación en Fase 2 de los Manuales de Operación (MOA) dentro de los cuales se encuentra el Manual de Seguridad Operacional, en el que se describen los procedimientos y roles, así como el abordaje de la temática de seguridad operacional en el marco de certificación de los aeródromos.

Aunado a lo anterior, se ha realizado un análisis de brecha en el AIDOQ, en el marco del sistema de seguridad operacional, se han realizado acciones concretas como el Análisis de Riesgo vinculado al proyecto de reconstrucción de la plataforma de aviación general y se seguirá implementando en los proyectos de infraestructura y mantenimiento que por su alcance lo amerite. Se ha iniciado el proceso de asesoramiento y colaboración con AERIS para montar el sistema de seguridad operacional en los aeropuertos Tobías Bolaños Palma y el de Limón, de lo cual ya se aportó evidencia.

Se ha tomado la decisión desde el Departamento de Aeropuertos de establecer líneas de acción y coordinación de acciones tendientes a mejorar la seguridad operacional para el año 2024, según se muestra en correo adjunto.

Se ha abordado en las reuniones de jefaturas de unidades del Departamento de Aeropuertos, el alcance de la implementación del SMS en el AITBP y el AIDOQ, estableciendo las siguientes acciones: Capacitación en SMS aeródromos al personal del Departamento, incluyendo a personal de Mantenimiento e Infraestructura, para la identificación y gestión de riesgos operacionales vinculados a proyectos.

Gestionar ante la Dirección, la necesidad de incorporar el concepto de SMS a instancias como Recursos Humanos, entre otras, para que se comprenda el requerimiento en términos operacionales de los servicios aeroportuarios.

Se gestionó ante Planificación Institucional la creación del Proceso de SMS Aeródromos y se generó la ficha de proceso asociada a nivel de estructura.

A pesar de lo actuado, la adecuada implementación del sistema de gestión SMS en los aeropuertos no será posible sin la dotación del recurso humano mínimo para poder atender adecuadamente esta temática, ya que no se cuenta con personal para ello, además de la



INFORME AI-06-2023

imposibilidad de destinar personal administrativo existente en los aeródromos para atender dichas funciones, según criterio vertido por la Unidad de Recursos Humanos.

Por tanto, las recomendaciones asociadas a esta temática no podrían ser atendidas ni resueltas por el Departamento de Aeropuertos, debiendo escalarse a las instancias decisoras de la institución.

Aceptación:

Si ☐

No ☐

Parcial ☒ X

Argumentos de la Auditoría Interna:

Justifique el tipo de aceptación seleccionada:

Las condiciones se mantienen, no obstante, las recomendaciones que se derivan en el informe relacionados a estos temas se van a dirigir a la Dirección General.

Nota: Adicione el recuadro anterior tantas veces como las observaciones recibidas.

Observación de la Administración:

SISTEMA DE FACTURACIÓN:

Como se puede observar la problemática relacionada con el sistema de facturación y el módulo de estadísticas ha sido puesto en conocimiento a las dependencias correspondientes, según se muestra en evidencias de soporte.

Se ha llevado un control de las diferencias que se reportan diariamente y a nivel mensual, lo cual ha sido puesto en conocimiento para la identificación de las causas y en procura de la búsqueda de soluciones.

En fecha 08 de mayo del 2023 mediante oficio DGAC-DA-OF-0139-2023, se comunicó a la Jefatura del Departamento Administrativo – Financiero y a la Jefatura de la Unidad de Recursos Financieros, los oficios DGAC-DA-AIL-OF-062-2023 y DGAC-DA-AITBP-OF-0144-2023, en relación a las incidencias que ha presentado el sistema de facturación, según lo reportado por cada una de las administraciones de los aeropuertos que han afectado la facturación.

La problemática relacionada con el sistema de facturación ha sido abordada en reunión de jefaturas con la Dirección, en procura de identificar las causas y buscar soluciones. Ver minutas Sesión No. 05- 2023, de fecha 11/07/2023, Sesión No. 06-2023, 08/08/2023, Sesión 08-2023 de fecha, 11/09/2023, Sesión 09-2023, de fecha 05/10/2023.

Sin embargo, la solución definitiva no es competencia del Departamento de Aeropuertos, ya que las administraciones de los aeropuertos son usuarias del sistema, pero no está en su ámbito de control ni la definición de las especificaciones del desarrollo del sistema, el manejo integral ni el uso final del mismo, por lo que las recomendaciones asociadas a esta temática se solicita sean dirigidas a las instancias correspondientes.



INFORME AI-06-2023

Se adjuntan muestras de evidencias sobre gestiones realizadas en torno a la comunicación de las incidencias que reporta el sistema, además de lo contenido en la carpeta de evidencias:

Aceptación:

Si ☐

No ☒

Parcial ☐

Argumentos de la Auditoría Interna:

Justifique el tipo de aceptación seleccionada:

La condición se mantiene, el sistema de facturación sigue presentando las debilidades mencionadas en el informe, la administración lo reitera en sus argumentos.

Las recomendaciones que se derivan en el informe relacionados a temas del **SISTEMA DE FACTURACIÓN** se van a dirigir a la Dirección General.

Observación de la Administración:

INADECUADA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA EN EL DECRETO 41417-H.

Con relación a la estructura organizacional que conduce de manera obligada a revisar la consistencia con relación a la estructura ocupacional contrastada con las funciones y responsabilidades declaradas en el Decreto 41417-H, es claro que existen discrepancias importantes, como resultado de una inadecuada reestructuración de la DGAC aprobada por MIDEPLAN mediante oficio DM-112-17 (01/03/2017).

Lo anterior, debido a que se partió de una premisa errónea al indicarse que la reestructuración no implicaba la necesidad de recurso humano adicional. Esto sin haber realizado el debido análisis de la estructura saliente con la entrante, para determinar la estructura ocupacional requerida y gestionar adecuadamente su implementación, como consecuencia de la definición de brechas entre ambas estructuras, sea la vigente en ese momento vrs la estructura propuesta; así se hubiera determinado su pertinencia y la definición de los recursos humanos requeridos.

Prueba de ello es el caso más extremo que representa la creación de la Unidad de Aeródromos Locales sin que se haya asignado la jefatura correspondiente, en contravención a los lineamientos de reestructuraciones emitidas por MIDEPLAN y un claro ejemplo que la reestructuración implicaba recurso adicional, así como un ajuste en la estructura ocupacional, que como se reitera no se dio.

Es así como la jefatura del Departamento de Aeropuertos tiene una clasificación igual a la jefatura de una de sus unidades, sea la Unidad de Infraestructura, lo cual es absolutamente inadecuado.



INFORME AI-06-2023

Asimismo, las unidades de las administraciones de los aeropuertos internacionales que se encuentran bajo la competencia del Departamento de Aeropuertos, a pesar de que en documentos se muestran Procesos dependientes de la Unidad, sean los Procesos Administrativos – Financieros y los Procesos de Gestión de Operaciones, la realidad muestra que no se ha logrado implementar, a falta de personal que pueda ser designado en los procesos.

Aunado a lo anterior, y más relevante por sus implicaciones, es el hecho de que el planteamiento de la reestructuración no se realizó desde el contexto aeronáutico según lo que dicta la norma, toda vez que no se planteó en la separación de la parte regulatoria como la de Prestador de Servicios Aeronáuticos como corresponde, máxime que según lo establecido en el punto 2.1.1 del documento citado, la responsabilidad en cuanto a proveer servicios técnicos en un aeropuerto recae usualmente sobre su propietario pudiendo, en circunstancias especiales, recaer sobre el gobierno nacional.

Bajo las circunstancias actuales, el Estado, a través del CETAC/DGAC, es quien tiene bajo su responsabilidad la gestión de tres aeropuertos internacionales y aeródromos locales públicos.

Es así que resulta evidente que la estructura planteada dista mucho de la estructura de organización de un prestador de servicios aeronáuticos, según lo establecido por la OACI en el Documento 9137

– Manual de Servicios Aeroportuarios, Parte 8 – Servicios Operacionales de Aeropuerto, en el que se establecen las responsabilidades funcionales de un aeropuerto. Dicho documento establece en el punto 2.1.3, el organigrama típico de la dirección de aeropuerto.

Igualmente establece la estructura y organigrama típico del Departamento de dirección de aeropuerto responsable de las operaciones aeroportuarias.

Además de lo señalado supra, también resulta necesaria la revisión y actualización del Decreto 41417-H, por lo que el Departamento de Aeropuertos desde el año 2019 ha venido indicando aspectos de mejora. En ese sentido, se ha realizado un análisis integral de las funciones contenidas en el decreto antes mencionado, para identificar aspectos que deben ser reformados, lo cual ha implicado el análisis de las funciones que “deben ser” ejecutadas y las que por estructura y asignación de recursos “no pueden ser ejecutadas”, para identificar la brecha existente, identificar el riesgo y plantear planes de acción en lo que sea posible. Se muestra captura de pantalla de carpeta compartida con los archivos relacionados y que se adjuntan como evidencia.

Siendo que según lo dispuesto en la norma (Doc 9137, Parte 8, punto 1.1), le compete a los gobiernos de las naciones estructurar la aviación civil dentro de sus respectivos territorios y determinar los arreglos relativos a la propiedad y funcionamiento de sus aeropuertos civiles, por lo cual, el contar con la estructura organizacional y ocupacional que requieren los aeródromos públicos se aleja de la capacidad, control y competencia del propio departamento de aeropuertos, por lo que se solicita replantear las recomendaciones asociadas y asignarlas en las dependencias decisorias de la institución.



INFORME AI-06-2023

Aceptación:		
Si _____	No ☒ X _____	Parcial _____
Argumentos de la Auditoría Interna:		
Justifique el tipo de aceptación seleccionada: La condición se mantiene, se evidencia en el descargo de la administración que la estructura planteada dista mucho de la estructura de organización de un prestador de servicios aeronáuticos, según lo establecido por la OACI en el Documento 9137 en el Manual de Servicios Aeroportuarios, Parte 8 – Servicios Operacionales de Aeropuerto, en el que se establecen las responsabilidades funcionales de un aeropuerto. Dicho documento establece en el punto 2.1.3, el organigrama típico de la dirección de aeropuerto. Las recomendaciones que se derivan en el informe relacionados a temas de <u>INADECUADA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ESTABLECIDA EN EL DECRETO 41417-H</u> se van a dirigir a la Dirección General.		

Observación de la Administración:		
<u>DEFINICION DE METODOLOGÍA DE IDENTIFICACION DE RIESGOS:</u>		
El informe de cita indica que debe definirse y vincular controles específicos documentados a cada riesgo identificado, que permita identificar a su vez los riesgos residuales para cada uno de los riesgos de los procesos de Aeropuertos. También se indica que la metodología empleada para identificar riesgos no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Departamento de Aeropuertos. Al respecto es importante señalar que la institución cuenta con una metodología, herramientas y un sistema para la identificación y gestión de los riesgos denominado SIVARI, y aunado a ello se proponen planes de acción para la mitigación de los riesgos existentes, por tanto, los aeropuertos gestionan los riesgos de conformidad con lo establecido a nivel institucional y que forma parte del sistema de gestión de la calidad. Aunado a lo anterior, tal y como se consigna en el informe, las administraciones de los aeropuertos plantean actividades de mitigación del impacto y probabilidad de ocurrencia.		
Aceptación:		
Si _____	No ☒ X _____	Parcial _____
Argumentos de la Auditoría Interna:		



Justifique el tipo de aceptación seleccionada:

La condición se mantiene, para los riesgos evaluados en el presente estudio no se identificaron puntos de control, los administradores indicaron actividades las cuales fueron validadas en la herramienta con cada uno de los aeropuertos y se evidencia con la aplicación de la herramienta que existen riesgos que no se están atendiendo por parte de los aeropuertos.

El descargo de la administración hace referencia a la herramienta del SIVARI la cual no está siendo evaluada en el presente informe.

Observación de la Administración:

DESACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS RELATIVA A EVENTOS DE FAUNA

En el informe de interés se indica: No se tienen acciones propuestas para atender la actualización de controles y la base de datos se encuentra desactualizada; relativas a eventos de la fauna silvestre en el área de movimiento con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves. Situación que se comprobó al no encontrarse la base de datos actualizadas solicitadas al Departamento de Aeropuertos quien es la responsable de mantener esta base de datos al día.

En relación, se informa que según lo publicado en documento AIC1, se informó a los operadores aéreos la necesidad de notificar por correo electrónico y mediante el respectivo formulario, todo impacto confirmado con fauna para su posterior remisión a la OACI por parte del Departamento de Aeropuertos, para ello se dispone de la siguiente cuenta de correo: impactofauna@dgac.go.cr.

Todos estos impactos se comunican de manera simultánea a las administraciones de los aeropuertos internacionales del país.

Adicionalmente, se comunicó a la OACI el reporte de la base de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves correspondiente al año 2022, según consta en captura de pantalla, se adjunta el archivo que contiene la tabla de control respectiva.

Finalmente, con respecto a las funciones de gestión de fauna en los aeropuertos internacionales, estas se encuentran distribuidas en los artículos 27, 28 y 29 del Decreto 41417, e indican lo siguiente "...las administraciones de los aeropuertos internacionales deben realizar controles de la fauna silvestre en el área de movimiento y actualizar las bases de datos con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves, así como convocar al comité de fauna y peligro aviar según corresponda y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo, además de inspeccionar y reportar peligros encontrados dentro del aeródromo. Además, se incluye para cada una de las administraciones la función: "...Implementar y vigilar la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses...", la cual no es posible materializar en toda su extensión, debido a la limitación de recurso disponible ya conocida, pero además al conflicto que representa para la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, nombrar al personal clave



INFORME AI-06-2023

en los aeropuertos para formalizar un SMS dentro del cual debería figurar el responsable de la gestión de la fauna.

Aceptación:

Si _____

No ☒ X _____

Parcial _____

Argumentos de la Auditoría Interna:

Justifique el tipo de aceptación seleccionada:

La condición se mantiene, no hacemos referencia al respectivo formulario de notificación, el informe indica DESACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS RELATIVA A EVENTOS DE FAUNA, no se tienen actividades para realizar la actualización de la base de datos y en el momento de la ejecución del estudio no se contaba con la base de datos actualizada y la misma no fue suministrada a la auditoría,

Las comunicaciones que se adjuntan actualmente corresponden a agosto 2023 y no fueron parte de la evidencia suministrada y se encuentran fuera del alcance de esta revisión.