

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

INFORME N^o AI-13-2023

AUDITORÍA DE LA GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD
PÚBLICA 2023

DICIEMBRE, 2023



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
Abreviaturas.....	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO.....	5
1.2.-JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3.-OBJETIVOS.....	5
1.3.1.- Objetivo general	5
1.3.2.- Objetivos específicos	5
1.4.- ALCANCE	5
1.5.- METODOLOGÍA	6
1.6.- TIPO DE AUDITORÍA.....	6
1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA.....	6
1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA.....	10
1.9.- LIMITACIONES.....	10
1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO.....	10
1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	11
II. COMENTARIOS	12
2.1. Subcomponente 1.01 “Promoción de la ética”.....	12
2.2. Subcomponente 1.02 “Inducción y capacitación continua”.....	13
2.3. Subcomponente 2.01 “Talento Humano”.....	14
2.4. Subcomponente 2.02 “Gestión de riesgos”.....	18
2.5. Subcomponente 2.03 “Transparencia de la información”.....	19
2.6. Subcomponente 3.01 “Denuncias y aplicación del régimen disciplinario”.....	25
III. CONCLUSIONES	31
IV. RECOMENDACIONES	32
ANEXOS	35



ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
CGR	Contraloría General de la República
CNVE	Comisión Nacional de Ética y Valores
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transporte
RAS	Reglamento Autónomo de Servicios
SAGEC	Sistema de Gestión de Calidad
SEVRI	Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales
SIVARI	Sistema de Valoración de Riesgos
SNEV	Sistema Nacional de Ética y Valores



RESUMEN EJECUTIVO

¿Cuál fue el objetivo del estudio?

El presente estudio se realiza durante el período 2023, con el fin de evaluar la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública en la DGAC, mediante la verificación de las actividades desarrolladas para gestionar la integridad pública en el personal, así como la identificación de controles en ejecución para la prevención de conductas anticorrupción.

¿Por qué se justificó el estudio?

Lograr un modelo maduro y aplicable de Integridad Pública permite una lucha frontal contra la corrupción, de modo que las actuaciones y comportamientos del personal se realicen dentro de un marco de eficiencia, eficacia y transparencia, que permita que los fondos se ejecuten de acuerdo con sus destinos, se eviten abusos de poder, despilfarros, usos indebidos o irregulares, actos ilegales o antiéticos que debiliten de múltiples maneras la Hacienda Pública.

¿Cuáles fueron los principales hallazgos?

Existe una débil gestión en materia de Integridad Pública, con un cumplimiento aproximado del 33% de los criterios evaluados, 14% de cumplimiento parcial y 53% de no cumplimiento, siendo el área más débil la gestión de riesgos mientras que la de mayor fortaleza lo correspondiente a la transparencia de la información.

¿Qué esperamos de la Administración?

Se espera la implementación de una cultura de Integridad Pública que permita guiar a los funcionarios en sus labores de manera ética, cumpliendo el deber de probidad en todo momento y prevenir la corrupción en la Institución.



I. INTRODUCCIÓN

1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO

En procura de mejorar la gestión pública se realizan esfuerzos desde la Unidad de Auditoría Interna del CETAC para coadyuvar en el proceso de fiscalización de la Hacienda Pública que realiza la CGR, específicamente evaluando los alcances de definición, implementación y aplicación de aspectos relacionados con el nuevo modelo de gestión de la Integridad Pública, antes llamado ética pública, en la DGAC, con el fin de apoyar la razón de ser de la Institución.

1.2.-JUSTIFICACIÓN

El presente estudio forma parte del Plan Anual de Trabajo 2023 como mecanismo de trabajo colaborativo con la CGR según el oficio DFOE-IAF-0188 del 14 de octubre de 2022, para la generación conjunta de aprendizajes que puedan traducirse en servicios de Auditoría Interna para la mejora de la gestión pública en la DGAC.

1.3.-OBJETIVOS

1.3.1.- Objetivo general

Evaluar la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública en la DGAC durante el periodo 2023.

1.3.2.- Objetivos específicos

1. Verificar las actividades de gestión de la integridad pública en el personal.
2. Identificar la existencia de controles para la prevención de conductas anticorrupción.

1.4.- ALCANCE

El estudio abarca las acciones realizadas por la DGAC en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, extendiendo el tiempo de estudio en los casos que sea requerido según el criterio de la Auditoría Interna.



1.5.- METODOLOGÍA

La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, aplicando las herramientas suministradas por la CGR y procedimientos de gestión de la AI-CETAC.

Se analizó la información suministrada por los funcionarios de la Dirección General de Aviación Civil, a través de la Guía de Auditoría para la Gestión de la Integridad (en adelante, La Guía), entrevistas realizadas, comprobación de pertinencia y suficiencia de evidencia brindada para cada uno de los siguientes temas:

1. Promoción de la integridad pública
 - 1.01 Promoción de ética.
 - 1.02 Inducción y capacitación continua
2. Control de riesgos para la integridad pública
 - 2.01 Talento humano
 - 2.02 Gestión de riesgos
 - 2.03 Transparencia de la información
3. Detección y sanción de conductas contra la integridad pública
 - 3.01 Denuncias y aplicación del régimen disciplinario

1.6.- TIPO DE AUDITORÍA

Auditoría de carácter especial sobre la Gestión de la Integridad Pública.

1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA

- a. Ley General de Control Interno, N° 8292.
- b. Ley General de la Administración Pública.
- c. Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- d. Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- e. Ley Marco de Empleo Público.
- f. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)



- g. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009)¹
 - h. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014)²
 - i. Decreto Ejecutivo N° 36235, Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transporte.
 - j. Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC: Transparencia y Acceso a la Información Pública.
 - k. Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).
 - l. Guía para la integración y gestión de riesgos de corrupción en el SEVRI.
 - m. Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública.
 - n. Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética.
 - o. Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense.
 - p. Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos.
 - q. Norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas improbas, fraudulentas y corruptas.
 - r. Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC).
- s. Sistema de Gestión de Calidad:**
- a. Carta de Política #14.
 - b. PSG-13, Gestión del Capital Humano.
 - c. 7M36, Manual Operativo de Estación AIS en el AIDOQ.
 - d. 4M01, Manual del Sistema de Gestión.
 - e. 6P02, Gestión financiera.
 - f. 6I02, Planificación y Gestión de Empleo.
 - g. 7I02, Gestión de Almacén y Control de Inventarios.
 - h. 7I58, Marco Ético de los Funcionarios de la Proveduría Institucional.
- t. Ficha de proceso funcional Planificación y Gestión de empleo.

¹ La Gaceta N° 28, del 10 de febrero del 2010

² La Gaceta N° 184 del 25 de setiembre del 2014, vigente a partir del 01 de enero del 2015



Asimismo, en la tramitación del presente estudio se deberá observar lo estipulado en la Ley General de Control Interno, N° 8292, específicamente en los siguientes artículos 36, 38, 39, que indican:

“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.

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

No se identificaron limitaciones para el desarrollo de este estudio

1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO

De conformidad con la Ley General de Aviación N° 5150 del 14 de mayo de 1973 y sus reformas, el Consejo Técnico de Aviación Civil y la Dirección General, son órganos adscritos al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, constituyen la autoridad competente en todo lo referente a la regulación y control de la aviación civil dentro del territorio nacional.

Para la aplicación de La Guía brindada por la CGR, se remitieron los formularios a la Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos y la Dirección General para completar la autoevaluación en el formulario F-023 a partir de los criterios evaluados en el F-018.



1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En atención a lo señalado en la Norma Nº 205 (Comunicación de resultados) de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el 15 de diciembre del año en curso se remitió el oficio AI-338-2023, 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 el 18 de diciembre de 2023, por medio de la plataforma Microsoft TEAMS, con la presencia por parte de la Administración de:

Sr. Luis Miranda Muñoz, Subdirector General de Aviación Civil.

Sr. Diego Mesén Portela, Contralor de Servicios.

Sra. Marielos Vega Elizondo, Encargada proceso de Formulación y Evaluación de Planes.

Sra. Viana León Palma, Encargada de Proceso de Planificación y Gestión de Empleo.

Por parte de la Auditoría Interna, participaron:

Sr. Oscar Serrano Madrigal, Auditor General,

Sra. Maribel Muñoz Arrieta, Subauditora General

Sra. Ana Guisselle Delgado Alpizar, Auditora

Sra. María Luisa Gutiérrez Meléndez, Auditora.

Sra. Jocelyn Montanari Miranda, Secretaria.

Durante ese ejercicio no se presentaron observaciones que ameritaran promover cambios a este documento.



II. COMENTARIOS

Considerando los resultados de la Guía de Auditoría de la Gestión de la Integridad Pública (Anexo 1), las evidencias aportadas por los Auditados y las verificaciones realizadas por la Auditoría Interna, se determina cumplimiento global del 33% de los criterios evaluados, 14% de cumplimiento parcial y 53% de incumplimiento.

Tabla No 1
Resultados de la Guía de Auditoría para la Gestión de la Integridad Pública

Q Criterios	Componentes evaluados	Cumple	Cumple parcial	No cumple
21	1. COMPONENTE: Promoción de la integridad pública	19%	33%	48%
17	1.01 SUBCOMPONENTE: Promoción de la ética	18%	41%	41%
4	1.02 SUBCOMPONENTE: Inducción y capacitación continua	25%	0%	75%
28	2 COMPONENTE: Control de riesgos para la integridad pública	46%	4%	50%
5	2.1 SUBCOMPONENTE: Talento humano	40%	20%	40%
12	2.02 SUBCOMPONENTE: Gestión de riesgos	8%	0%	92%
11	2.03 SUBCOMPONENTE: Transparencia de la información	91%	0%	9%
9	3. COMPONENTE: Detección y sanción de conductas contra la integridad pública	22%	0%	78%
9	3.1 SUBCOMPONENTE: Denuncias y aplicación del régimen disciplinario	22%	0%	78%
58	Cumplimiento General	33%	14%	53%

Fuente: Elaboración de Auditoría Interna según resultados de la Guía de Auditoría (Anexo 1).

De acuerdo con la tabla, se detallan fortalezas en la transparencia de la información anterior, y las mayores debilidades en la gestión de riesgos.

A partir de estos resultados se realizaron las verificaciones correspondientes, resultando lo que se detalla a continuación para cada subcomponente:

2.1. Subcomponente 1.01 “Promoción de la Ética”.

La Administración Activa indica un cumplimiento del 18% de los criterios, debido a la existencia de una misión y visión orientadas hacia el fin social de creación, además de contar con una Comisión Institucional de Ética y Valores adscrita al Sistema Nacional de Ética y Valores desde el 27 de abril de 2023, según los oficios CNRV-2023-026, DGAC-DG-OF-0691-2023 y DGAC-DG-CIR-0017-2023, así como la aplicación de encuestas para evaluar comportamientos y creencias del personal relacionadas con ética y valores.



El 41% de los criterios se indican de cumplimiento parcial, en lo referente a la existencia de un borrador de Código de Ética y Conducta que considere las características establecidas en la normativa jurídica.

Por otra parte, el 41% de los criterios indicados como negativos se debe a que no existe una Política sobre la Gestión Ética, además que, el código de ética que se encuentra en fase de elaboración no contempla aún “pautas de relación con sujetos interesados externos” como: “Otras instituciones del Estado, Organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas, Agrupaciones laborales, Organizaciones privadas, Ciudadanía”, de acuerdo con las evaluaciones de la Guía en el formulario F-023.

De conformidad con la evidencia analizada, la Auditoría Interna difiere del criterio de la Administración, y se determina que, al no existir un código de ética vigente ni una Política sobre la Gestión Ética establecida, sino una fase de elaboración de estos no es posible evaluar las características que se deben incluir, ni considerar el cumplimiento parcial de los criterios correspondientes, sino hasta su emisión oficial.

No contar con una guía de conducta que regule y oriente a los funcionarios en sus labores lejos de los comportamientos asociados a la corrupción, fraudes, conflictos de interés o faltas al deber de probidad, dificultan la prevención y los procesos disciplinarios cuándo sean necesarios.

2.2. Subcomponente 1.02 “Inducción y capacitación continua”.

La Administración Activa indica 25% de cumplimiento al contar con un programa de inducción para los funcionarios de nuevo ingreso, basado primordialmente en el conocimiento general de la Institución (Reseña Histórica de la Dirección General de Aviación Civil, marco filosófico, estructura Organizacional, Sistema de Control Interno, información sobre la Dirección General de Aviación Civil, beneficios e incentivos salariales y sociales, régimen disciplinario.

El 75% de los criterios evaluados son incumplidos por la Administración debido a que no se continúa con un programa de formación relacionado con la ética, integridad y anticorrupción, la mejora continua desde el área de capacitación se basa en las necesidades técnicas propias de la unidad solicitante.

El Manual de inducción (6M02), muestra en la sección “Que esperamos del servidor”, los valores y ejemplos de comportamientos para su cumplimiento, por



lo que se concuerda con el criterio evaluado, no obstante, como oportunidad de mejora para lograr un mayor impacto en cada nuevo funcionario, es posible indicar que son elementos relacionados a la ética, integridad y anticorrupción para un mayor impacto, así como ampliar la sección con conductas esperadas en las diferentes unidades, al menos según la clasificación de ellas (gerencial, administrativa, técnica, operativa, etc.)

Por otra parte, no existe un programa de continuación formativa hacia la ética, integridad y anticorrupción, según la sección “Comunicación y formación” establecido en los Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética y el artículo 2.3.1 de la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción.

Lo anterior puede provocar que los funcionarios olviden con el paso del tiempo los valores asociados al puesto y a la institución, el comportamiento esperando en diferentes situaciones, especialmente en los puestos que representan actividades críticas o sensibles.

2.3. Subcomponente 2.01 “Talento Humano”.

A continuación, se muestran los resultados de cada elemento evaluado en La Guía para el subcomponente 2.01 Talento Humano:

a. Sobre los perfiles de puestos

La DGAC no cuenta con un manual de cargos o puestos específicos en lo que al área administrativa se refiere, dado que se rige por el Manual de Clases Anchas y Especialidades del Servicio Civil, los cuáles no incorporan elementos referentes a la ética y valores institucionales ni elementos específicos de los diferentes cargos que se agrupan en las diferentes clases de puestos, debido a su aplicación general.

No obstante, el área técnica cuenta con el Manual de Clases de Puestos Área Técnica Aeronáutica (6M01) conformado por 63 clases perteneciente al Departamento de Seguridad Operacional y Departamento de los Servicios de Tránsito Aéreo, en el cual se reconoce la importancia de su existencia como se indica a continuación:

“PRESENTACION

Es un instrumento básico para la gestión de recursos humanos, establece toda una descripción



del puesto, su naturaleza de trabajo, funciones y tareas, así como condiciones organizacionales y ambientales presentes en cada una de la estructura laboral del puesto como son: responsabilidad, dificultad, consecuencias del error, supervisión, requisitos técnicos legales, conformando así el respectivo perfil requerido para el puesto.

La definición de cada Clase de Puesto que conforma el Manual de Clases de Puestos, sirve para que el funcionario conozca de manera detallada cuáles son sus deberes y responsabilidades y se convierte en un elemento prioritario que coadyuva a encauzar adecuadamente el reclutamiento y la selección objetiva del personal, para fijar programas de capacitación y desarrollo, para la toma de decisiones, para medidas de salud ocupacional, riesgos del trabajo, controlar las cargas de trabajo, la evaluación del desempeño, programas de inducción y para las auditorías administrativas internas en procura de mejoras en la administración de los recursos humanos, entre otros.

[...]

OBJETIVO DEL MANUAL DE CLASES DE PUESTOS

[...]instrumento técnico actualizado donde se identifiquen todos los puestos con que cuenta el Área Técnica Aeronáutica de la DGAC, sus funciones, características y requisitos, entre otros [...]

[...] herramienta básica e imprescindible para las actividades relativas al reclutamiento y selección de personal, al análisis, clasificación y valoración de puestos, capacitación y desarrollo, salud ocupacional, evaluación del desempeño, toma de decisiones, auditorías, entre otros, debido a que el mismo es una guía para la definición de los deberes, responsabilidades, requisitos y perfil de los puestos del Área Técnica Aeronáutica de la institución." **Subrayado no es del original.**



Como se detalla anteriormente, el manual se basa en funciones, deberes, características técnicas, requisitos consecuencia de error, responsabilidades, dificultades y supervisión, no define de manera específica actuaciones éticas o asociadas al cumplimiento o vivencia de los valores institucionales, siendo la ética nombrada como parte de las responsabilidades de 5 puestos, a saber: investigador de accidentes aéreos 1, Jefe investigación de accidentes e incidentes aéreos, Medico evaluador aeronáutico, Jefe inspector de aeródromos (AGA), Inspector de seguridad aeroportuaria.

Con base en lo anterior, se determina que la DGAC no cumple con los “Elementos orientadores de la ética en perfiles de puesto” indicados en La Guía, ya que, no cuenta con manuales de puestos para el área administrativa, mientras que el manual para los puestos del área técnica aeronáutica menciona de manera general la obligación del actuar ético en 5 puestos.

b. Sobre el proceso de Selección y Reclutamiento

El Instructivo Gestión de Empleo (6I02) establece en la estructura el artículo 2.9 “Reintegro, preingreso y estudios de vida y costumbre”, no se desarrolla lo correspondiente a los estudios de vida y costumbre, por lo que, no es posible determinar a qué refieren dichos estudios. El artículo 2.9.2.2 indica para los estudios de preingreso que “se abocan a realizar un estudio de campo, aplicando entrevistas estructuradas con el objeto de corroborar la información suministrada en el registro. Coordine lo referente a evaluaciones médicas (física - psicológicas)”, sin mencionar a que corresponde el estudio de campo, por lo que, se desconoce su conformación y aplicación.

En la actividad anterior se hace referencia al 6F17 “Reingreso y preingreso”, sin embargo, el código indicado pertenece al “Formulario de registro de repuestos y accesorios solicitados”, mientras que el formulario Reingreso y preingreso no fue posible ubicarlo en el Sistema de Gestión de Calidad (SAGEC).

Con base en lo analizado, se determina que la DGAC no cumple con la Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos en lo relativo a la verificación de indicadores éticos por parte de los oferentes mediante el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Se observa, además que el Instructivo de Gestión de Empleo hace referencia al Índice de Gestión Institucional (IGI) el cual ya no se encuentra vigente, por lo que, se determina la necesidad de revisión y actualización de la normativa relacionada a



la Gestión Institucional de Recursos Humanos, considerando además los cambios introducidos mediante la Ley Marco de Empleo Público.

c. Sobre la evaluación del desempeño

La Ficha de Proceso (5F28) de Gestión del Capital Humano (PSG-13), establece el instructivo Evaluación del Desempeño (6I04) como punto de control de la actividad de Planificación y Gestión de empleo, sin embargo, no fue posible ubicar el instructivo dentro de los documentos del SAGEC, al mismo tiempo que fue observada una copia no controlada en la sección de “Documentos Obsoletos” del sistema de calidad, razón por la cual se determina que la Ficha de Proceso requiere ser actualizada, siendo la última versión establecida en diciembre de 2021.

Por otra parte, el procedimiento Gestión del Capital Humano (6P01) en la segunda versión aprobada en noviembre de 2021, es decir, un mes posterior a la actualización de la Ficha de Proceso de Gestión del Capital Humano, define en el artículo 2.7.4 la utilización del instructivo Guía de aplicación para la Evaluación del Desempeño (6I09). Lo anterior, crea confusión en cuanto a la vigencia de la normativa que rige el proceso de evaluación del desempeño.

Respecto del formulario 6I09, establece en el artículo 6 lo relacionado al resguardo de la documentación de la evaluación, indicando que el “acceso queda limitado a la persona servidora y a las jefaturas involucradas en el proceso de evaluación. En caso de traslado de la persona servidora a otra Unidad Administrativa, la jefatura inmediata anterior debe remitir el expediente a la nueva jefatura”, sin embargo, no determina el tratamiento de los datos de información confidencial, por lo que conviene analizar de manera detallada la “Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos” promulgada en marzo de 2019, y realizar las actualizaciones requeridas para dar cumplimiento a la normativa vigente.

d. Sobre los estudios de Clima Organizacional

De conformidad con el análisis del Proceso de Gestión de Capital Humano (PSG-13), el instructivo “Planificación y Gestión de Empleo” (6I02), así como la ficha del “Proceso Planificación y Gestión de Empleo” (proceso funcional), se determina que no existe normativa asociada a los estudios de clima organización, que indique el proceso de planificación, desarrollo y resultados, incumpliendo el deber de documentar las actividades de control según el artículo 15 de la Ley General de Control Interno y los requisitos de las actividades de control establecidos en el artículo 4.2 inciso e de las Normas de Control Interno para el Sector Público.



La falta de normativa puede originar ejecuciones y resultados no conformes con lo esperado, o carentes de objetividad, al mismo tiempo que, dificulta la determinación de la admisibilidad de las solicitudes, las cuáles en la actualidad deben ser realizadas únicamente por las jefaturas para que se realice el estudio de clima, lo que genera un estado de indefensión para los funcionarios de rango inferior ya que no indican el procedimiento a seguir, o los canales a utilizar para solicitar intervenciones en el ambiente y clima de la unidad.

Los resultados de la verificación de 2 estudios de clima organizacional realizados en 2021 y 1 herramienta FODA aplicada en 2022, muestran la percepción de los trabajadores sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman de decisiones, no obstante, como oportunidad de mejora, se puede mostrar la asociación directa de los resultados con cumplimiento total, parcial o incumplimiento según sea el caso, de los valores institucionales o conductas éticas promulgadas por la Institución.

2.4. Subcomponente 2.02 “Gestión de riesgos”.

Si bien la DGAC cuenta con un proceso establecido de manera formal para dar seguimiento y actualización del SEVRI, que además es apoyado por un sistema informático (SIVARI) que permite el registro de las acciones desarrolladas para el mejoramiento continuo, los riesgos identificados se basan en la consecución de pasos para ejecutar los procesos de manera adecuada desde el ámbito técnico.

No obstante, la ejecución sistemática de los procesos no exime que se puedan presentar situaciones en el desarrollo como conflictos de intereses, obtención de beneficios propios o para terceros, uso indebido de poder, deficiencias en la rendición de cuentas, exposición a actividades o relaciones con antecedentes de involucrar dádivas, obsequios, premios o beneficios por el cumplimiento del deber, entre otros riesgos asociados a la corrupción que puedan materializarse e impactar de manera negativa a la Institución.

Mediante la verificación del SEVRI de la DGAC, se observó que no se contempla la identificación de riesgos asociados a corrupción, fraude o faltas al deber de probidad, en cumplimiento del artículo 2 de la Guía para la integración y gestión de riesgos de corrupción en el SEVRI.

Por lo anterior, para fortalecer el actuar ético es indispensables que la DGAC identifique posibles riesgos de corrupción que se pueden originar en los procesos sensibles ya identificados, se realice una gestión preventiva, según el artículo 2.3.3 de las Normas de Control Interno del Sector Público, al mismo tiempo que se



INFORME AI-13-2023

establezcan las acciones correctivas en caso de materialización de los riesgos, así como las acciones disciplinarias que correspondan

La DGAC cuenta con la Carta de Política #14 del 13 de agosto de 2019 denominada “Conflicto de Interés”³ en el sitio web, documento que no es considerado en el formulario F-023, sin embargo, se observa que dicha Carta establece de manera general restricciones y actuaciones tendientes a prevenir el conflicto de interés en virtud de las tareas de los funcionarios de la DGAC.

Adicional a lo anterior, no fue posible ubicar por la Auditoría Interna normativa interna que introduzca elementos que prevengan conductas corruptas, fraudulentas, antiéticas, conflictos de interés, entre otras desvirtúan la ética institucional según las Normas de Control Interno para el Sector Público, artículo 2.3.1. “Factores formales de la ética institucional”. De la misma forma, no se observa cumplimiento del artículo 7 de la Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública,

Dado que la Directriz anterior fue publicada en La Gaceta 149 del 17 de agosto de 2023, la DGAC cuenta con un periodo de 12 meses para revisar y actualizar la normativa correspondiente.

2.5. Subcomponente 2.03 “Transparencia de la información”.

La DGAC cuenta con un sitio web oficial⁴ con apartados en la sección principal que permiten acceder fácilmente a la información de la Institución relevante para la ciudadanía, siendo el componente de mayor cumplimiento con 91% según la autoevaluación de la Administración, aunque, con oportunidades de mejora según el análisis de la Auditoría Interna, como se detalla a continuación:

a. Marco normativo, estructura orgánica, competencias, obligaciones.

Subsitio web: Acerca de DGAC / Aviación en Costa Rica

Observación / Oportunidad de mejora: En la sección inicial se muestra una breve historia de la aviación en nuestro país, es decir no dirige de manera directa al usuario a la legislación correspondiente, lo que puede causar confusión en el usuario; por otra parte, puede mejorarse la experiencia del usuario indicando los artículos asociados, así como los enlaces digitales que dirijan de manera específica a la normativa indicada.

³ <https://www.dgac.go.cr/wp-content/uploads/2019/08/CP-14-Conflicto-de-Interes-13-agosto-2019.pdf>

⁴ <https://www.dgac.go.cr/>



En esta sección se muestra también la descripción de la “Estructura de la Organización” donde se describe de manera general las principales dependencias o procesos; por lo que es conveniente considerar su reubicación en el subsitio “Estructura” para una mejor comprensión de la Institución.

b. Estructura orgánica.

Subsitio web: Acerca de DGAC / Estructura

Observación / Oportunidad de mejora: Como oportunidad de mejorar, se puede considerar la publicación del organigrama por procesos de las dependencias aprobado por MIDEPLAN, que corresponde a la forma en que se evalúa en términos generales la DGAC.

Por otra parte, es conveniente reubicar la información que describe las principales dependencias o procesos que se indica en la sección “Aviación en Costa Rica” al subsitio Estructura.

c. Servicios.

Subsitio web: Servicios

Observación / Oportunidad de mejora: Se encuentran los servicios clasificados por tipo de trámite, al mismo tiempo que detalla la forma en que serán brindados.

d. Directorio institucional.

Subsitio web: Contáctenos

Observación / Oportunidad de mejora: Se puede considerar la inclusión de una actividad dentro del proceso de ingreso o salida de funcionarios para que se comunique la necesidad de actualización y no únicamente por solicitud de las jefaturas, ya que en la actualidad dicha información no se encuentra actualizada.



e. Presupuestos institucionales, ejecución y evaluación.

Subsitio web: Transparencia / Financiero

Observación / Oportunidad de mejora: Se divide en cuatro segmentos:

- Estados financieros: se muestran en 3 columnas, siendo que en la columna “Estados Financieros años anteriores” se resume 1 archivo por cada año desde 2011 hasta 2019, sin embargo, se presentan incompletos o sin firmas que comprueben su oficialidad (digitales o manuscritas).

Para el 2020 se publican 3 de los 5 estados financieros, mientras que para 2021 y 2022 se publican la totalidad de los estados en archivos independientes, no obstante, se presenta también el “Cierre presupuestario Liquidación” de 2021 y 2022, los cuáles deben ser incluidos en la sección siguiente. Para el periodo 2023 no se visualiza información, si bien el periodo fiscal se encuentra en curso, durante el periodo se generan estados financieros intermedios que pueden ser publicados para mejorar la rendición de cuentas.

- Cierres presupuestarios: no muestra separación anual como se realiza en los estados financieros de manera que permita diferenciar fácilmente los periodos más recientes de los antiguos.

Por otra parte, es importante normalizar la identificación de los documentos publicados y la estructura normalizada con el fin de mejorar la trazabilidad de la información.

Para el periodo 2020 se observa que los documentos “LIQUIDACION PRESUPUESTARIA CETAC 2020” y “CIERRE PRESUPUESTARIO 2020” corresponden a la misma información; situación que se presenta también para el 2019.

Respecto del periodo 2021 el documento publicado no corresponde al “Cierre presupuestario” sino al informe semestral de ejecución presupuestaria.

En el 2022 se muestra únicamente el documento “CIERRE PRESUPUESTO LIQUIDACIÓN 2022” sin embargo, corresponde al presupuesto ordinario 2021, por lo que, al igual que el año anterior, no muestra la liquidación presupuestaria ni el informe de atestiguamientos.



En ninguno de los periodos indicados se observan los informes de ejecución trimestral ni los de evaluación semestral que complementan el ejercicio presupuestario.

- Presupuesto anual: se muestra en 3 columnas, siendo que en la columna “Años anteriores” se resume 1 archivo por cada año desde 2014 hasta 2020 (se muestran menos años que los Estados Financieros), sin embargo, no se detallan firmas que comprueben su oficialidad (digitales o manuscritas) lo que genera dudas sobre la integridad de la información.

El documento “Presupuesto 2018” muestra datos resaltados en color amarillo, en la página 28 del documento se observa la palabra “FALTA” subrayado en amarillo, lo que hace entender la omisión en la “Certificado de Superávit Acumulado (libre y específico)”, situación que se repite con las “Certificaciones del Ministerio”, “Certificación de verificación de requisitos del Bloque de legalidad”, “Certificación de la CCSS y Documento de Consulta Morosidad Digital WEB”, y Anexos.

Se observa como debilidad general que no se incluyen los presupuestos extraordinarios o modificaciones presupuestarias, que permitan conocer la realidad de los recursos financieros aprobados para los diferentes periodos, por lo que, en caso de realizar comparaciones con las evaluaciones y liquidaciones se generarán inconsistencias.

Para efectos de formulación, y rendición de cuentas relacionadas al presupuesto, se debe considerar las variaciones surgidas debido a la entrada en vigor de la Ley 9524 de Fortalecimiento del control presupuestario de los órganos desconcentrados del Gobierno Central, sin embargo, es conveniente detallar información explicativa para un mejor entendimiento de los usuarios.

En términos generales, la información relacionada a estados financieros, formulación y rendición de cuentas del presupuesto institucional debe mejorar en cuánto a la organización e identificación dentro del sitio web.

- Tarifas aeronáuticas y no aeronáuticas: muestra las principales tarifas para aeropuertos locales e internacionales, publicando tanto oficios, como decretos o información directa en el sitio web, no obstante,



alguna información muestra errores de caracteres en el subsitio donde se detallan las tarifas.

- Contactos: genera un enlace directo a la información de contacto de la unidad financiera, lo que genera una forma fácil de comunicación para evacuar dudas sobre las tarifas o rendición de cuentas sobre los recursos públicos administrados por la Institución.

f. Planes institucionales.

Subsitio web: Transparencia / Planificación

Observación / Oportunidad de mejora: Muestra diferentes procesos realizados por Planificación Institucional, sin embargo, con mayor relevancia se observa que en los Planes Operativos Institucionales (POI) ni la Matrices de Vinculación Plan – Presupuesto, no se publican las reprogramaciones realizadas en el periodo por lo que no se refleja la realidad de los recursos planificados.

g. Medios de participación ciudadana.

Subsitio web: Transparencia / Contraloría de Servicios

Observación / Oportunidad de mejora: ver observaciones en subcomponentes de denuncias.

h. Actas y grabaciones de sesiones del Órgano Colegiado

Subsitio web: Transparencia / Actas del Consejo Técnico de Aviación Civil (CETAC)

Observación / Oportunidad de mejora: se encuentran divididas por años, estando publicadas los títulos del 2019 al 2023, las actas se identificación con una numeración consecutiva independiente para cada año, sin embargo, como oportunidad de mejora significativa se puede considerar la inclusión de la fecha de la sesión respectiva para una adecuada identificación en el tiempo. Al 29 de noviembre de 2023, la última acta publicada corresponde a la 61-2023, de la sesión ordinaria celebrada el 5 de octubre de 2023 de manera presencial en la sala de sesiones del Consejo de Vialidad, es decir, más de 50 días de antigüedad.



INFORME AI-13-2023

Las actas se oficializan de manera impresa con firma manuscrita, sin embargo, son publicadas en el sitio digital escaneadas sin las firmas respectivas, por lo que no se puede asegurar la oficialidad de éstas.

Se aclara que, para los efectos del presente estudio, la Auditoría Interna no realizó la verificación de las grabaciones de las sesiones, por lo que no se puede determinar que las actas correspondan a transcripciones literales de lo acontecido.

Al respecto de la información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, se comprueba que la información publicada corresponde a los procesos finales de elaboración o evaluación sea el caso, y no a información en tiempo real durante el año en curso, lo que limita el libre acceso de la información según la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, artículo 7.

Sobre lo anterior, previo a la entrada en vigencia de la Ley 9524, era posible realizar un monitoreo detallado sobre los ingresos y gastos durante todo el ejercicio presupuestario debido a que la información era registrada de manera mensual en el Sistema Integrado de Presupuesto Público (SIPP) de la Contraloría General de la República, no obstante, debido a la unificación del presupuesto con el MOPT, no es posible verificar de manera específica la información presupuestaria de la DGAC, lo que impide un adecuado monitoreo de los fondos públicos administrados.

Por otra parte, el sitio web de la Institución no muestra la fecha de actualización, tanto del sitio como de los documentos publicados que permita valorar la oportunidad de la información y cumplir con altos estándares de calidad en la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Un ejemplo de lo anterior se observa en la sección Transparencia / Recursos Humanos / Concursos registro de oferentes:

- “CONCURSO INTERNO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA NO. CI-001-2020. ETAPA ACTUAL RECURSIVA.”
- “AFICHE PROFESIONAL DE SERVICIO CIVIL 2, ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y GENERALISTA (DIVULGACIÓN EXTERNA)”, cuyo afiche indica que la información a recibir será hasta noviembre de 2021.



No se cuentan con detalles sobre la resolución de dichos concursos, sin embargo, debido a las fechas en los documentos, se puede considerar desactualizada la información establecida en el sitio web.

2.6. Subcomponente 3.01 “Denuncias y aplicación del régimen disciplinario”.

A continuación, se muestran los resultados de cada elemento evaluado:

a. Sobre la normativa institucional relacionada al manejo de conductas ímprobas, fraudulentas y corruptas, así como lo relativo a conflicto de intereses.

La Institución como órgano desconcentrado del MOPT, aplica el RAS de dicho Ministerio, el cuál incorpora el capítulo “Principios y deberes éticos” donde se observan conductas esperadas para evitar faltas a la ética, el deber de probidad o acciones corruptas, por otra parte, el capítulo “De las prohibiciones de los servidores” establece conductas prohibidas asociadas a faltas a la ética e integridad pública como:

“c. Solicitar o recibir gratificaciones de cualquier naturaleza, dádivas, obsequios o recompensas como retribución por actos inherentes a su cargo. Usar el poder oficial o la influencia que surja de él, para conferir o procurar servicios especiales, nombramientos, o cualquier otro beneficio personal que implique un privilegio, a sus familiares, amigos, o cualquier otra persona, medie o no remuneración.

[...]

e. Abusar de la función que desempeñan en el Ministerio, o invocarla para obtener ventajas de cualquier índole.

[...]

p. Extralimitarse en las funciones y competencias que le están encomendadas o dejar de cumplirlas, tomándose atribuciones que por ley no le corresponden. Usar los servicios del personal subalterno o de compañeros(as), así como los servicios que presta la institución a la que sirve, para beneficio propio, de familiares, o conocidos

[...]

u. Solicitar o recibir dinero a nombre de la institución para la ejecución de labores propias del Ministerio.



v. Presentar documentos alterados o falsificados supuestamente expedidos por el Consultorio Médico Institucional, la Caja Costarricense del Seguro Social, el Instituto Nacional de Seguros, médicos particulares, o cualquier otro documento que pudiera inducir a error a la institución. Incurrirá en la misma falta, el que altere o falsifique cualquiera de estos documentos en procura de un beneficio indebido.

w. Solicitar o recibir, en el ejercicio de su cargo, de personas físicas o jurídicas, el financiamiento de gastos de viaje o de cualquier otra naturaleza, salvo aquellos casos de capacitación o invitación o representación a actividades oficiales debidamente autorizadas y previstas por ley.

[...]

Cualquier otro proceder contrario a la moral y a los principios de eficiencia en el servicio público que necesariamente debe observar todo(a) servidor(a) del Ministerio”.

El RAS contempla además criterios de valoración de faltas y los procedimientos para la aplicación de sanciones, por lo que, se puede considerar cumplimiento parcial del criterio de normativa relacionada las conductas anticorrupción y sus respectivos procesos disciplinarios.

Sin embargo, la DGAC no cuenta con normativa específica que resuma conductas anticorrupción que se pueden presentar al tenor de los servicios brindados, según lo establece la “Norma “modelo” sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas ímprobos, fraudulentas y corruptas y las Normas de Control Interno para el Sector Público en el artículo 2.3.1

En procura del ataque frontal de la corrupción en sus diferentes formas y con ello evitar los impactos negativos que puede producir en la Institución, tanto en términos financieros como de afectación de servicios e imagen, es necesario acatar las consideraciones de la “Norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas ímprobos, fraudulentas y corruptas” y la “Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción”, que pretende eliminar el “reduccionismo”, para establecer descripciones más amplias y precisas en la normativa institucional, y con ello evitar de manera más efectiva y eficiente la introducción de la corrupción en el servicio brindado por la DGAC.

Actualmente, el Código de Ética (6C01) no se encuentra vigente, sin embargo, existe una serie de normativa institucional que hace referencia a dicho



código como pauta de comportamiento ético en las diferentes actividades, a continuación, se muestra un ejemplo de la normativa indicada:

- 7M36, Manual Operativo de Estación AIS en el AIDOQ
- 4M01, Manual del Sistema de Gestión
- 6P02, Gestión financiera
- 7I02, Gestión de Almacén y Control de Inventarios

En enero de 2023, la Institución emitió el instructivo 7I58, Marco Ético de los Funcionarios de la Proveeduría Institucional que incluye en su estructura lo siguiente:

- *Conductas no éticas, 2.3)*
- *Conductas éticas (2.4.)*
- *Actuaciones de los funcionarios de la Unidad de Proveeduría Institucional en los procesos de contratación Pública (2.5)*
- *Razones por las cuales se pueden dar fraudes (2.6)*
- *Como realizar denuncias (2.7)“*

Dicho instructivo contiene una descripción reservada de las conductas que se consideran éticas y no éticas en el proceso de compras de manera exclusiva, lo cual se considera favorable, aunque es posible mejorar la especificidad, sin embargo, como aspecto vulnerable establece que “las denuncias pueden realizarse por escrito ante la jefatura o jefe del Servicio, quien seguirá el proceso de acuerdo a lo establecido en la Ley. La denuncia puede tener el carácter de reservada. Se debe denunciar a través de los medios establecidos de cualquier forma o manifestación de soborno por parte de los proveedores.”

Lo antes descrito, no indica la ley de referencia, al mismo tiempo que es contradictoria ya que limita la potestad y deber de los funcionarios de denunciar por los medios idóneos, refiriendo a que se traslade la situación ante la jefatura del servicio, sin indicar si se refiere a la Unidad de Proveeduría o del área solicitante. De la misma forma, no establece un mecanismo de contingencia cuándo el posible infractor sea la jefatura responsable de recibir la denuncia.

Por otra parte, indica que la denuncia puede tener el carácter de reservada, sin indicar el significado de dicho carácter, mientras que toda la normativa refiere a la obligatoriedad de mantener la confidencialidad del denunciante sin que sufra represalias, aunque el instructivo es omiso en dicho aspecto.



Se determina entonces que la Institución cuenta con diferentes normas que refieren al actuar ético como comportamiento general de los funcionarios, sin embargo, no existe una norma específica que considere todo lo requerido para lograr un actuar ético, integridad en el servicio pública, al mismo tiempo que evite la corrupción, las faltas al deber de probidad y los conflictos de interés, que considere al menos con los siguientes elementos:

- Identificación y tratamiento de conductas ímprobas, fraudulentas y corruptas, conflicto de intereses, que sean descritas según las recomendaciones de las “Norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas improbas, fraudulentas y corruptas”
- Canal para recepción de denuncias, identificado y de fácil acceso.
- Procedimiento claro de recepción, análisis de viabilidad y tramitación de denuncias, que sea célere, diligente y transparente.
- Criterios de valoración de admisibilidad de denuncias, que incluya de manera adicional el tratamiento a las denuncias anónimas cuándo se aporte prueba suficiente.
- Confidencialidad del denunciante.
- Prevención de no represalias laborales en caso de que la denuncia sea interpuesta por un funcionario.
- Independencia del régimen de responsabilidad administrativa de la vía penal.
- Plan efectivo de divulgación interno y externo.

No contar con una guía de conducta que regule y oriente a los funcionarios en sus labores, de modo que pueda identificar en el ejercicio de sus funciones comportamientos asociados a la corrupción, fraudes, conflictos de interés o faltas al deber de probidad, dificultan la prevención y los procesos disciplinarios cuándo sean necesarios.



b. Sobre los canales para la presentación de denuncias

La DGAC cuenta con un sitio web oficial donde se incluyen tres subsitios para la presentación de denuncias, dirigidas a la Contraloría de Servicios⁵, Auditoría Interna⁶ y la seguridad aeronáutica⁷.

- Contraloría General de Servicios

La Contraloría de Servicios, cuenta con un formulario para la presentación de denuncias o “gestiones” relacionada con los servicios recibidos, por lo que su alcance se encuentra delimitado, sin incluir conductas relacionadas a la corrupción o faltas al deber de probidad. Las gestiones o denuncias se rigen según la normativa específica: Ley y Reglamento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

La ubicación del sitio para denuncias no se encuentra en la página principal por lo que la identificación requiere del ingreso previo a tres subsitios, sea mediante la ruta de “Denuncias, quejas o sugerencias” dentro de la sección “Contraloría de Servicios” dentro de la pestaña “Transparencia” (tres pasos), o bien, desde “Perfiles”, “Contraloría de Servicios”, “Denuncias, quejas o sugerencias” (tres pasos)

- Auditoría Interna

Al igual que la Contraloría de Servicios, la ubicación del subsitio de denuncias, requiere de al menos dos pasos, teniendo como ruta de acceso una la sección “Denuncias ante la auditoría interna” dentro de la pestaña “Servicios”, a diferencia de la Contraloría cuyo acceso se encuentra tanto en las secciones de Transparencia como del perfil “Público en General”.

- Seguridad Aeronáutica

El subsitio “Informe Confidencial de Peligros” se enfoca en el área técnica aeronáutica, sin indicación de normativa, procedimiento o tramitación que rige este tipo de informes.

⁵ <https://www.dgac.go.cr/servicio/gestiones-contraloria-servicios/>

⁶ <https://www.dgac.go.cr/servicio/denuncias-ante-la-auditoria-interna/>

⁷ https://www.dgac.go.cr/aeronautica_/informe-confidencial-de-peligros-ssp/



INFORME AI-13-2023

En virtud de los tres canales indicados, se determina que la Administración Activa no cuenta con canales digitales para la interposición de denuncias relacionados a conductas de corrupción, fraude, conflicto de interés o faltas al deber de probidad, mientras que las “ventanillas únicas” no ofrecen los elementos necesarios para resguardar la confidencialidad del denunciante según Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública en el artículo 8, así como los artículos 10 y 18 del Reglamento de dicha Ley, artículo 7 de la Directriz General para la Implementación de medidas inmediatas para fortalecer la Integridad en la Función Pública.

Por otra parte, la Administración Activa carece de lineamientos específicos para la “Tramitación de forma celeré, diligente, transparente” de las denuncias recibidas mediante el sitio web y las “ventanillas únicas”, incumpliendo la normativa supra citada.

La Auditoría Interna resulta el único medio existente para la recepción de denuncias relacionadas a la ética en la DGAC ante la falta de mecanismos por parte de la Administración Activa, no obstante, la administración debe mejorar la divulgación para lograr un mayor entendimiento tanto de los ciudadanos como de los funcionarios.

La debilidad en el establecimiento de canales y lineamientos limita el ejercicio del derecho de denunciar por parte de los ciudadanos, al mismo tiempo que dificulta la obligación de los funcionarios debido al temor a represalias, creando una cultura de impunidad y desmotivación laboral.



III. CONCLUSIONES

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

1. Al no existir un código de ética vigente ni una Política sobre la Gestión Ética establecida, sino una fase de elaboración de estos no es posible evaluar las características que se deben incluir, ni considerar el cumplimiento parcial de los criterios correspondientes, sino hasta su emisión oficial. (Ver comentario 2.1).
2. La inducción de ingreso refiere en términos generales e insuficientes lo relacionado a la ética, la integridad y la corrupción, mientras que la formación continua en dichos temas para el funcionario en ejercicio es inexistente. (Ver comentario 2.2).
3. La DGAC cuenta con normativa relacionada al proceso de evaluación de desempeño del personal, encontrando como oportunidad de mejora la definición del tratamiento de datos sensibles o confidenciales, sin embargo, existen debilidades en los procedimientos de reclutamiento y selección de personal que permitan analizar de manera previa y general indicadores el perfil ético de los postulantes, al mismo tiempo que, no es posible valorar según el perfil ético que se requiere en determinado puesto ya que no existen manuales de puestos o cargos atendidos según la operatividad de la institución. Por otra parte, las valoraciones de clima organización requieren un marco regulatorio que garantice resultados objetivos para la toma de decisiones. (Ver comentario 2.3).
4. La DGAC cuenta con una fortaleza interna al mantener un Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional en marcha como parte de un proceso de control interno y mejora continua, sin embargo, el componente de corrupción debe ser incorporado como parte de los riesgos del sistema para prevenir o disminuir la incidencia de actos de corrupción en los servicios brindados a la ciudadanía. (Ver comentario 2.4).
5. La Institución ha realizado importantes esfuerzos para cumplir con las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas ante la ciudadanía, no obstante, se requieren importantes oportunidades de mejora para asegurar la integridad y calidad de la información brindada. (Ver comentario 2.5).
6. La DGAC ha realizado esfuerzos para regular el comportamiento ético y probo de los funcionarios en procura del mejor interés público y correcto resguardo de la Hacienda Pública, no obstante, no existen regulaciones específicas o concretas vigentes que promuevan la conducta ética, anticorrupción y probo, ni mecanismos o lineamientos idóneos para la interposición y trámite de denuncias de este tipo. (Ver comentario 2.6).



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. Implementar y liderar una estrategia Institucional, así como un plan de acción que permita gestionar la Integridad Pública, considerando al menos los elementos los criterios de la guía aplicada en el presente estudio (Anexo 1), tal como se resume a continuación:

Tabla 2
Elementos evaluados

N°	Componente / Subcomponente evaluado
1	Promoción de la integridad pública
1.01	Promoción de la ética
1.02	Inducción y capacitación continua
2	Control de riesgos para la integridad pública
2.1	Talento humano
2.02	Gestión de riesgos
2.03	Transparencia de la información
3	Detección y sanción de conductas contra la integridad pública
3.01	Denuncias y aplicación del régimen disciplinario

Fuente: Elaboración de Auditoría Interna según guía aplicada (Anexo 1)

3. Fortalecer el proceso de transparencia institucional, considerando al menos pero no limitándose a las siguientes actividades:
 - 3.1. Incluir una actividad de control cruzado entre el área que brinda la información y la unidad encargada de actualización del sitio web, que asegure la verificación del contenido a publicar.
 - 3.2. Normalizar la identificación de la información repetitiva en los diferentes periodos.
 - 3.3. Identificar los sitios digitales donde se debe indicar la fecha de actualización de la información.



3.4. Identificar los datos abiertos que pueden ser publicados en el sitio web, así como la información relacionada a la ejecución de ingresos, gastos e inversiones durante el periodo.

3.5. Establecer estándares de tiempo mínimo y máximo que deben permanecer publicados la información de carácter temporal.

(Comentario 2.5).

A la Comisión de Ética y Valores

4. Fortalecer el marco orientador de gestión de la ética considerando al menos pero no limitándose a las siguientes actividades:

4.1. Gestionar la capacitación y formación de la Comisión de Ética y Valores Institucional, considerando los programas que la CNEV brinda a las comisiones asociadas.

4.2. Solicitar la asesoría de la CNEV para lograr un cumplimiento efectivo de las normas a considerar tanto en el Código de Ética y Conducta como en la Política sobre la Gestión Ética, o alguna normativa específica que regule lo relacionado con las conductas anticorrupción, faltas al deber de probabilidad y conflicto de interés.

(Comentario 2.1).

4.3. Identificar las conductas asociadas a la corrupción, faltas al deber de probabilidad y conflicto de interés que se deben evitar en las diferentes unidades, procesos o servicios brindados.

4.4. Establecer los canales y lineamientos para la interposición de denuncias por faltas a la integridad pública.

(Comentario 2.6).

A la Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos

5. Fortalecer el marco orientador de los procesos de gestión del talento humano considerando al menos pero no limitándose a las siguientes actividades:

5.1. Analizar y actualizar la normativa aplicable al proceso de Gestión de Talento Humano conforme a la normativa vigente, e incluir elementos que promuevan y evalúen los comportamientos éticos.



- 5.2. Elaborar un manual de puestos para el área administrativa de la DGAC.
- 5.3. Incluir mecanismos de verificación de comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales.
- 5.4. Establecer un procedimiento para realizar estudios de clima organizacional, que incluya la valoración de comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales.
(Comentario 2.3).
6. Fortalecer el programa de inducción considerando al menos pero no limitándose a las siguientes actividades:
- 6.1. Actualizar el Manual de Inducción de conformidad con los lineamientos éticos, de integridad pública, y anticorrupción vigentes, y los elementos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.
- 6.2. Elaborar un programa de formación continua orientado hacia la integridad pública y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.
(Comentario 2.2).

A la Unidad de Planificación Institucional

7. Fortalecer el Marco Orientador del SEVRI considerando al menos pero no limitándose a las siguientes actividades:
- 7.1. Elaborar una política o normativa interna sobre el manejo institucional de los riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.
- 7.2. Identificar y valorar los principales riesgos de corrupción asociados a las áreas o procesos sensibles de la institución.
- 7.3. Incorporar riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad en las evaluaciones del SEVRI.
- 7.4. Análisis de los criterios evaluados mediante el formulario F-023 e incorporar las acciones de prevención, mitigación o corrección que sean requeridas para asegurar la Integridad Pública y el cumplimiento del deber de probidad.
(Comentario 2.4).





ANEXOS

Guía para la Auditoría de la Gestión de Integridad Pública

AUDITORÍA INTERNA
OBJETIVO:

Documentar las fuentes de los criterios que luego serán utilizados para elaborar la lista de verificación.

INFORMACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO			
Nombre del servicio:	Dirección General de Aviación Civil		
Referencia del servicio:	Transporte Aéreo	CH:	_____
FI:	_____	FF:	_____

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
1. COMPONENTE: Promoción de la integridad pública				
1.01 SUBCOMPONENTE: Promoción de la ética				
1	Elementos orientadores de la ética	Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	El marco filosófico de la institución (misión – valores – visión), el código o manual de ética y la política ética constituyen el marco ético.
2		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a: a. La declaración formal de la visión, la misión y los valores institucionales.
3	Comisión de ética y valores	Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	2.1.1. Consolidar a la CNEV como el ente técnico en materia de gestión ética encargado de dirigir y coordinar el SNEV.
4		Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	2.1.2. Desarrollar una estrategia para lograr una efectiva adhesión de las instituciones al SNEV.
5		Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	Posicionamiento: Implica la formalización del compromiso del o de la jerarca, el establecimiento de una estructura funcional conformada por la Comisión de Ética y Valores, y lo óptimo es contar también con la Unidad Técnica de Ética y Valores. También incluye la capacitación del personal de estas instancias y la elaboración de su plan de trabajo.
6		Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	Diagnóstico y definición del marco ético: Contempla la realización del diagnóstico ético o de oportunidad. La identificación participativa de los valores del marco filosófico institucional, junto con la redacción del código o manual de ética y conducta y la política ética y su plan de acción.
7		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a: b. Un código de ética o similar.
8		Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	Como mínimo se deberá tomar el criterio de una muestra representativa de las personas trabajadoras de la organización (o un censo, cuando las circunstancias lo permitan) y, en algunas organizaciones con mayor capacidad operativa, también se pueden consultar otros públicos de interés como son personas usuarias, proveedoras, otras organizaciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones gremiales, entre otras

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
9	Código de ética institucional	Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	Los Códigos de Ética y Conducta, como parte del marco ético de una organización, son documentos orientadores de la conducta de las personas trabajadoras, basados en un conjunto de valores y conductas que ejemplifican su puesta en práctica. Es importante señalar que no tienen estructura jurídica (articulado) ni incorporan sanciones.
10		Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	3. Declaración de Valores Compartidos: Este es el núcleo central del Código, incluye los valores institucionales que, bajo los postulados de la ética dialógica, son el resultado de una identificación participativa.
11		Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	4. Acciones congruentes: Con las Acciones congruentes (o ejemplos de la práctica de valores, entre otras opciones) se busca clarificar los valores en conductas concretas con las que las personas trabajadoras se puedan identificar en su quehacer diario.
12		Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	5. Compromisos éticos: Se refiere a los compromisos específicos de la institución en relación con la forma en la que se trabaja y presta el servicio, deberán estar referidos, al menos, a los siguientes: a. Compromisos de las personas funcionarias de la Institución (...) b. Compromisos específicos de las personas funcionarias titulares subordinadas (...) c. Compromisos institucionales (...)
13		Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	6. Pautas para las relaciones: Incluye enunciados básicos sobre la forma en que la institución y sus personas funcionarias deberán comportarse con grupos de interés vinculados con sus funciones. Deben considerarse, al menos: - Otras instituciones del Estado - Organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas - Agrupaciones laborales - Organizaciones privadas - Ciudadanía
14		Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	La aprobación final del código no implica que este sea inmutable, si bien no es conveniente realizar modificaciones frecuentes, sí es prudente revisar el contenido con el fin de corregir errores que se detecten con el paso del tiempo y, eventualmente, podrán hacerse réplicas al diagnóstico de oportunidad con el fin de valorar si se amerita un cambio o redefinición de valores. Se recomienda que el plazo de revisión sea a los cinco años de la aprobación.
15	Definición de política sobre la gestión ética	Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a: c. Indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento. d. Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética (...)
16		Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	2. Diagnóstico y definición del marco ético: Contempla la realización del diagnóstico ético o de oportunidad. La identificación participativa de los valores del marco filosófico institucional, junto con la redacción del código o manual de ética y conducta y la política ética y su plan de acción.
17	Plan de acción para política sobre la gestión ética	Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	4. Alineamiento e inserción de la ética en los sistemas de gestión institucional: Ejecución de la política ética y su plan de acción para el cumplimiento de los compromisos éticos institucionales así como la atención oportuna de los hallazgos y deficiencias determinadas con el diagnóstico. Este plan de acción para el cumplimiento de los compromisos éticos se inserta en las metas de los planes estratégicos y anuales institucionales.
18		Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	5.4. Funciones de las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales (...): Verificar todo lo relativo a la participación, divulgación, implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y mejora del proceso de gestión ética, mediante su programa ordinario de trabajo y rendir el informe oportunamente al o a la jerarca.

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
19	Plan de comunicación sobre elementos orientadores de la ética	Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	3. Comunicación y formación: Corresponde al proceso de comunicación de los valores compartidos, al manual o código y demás elementos del marco ético institucional, así como a la creación de mecanismos de retroalimentación y consulta para las personas funcionarias. También contempla procesos de capacitación y formación en el tema que deben ser sistemáticos y permanentes en cada etapa del proceso.
20	Seguimiento al diagnóstico sobre ética institucional	Link	Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense	La aprobación final del código no implica que este sea inmutable, si bien no es conveniente realizar modificaciones frecuentes, si es prudente revisar el contenido con el fin de corregir errores que se detecten con el paso del tiempo y, eventualmente, podrán hacerse réplicas al diagnóstico de oportunidad con el fin de valorar si se amerita un cambio o redefinición de valores. Se recomienda que el plazo de revisión sea a los cinco años de la aprobación.
21		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.2 Elementos informales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes: e. Las creencias. f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional.
1 COMPONENTE: Promoción de la integridad pública				
1.02 SUBCOMPONENTE: Inducción y capacitación continua				
22	Programa de inducción sobre integridad y ética	Link	Ley Marco de Empleo Público	Artículo 9.b) Es responsabilidad de las oficinas, los departamentos, las áreas, las direcciones, las unidades o las denominaciones homólogas de gestión de recursos humanos [...] verificar que las personas servidoras públicas reciban la inducción debida sobre los deberes, las responsabilidades y las funciones del puesto, así como los deberes éticos de la función pública generales y particulares de la institución y puesto.
23		Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	2.3.1. Implementar un Programa Integral de capacitación, inducción y sensibilización permanente dirigido a servidores públicos, incluyendo jerarcas, de nuevo ingreso y relacionados con stakeholders sobre integridad, ética y anticorrupción.
24	Programas de formación continua sobre integridad y ética	Link	Ley Marco de Empleo Público	ARTÍCULO 23.a) La formación está destinada a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de los objetivos institucionales de las entidades y los órganos incluidos, desarrollando las competencias de las personas servidoras públicas, estimulando su progresión profesional y la instrucción sobre el desempeño apropiado de sus deberes, responsabilidades y funciones, para concientizar sobre los riesgos de corrupción inherentes a su desempeño.
25		Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	2.3.1. Implementar un Programa Integral de capacitación, inducción y sensibilización permanente dirigido a servidores públicos, incluyendo jerarcas, de nuevo ingreso y relacionados con stakeholders sobre integridad, ética y anticorrupción.
26		Link	Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética	3. Comunicación y formación: Corresponde al proceso de comunicación de los valores compartidos, al manual o código y demás elementos del marco ético institucional, así como a la creación de mecanismos de retroalimentación y consulta para las personas funcionarias. También contempla procesos de capacitación y formación en el tema que deben ser sistemáticos y permanentes en cada etapa del proceso.
27		Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	5.1.1. Capacitar a los funcionarios públicos en materia de datos abiertos y publicación oficiosa de información pública.
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la integridad pública				
2.01 SUBCOMPONENTE: Talento humano				

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
28	Elemento orientadores de la ética en perfiles de puesto	Link	Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos	Se considera indicadores de la incorporación de la ética en los perfiles, los siguientes: (...) Ética y valores explícitamente señalados: Incluyen elementos relacionados con la ética, los valores institucionales y sus conductas o comportamientos observables en alguno (s) de los siguientes apartados, atendiendo el orden de prioridad: 1. Descripción del puesto señala aspectos éticos relacionados con el comportamiento de la persona trabajadora. 2. Competencias vinculadas con los valores institucionales (en caso de que sean perfiles por competencias). 3. Funciones o tareas que incluyan conductas o comportamientos relacionados con los valores institucionales. 4. Un apartado específico de ética y valores institucionales aplicados al puesto en el perfil.
29	Elemento orientadores de la ética en procesos de reclutamiento y selección de personal	Link	Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos	Los procesos de Reclutamiento y Selección del personal deben contar con indicadores éticos tanto del proceso en sí, como de las personas oferentes y evaluadoras. A saber: (...) Estudios: Se utilizan métodos para verificar comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales. Por ejemplo: Estudios de vida y costumbres, pruebas psicológicas o psicométricas, cuestionarios, visitas, entrevistas, entre otras (...).
30	Elemento orientadores de la ética en procesos de evaluación de desempeño	Link	Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos	El proceso de Evaluación del desempeño debe contar con indicadores éticos referentes al proceso evaluativo, a los instrumentos de evaluación y a las personas evaluadoras, a saber: (...) • Registro documental: Cuenta con un sistema automatizado, documentos o pruebas que respaldan la calificación del personal. Por ejemplo: bitácoras de registro de incidentes. • Plazo comprendido: Existen medios para asegurar que la evaluación responde a todo el periodo establecido y no solo a los hechos más recientes (por ejemplo, bitácora de incidentes críticos, registro de reuniones de seguimiento periódicas, registros de observación en el área de trabajo). • Seguimiento y devolución: El proceso incluye seguimiento, devolución y explicación de resultados a la persona evaluada.
31	Elemento orientadores de la ética en estudios de clima organizacional	Link	Guía para la inserción de la ética en los procesos del sistema de Recursos Humanos	Se encuentran los siguientes indicadores de gestión ética en las evaluaciones del clima y la cultura organizacional: (...) - Ética y valores explícitamente señalados: Contemplan elementos relacionados con la ética, los valores institucionales y sus conductas o comportamientos.
32		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.2 Elementos informales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes: a. El clima organizacional. d. Los valores compartidos. f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional.
33		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.2 Elementos informales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes: b. El estilo gerencial. c. Los modelos de toma de decisiones
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la Integridad Pública				
2.02 SUBCOMPONENTE: Gestión de riesgos				
34		Link	Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública	Artículo 40.-Competencia para declarar responsabilidades. Las sanciones previstas en esta Ley serán impuestas por el órgano que ostente la potestad disciplinaria en cada entidad pública, de acuerdo con las reglamentaciones aplicables.

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
35	Normativa interna sobre Integridad Pública	Link	Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública	Artículo 6°. - Marco regulatorio institucional. Cada entidad u órgano deberá contar con normativa interna para vincular los principios y normas de integridad que regulan el correcto ejercicio de la función pública con los riesgos específicos de corrupción identificados a lo interno de cada una de las instituciones (...). En la emisión de normativa interna, cada institución deberá considerar, al menos, la inclusión de los siguientes tópicos: a) Revelación de intereses privados que comprometen la imparcialidad y objetividad. b) Actividades y relaciones privadas incompatibles con la función pública. c) Mecanismos para la identificación y manejo adecuado de los conflictos de intereses. d) Deber de abstención. e) Uso correcto del cargo y de los recursos públicos. f) Régimen de recepción de donaciones y obsequios. g) Revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes. h) Regulación para los riesgos específicos de conflictos de intereses. Estos contenidos se deben incorporar en instrumentos internos como el Reglamento Autónomo de Servicio, el Reglamento sobre Prevención y Manejo de Conflictos de Intereses y el Código de normas de conducta interno.
36		Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	4.3.1. Promover en el sector público una regulación de prevención de conflictos de intereses ajustada a los riesgos institucionales para combatir la corrupción.
37		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a: d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública.
38		Link	Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública	Artículo 40.-Prohibición. Se prohíbe terminantemente a los servidores públicos recibir dádivas, obsequios, regalos, premios, recompensas o cualquier otra ventaja como retribución por actos u omisiones inherentes a sus cargos. Artículo 41.-Destino de los bienes. Los bienes recibidos por un funcionario público, como gesto de cortesía o costumbre diplomática por parte de un sujeto de Derecho Internacional, serán considerados bienes propiedad de la Nación siempre que su valor sea superior a un salario base. Artículo 42.-Excepciones. Para efectos de este Reglamento, las condecoraciones y los galardones de carácter honorífico, cultural, académico o científico no se considerarán obsequios y quedan exceptuados de la prohibición del artículo 40 de este Reglamento. Artículo 43.-Deber de informar. Todo servidor público, incluidos los destacados en sedes diplomáticas en el extranjero, que reciba un obsequio como gesto de cortesía o costumbre diplomática, o que reciba condecoraciones o galardones de carácter honorífico, cultural, académico o científico, se encuentra obligado, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción a reportarlo al jerarca y a la auditoría interna de la entidad u órgano público respectivo. Asimismo, deberá indicar la estimación del valor aproximado del bien recibido. Si el bien es recibido por el jerarca, deberá reportarlo únicamente a la auditoría interna. En caso que el funcionario no se encuentre en el país, el plazo iniciará a partir del día hábil siguiente a su regreso al país, excepción hecha de los servidores destacados en las sedes diplomáticas en el extranjero, para quienes el plazo comenzará a correr en forma inmediata

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
39	Política del Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI) sobre riesgo de corrupción	Link	Guía para la integración y gestión de riesgos de corrupción en el SEVRI	Las instituciones deben incluir la gestión de riesgos, vinculados con la corrupción, como parte de la política y de los lineamientos establecidos en el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), así como explicitar el compromiso de la Alta Dirección, para garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.
40		Link	Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)	3.2. Marco orientador. El marco orientador del SEVRI debe comprender la política de valoración del riesgo institucional, la estrategia del SEVRI y la normativa interna que regule el SEVRI. La política de valoración del riesgo institucional deberá contener, al menos: a) el enunciado de los objetivos de valoración del riesgo el compromiso del jerarca para su cumplimiento, b) lineamientos institucionales para el establecimiento de niveles de riesgo aceptables, y c) la definición de las prioridades de la institución en relación con la valoración del riesgo. La estrategia del SEVRI deberá especificar las acciones necesarias para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el SEVRI y los responsables de su ejecución. También deberá contener los indicadores que permitan la evaluación del SEVRI tanto de su funcionamiento como de sus resultados. La normativa interna que regule el SEVRI deberá contener en el ámbito institucional, al menos: los procedimientos del Sistema, los criterios que se requieran para el funcionamiento del SEVRI, la estructura de riesgos institucional y los parámetros de aceptabilidad de riesgo.
41		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a: d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública.
42		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.3 Integración de la ética a los sistemas de gestión: Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados. En ese sentido, debe prestarse especial atención a los sistemas de particular sensibilidad y exposición a los riesgos.
43		Link	Guía para la integración y gestión de riesgos de corrupción en el SEVRI	3. Áreas de particular sensibilidad y exposición a presentar riesgos de actos contrarios a la integridad o de corrupción: (...) Recursos humanos (...) Administración financiera (...) Contratación administrativa (...) Transferencia de recursos (...) Otorgamiento de permisos (...) Trámites administrativos (...) Manejo de información confidencial o de uso restringido (...) Actividades en las que se da una alta injerencia política (...) Atención de denuncias y comunicaciones sobre eventuales conductas de corrupción y conflictos de intereses (...) Otros relevantes de acuerdo con la actividad de la organización y del nivel de riesgo que conllevan
44		Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	4.1.1. Apoyar la implementación del Marco General de Identificación de Riesgos de posibles actos de corrupción en los procesos de contratación administrativa.

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
45	Seguimiento al riesgo de corrupción	Link	Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI).	4.6. Revisión de riesgos. En relación con los riesgos identificados, se deberá dar seguimiento, al menos, a: a) el nivel de riesgo; b) los factores de riesgo; c) el grado de ejecución de las medidas para la administración de riesgos; d) la eficacia y la eficiencia de las medidas para la administración de riesgos ejecutadas. La revisión de riesgos deberá ejecutarse de forma continua y la información que se genere en esta actividad deberá servir de insumo para: a) elaborar los reportes del SEVRI; b) ajustar de forma continua las medidas para la administración de riesgos; y c) evaluar y ajustar los objetivos y metas institucionales.
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la Integridad Pública				
2.03 SUBCOMPONENTE: Transparencia de la información				
46	Acceso a información de interés público	Link	Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública	Artículo 7º-Libre acceso a la información. Es de interés público la información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, así como la información necesaria para asegurar la efectividad de la presente Ley, en relación con hechos y conductas de los funcionarios públicos.
47		Link	Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública	Artículo 5º-Libre acceso a la información. Es de interés público la información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, así como la información necesaria para asegurar la efectividad de la Ley con relación a hechos y conductas de los funcionarios públicos. Artículo 6º-Información veraz, completa y oportuna. El Estado y demás entes y empresas públicas deberán organizar la información sobre el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, de modo que se sistematice a fin de que se facilite su acceso a la ciudadanía en forma amplia y transparente, para lo cual las estadísticas que se generen deberán considerar dichas necesidades.
48		Link	Decreto: Transparencia y Acceso a la Información Pública N° 40200-MP-MEIC-MC	Artículo 17- Publicación oficiosa de información pública. Las instituciones públicas deberán publicar y mantener actualizada en su respectivo sitio web oficial, al menos, la siguiente información pública: 1) Marco normativo que rige la gestión pública de la institución. 2) Estructura orgánica, competencias, obligaciones y servicios brindados. 3) Directorio institucional (...). 6) Descripción detallada de los servicios brindados al público y la forma cómo estos se realizan. 7) Planes y presupuestos institucionales, así como su forma de ejecución y evaluación (...). 11) Plan anual operativo y planes estratégicos (...). 13) Informes de la Auditoría Interna sobre la gestión institucional (...). 16) Toda la información de las etapas de los procesos de contratación administrativas de la institución. 17) Mecanismos de presentación de solicitudes de información, peticiones, denuncias y sugerencias para el mejoramiento de la función de la institución, así como cualquier otro medio de participación ciudadana (...).
49		Link	Ley General de la Administración Pública	Artículo 50- Los órganos colegiados nombrarán un secretario, quien tendrá las siguientes facultades y atribuciones: a) Grabar las sesiones del órgano y levantar las actas correspondientes, las cuales constituirán una transcripción literal de todas las intervenciones efectuadas.
3. COMPONENTE: Detección y sanción de conductas contra la integridad pública				
3.1 SUBCOMPONENTE: Denuncias y aplicación del régimen disciplinario				

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
50	Manejo de conductas improbas, fraudulentas, corruptas, y conflicto de intereses	Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a: d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas , el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública.
51		Link	Norma modelo sobre regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas improbas, fraudulentas y corruptas	La positivización de conductas dentro de los Reglamentos Autónomos de Servicios (RAS), es una forma para llenar una necesidad de orientación e información más cercana y más descriptible, para que las actuaciones que se dan en la función pública, cumplan con los deberes éticos, pero también vinculándolos con el deber de probidad exigible a cualquier persona que se haya comprometido con el servicio público.
52		Link	Directriz General para la Implementación de medidas inmediatas para fortalecer la Integridad en la Función Pública	Artículo 7°.- Obligación de las instituciones de detectar y sancionar la corrupción. Cada entidad y órgano deberá adoptar las medidas necesarias para facilitar y garantizar un trámite adecuado de las denuncias que se presenten sobre actos de corrupción y faltas al deber de probidad en la función pública, asegurando la protección de la persona denunciante y de los testigos e incorporando los siguientes contenidos: a) Canal interno (...) b) Tramitación (...) c) Confidencialidad del denunciante (...) d) Prevención de represalias laborales (...) e) Independencia del régimen de responsabilidad administrativa (...)
53	Mecanismos para interposicioin de denuncias sobre corrupción	Link	Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública	Artículo 8°.-Protección de los derechos del denunciante de buena fe y confidencialidad de la información que origine la apertura del procedimiento administrativo. La Contraloría General de la República, la Administración y las auditorías internas de las instituciones y empresas públicas, guardarán confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que, de buena fe, presenten ante sus oficinas denuncias por actos de corrupción.
54		Link	Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública	Artículo 10.-Garantía de confidencialidad. Una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego de concluido el proceso de investigación, el denunciante tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento. No obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados podrán solicitar la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada. Artículo 18.-Confidencialidad. Durante el proceso de investigación se guardará la confidencialidad sobre la identidad del denunciante, así como de toda aquella información y evidencia que pueda llegar a sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial. La identidad del denunciante deberá protegerse aún después de concluida la investigación y el procedimiento administrativo si lo hubiera. Todo lo anterior en estricto apego a lo establecido en las Leyes Nos. 8422 y 8292 sobre el particular.
55		Link	Normas de Control Interno para el Sector Público	2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a: d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública.
56		Link	Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción	3.2.2. Fortalecer los canales y mecanismos de recepción de denuncias electrónicas confidenciales por los servidores públicos.

AUDITORÍA INTERNA

#	TEMA	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO FUENTE	REFERENCIA DEL DOCUMENTO FUENTE	TRANSCRIPCIÓN DEL CRITERIO
57		Link	Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública	Artículo 13.-Denuncias anónimas. No se dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima. En casos excepcionales podrá abrirse de oficio una investigación preliminar, cuando con ésta se reciban elementos de prueba que den mérito para ello. En caso contrario, la autoridad respectiva dispondrá su archivo sin más trámite.
FIRMAS DEL EQUIPO DE TRABAJO				
ROL		FUNCIONARIO		FECHA Y FIRMA
Auditor encargado:		Ana Guiselle Delgado Alpizar		30/10/2023
Personal de apoyo 1:				
Personal de apoyo 2:				
Personal de apoyo 3:				
Supervisor de Auditoría:		Maribel Muñoz Arrieta		31/10/2023

Ubicación de la fuente

1. Arch. Perm. Digital
2. Legajo del servicio
- 3.
- 4.
- 5.

OBJETIVO:

Documentar el resultado de las evaluaciones del cumplimiento de los criterios de auditoría así como la referencia a los documentos que respaldan la calificación.

INFORMACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO

Nombre del servicio: Dirección General de Aviación Civil

Referencia del servicio: Transporte Aéreo

CH:

FI:

FF:

#	CRITERIO A EVALUAR	Fuente de criterio F-018	PT	Calificación del nivel de			RESUMEN DE LA EVALUACIÓN
				Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
1. COMPONENTE: Promoción de la integridad pública							
1.01 SUBCOMPONENTE: Promoción de la ética							
E-01	La institución cuenta con una misión y una visión orientadas hacia el fin social que debe cumplir	1, 2	Página Web	Cumple			La institución cuenta con Misión, Visión orientados a un fin social
E-02	La institución cuenta con una Comisión Institucional de Ética y Valores (y / o Unidad Técnica) adscrita al Sistema Nacional de Ética y Valores	3, 4 y 5	CNRV-2023-026 /DGAC-DG-CIR-0017-2023 /DGAC-DG-OF-0691-2023	cumple			Mediante los oficios DGAC-DG-OF-0691-2023,
E-03	La institución cuenta con un Código de Ética y Conducta (o denominación similar) vigente con las siguientes características:	6	CNRV-2023-026 /DGAC-DG-CIR-0017-2023 /DGAC-DG-OF-0691-2023	cumple parcialmente			Existe un borrador
	- Único (Un solo código que abarca a todas las dependencias de la institución)	7		Cumple parcialmente			Solo uno y esta en proceso
	- Realizado mediante un diagnóstico participativo.	8		Cumple parcialmente			Se aplicó la encuesta, esta en proceso el análisis de la información
	- Es un documento de orientación sin artuculado ni sanciones.	9		Cumple parcialmente			Esta en proceso
	- Incluye la declaración de los valores compartidos de la institución.	10		Cumple parcialmente			Esta en proceso
	- Contiene ejemplos de acciones congruentes con la práctica de los valores compartidos de la institución.	11		Cumple parcialmente			Esta en proceso

AUDITORÍA INTERNA

#	CRITERIO A EVALUAR	Fuente de criterio F-018	PT	Calificación del nivel de			RESUMEN DE LA EVALUACIÓN
				Cumple	No cumple	No cumple	
	- Contempla compromisos éticos de las personas funcionaras, de titulares subordinados y de la institución.	12			Cumple parcialmente		El subdirector forma parte de la comisión / Revisar las minutas
	- Contempla pautas de relación con sujetos interesados externos, a saber: - Otras instituciones del Estado - Organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas - Agrupaciones laborales - Organizaciones privadas - Ciudadanía	13				No cumple	En la etapa en la que están no lo han revisado
	- Revisado o actualizado en los últimos cinco años.	14				No cumple	Se esta generando
E-04	La institución cuenta con una Política sobre la Gestión Ética basada en un diagnóstico que genera un plan de acción para solventar las deficiencias que incluye metas, plazos y responsables claramente definidos.	15 y 16				No cumple	El plan de acción
E-05	El plan de acción de la Política sobre la Gestión Ética se encuentra en ejecución y se le da seguimiento.	17				No cumple	Esta en proceso de definición
E-06	El jerarca recibe informes periódicos sobre la ejecución del plan de acción de la Política sobre la Gestión Ética.	18				No cumple	Correo de comunicación
E-07	La institución cuenta con un plan de comunicación de los valores compartidos, el Código de Ética y Conducta (o denominación similar) y demás elementos del marco ético institucional.	19				No cumple	Revisar procedimiento en el sistema de Gestión
E-08	Se ha realizado un diagnóstico sobre ética institucional posterior a la ejecución del plan de acción de la Política de Gestión Ética en los últimos cinco años.	20				No cumple	
E-09	El diagnóstico sobre ética institucional evalúa las creencias y los comportamientos del personal institucional relacionados con la ética y la práctica de los valores.	21	Para ello, deben ingresar a este enlace: https://forms.office.com/r/XQ1Uz7pFZA			Cumple	En la encuesta se contemplan
1 COMPONENTE: Promoción de la integridad pública							
1.02 SUBCOMPONENTE: Inducción y capacitación continua							
E-10	La institución cuenta con un programa de inducción en el que se brinda formación relacionada con integridad, ética y anticorrupción.	22 y 23	Manual de inducción , control de asistencia, formulario de evaluación del programa de inducción y programa de inducción			Cumple	Se cuenta con: instructivo, manual, programa, un formulario de evaluación y ficha de inducción en el puesto. Los formularios están actualizados en el sistema de Gestión Institucional.
E-11	Se cuenta con programas de formación continua sobre integridad, ética y anticorrupción para los funcionarios de la institución.	24, 25 y 26				No cumple	
E-12	Los programas de formación en integridad, ética y anticorrupción abordan la relación del personal de la institución con otros públicos de interés (personas usuarias, proveedores, ciudadanía, etc.).	25				No cumple	
E-13	La institución cuenta con un programa de formación a su personal relacionada con datos abiertos y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.	27				No cumple	
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la integridad pública							
2.1 SUBCOMPONENTE: Talento humano							
E-014	Los perfiles de puestos o cargos de la institución incorporan la ética o los valores institucionales en alguno de los siguientes apartados -descripción del puesto -competencias (si se cuenta con perfiles competenciales) -funciones o tareas -o bien, incluyen un apartado específico sobre ética y valores.	28				No cumple	

AUDITORÍA INTERNA

#	CRITERIO A EVALUAR	Fuente de criterio F-018	PT	Calificación del nivel de			RESUMEN DE LA EVALUACIÓN
				Cumple	No cumple		
E-015	En los procesos de Reclutamiento y Selección de personal: - Se utilizan métodos para verificar comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales para todos los puestos. Por ejemplo: Estudios de vida y costumbres, pruebas psicológicas o psicométricas, cuestionarios, visitas, entrevistas, entre otras.	29			No cumple		
E-016	Las evaluaciones de desempeño poseen al menos los siguientes atributos: • Registro documental: Cuenta con un sistema automatizado, documentos o pruebas que respaldan la calificación del personal. Por ejemplo: bitácoras de registro de incidentes. • Plazo comprendido: Existen medios para asegurar que la evaluación responde a todo el periodo establecido y no solo a los hechos más recientes (por ejemplo, bitácora de incidentes críticos, registro de reuniones de seguimiento periódicas, registros de observación en el área de trabajo). • Seguimiento y devolución: El proceso incluye seguimiento, devolución y explicación de resultados a la persona evaluada.	30	Instructivo para la aplicación del modelo evaluación del desempeño institucional (6I09), Manual del modelo de evaluación del desempeño institucional (6M09) compromiso de evaluación de desempeño	Cumple		Adjunto formulario del sistema	
E-17	Los estudios de Clima Organizacional evalúan conductas o comportamientos relacionados con la ética y los valores institucionales.	31 y 32		Cumple parcialmente		Si, la evidencia es los climas realizados	
E-18	Las evaluaciones de clima organizacional valoran la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman de decisiones, o bien, la institución cuenta con un instrumento de evaluación sobre el tema.	33	Análisis de resultados	Cumple		Se han realizado evaluaciones de clima a los diferentes procesos de la DGAC, donde se contempla temas como liderazgo, delegación y asignación de funciones, cohesión de grupo, comunicación, motivación, resolución de conflictos.	
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la Integridad Pública							
2.02 SUBCOMPONENTE: Gestión de riesgos							
E-19	La institución cuenta con normativa interna sobre Integridad Pública para tutelar el deber de probidad que debe imperar en la función pública, respondiendo a los riesgos específicos de corrupción identificados a lo interno y que considere, al menos, los siguientes tópicos:	34 y 35			No cumple		
	- Revelación de intereses privados que comprometen la imparcialidad y la objetividad	35			No cumple		
	- Actividades y relaciones privadas incompatibles con la función pública	35			No cumple		
	- Mecanismos para la identificación y gestión de conflictos de intereses	35, 36 y 37			No cumple		
	- Deber de abstención	35			x		
	- Uso correcto del cargo y los recursos públicos	35			No cumple		
	- Régimen de recepción de donaciones y obsequios	35 y 38			No cumple		
- Revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes	35			No cumple			
E-20	El procedimiento para la gestión de conflictos de interés se divulga y es accesible para el personal de la institución.	37			No cumple		
E-21	En el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI) de la institución existe una política o lineamientos establecidos que contemplan riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.	39, 40 y 41			No cumple	No existe, se tiene identificado	

AUDITORÍA INTERNA

#	CRITERIO A EVALUAR	Fuente de criterio F-018	PT	Calificación del nivel de			RESUMEN DE LA EVALUACIÓN
				Cumple	No cumple	No cumple	
E-22	La Política o lineamientos del Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI) contempla riesgos de corrupción relativos a las siguientes áreas: - recursos humanos - administración financiera - contratación administrativa - transferencia de recursos - otorgamiento de permisos - trámites administrativos - manejo de información - actividades en las que se da una alta injerencia política - atención de denuncias - otros relevantes	42, 43 y 44	SIVARI	cumple			El proceso de control interno y riesgo, actualiza el sistema y los encargados de cada proceso lo alimentan de acuerdo a las fechas asignadas. Este ejercicio se ejecuta todos los años. Los resultados se presenta al CETAC.
E-23	Como parte de la revisión de riesgo institucional se da seguimiento al riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.	45				No cumple	
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la Integridad Pública							
2.03 SUBCOMPONENTE: Transparencia de la información							
E-24	La información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos es de libre acceso para la ciudadanía.	46 y 47				No cumple	
E-25	La instituciones publica y mantiene actualizada en su respectivo sitio web oficial, al menos, la siguiente información pública:	48	Página Web	cumple			Información actualizada
	- Marco normativo que rige la gestión pública de la institución.		Página Web/ biblioteca	cumple			Reglamentos, documentos, circulares y boletines.
	- Estructura orgánica, competencias, obligaciones y servicios brindados.		Página Web Decreto 41417- MOPT	cumple			De conformidad con lo indicado en el Decreto 41417 MOPT- DM 112 17 y DM 770 17
	- Directorio institucional.		Pag Web por dependencia	cumple			El directorio institucional esta por dependencia en la página, es actualizado por la Unidad de TI.
	- Descripción detallada de los servicios brindados al público y la forma cómo estos se realizan.		Página Web	cumple			En la página Web se detallan los servicios que se brindan. Desde la página pueden ingresar a los formularios y requisitos para cada servicios.
	- Planes y presupuestos institucionales, así como su forma de ejecución y evaluación.		Página Web/ Presupuesto Anual y Cierres Presupuestarios	cumple			En la página están actualizados, los presupuestos, cierres presupuestarios y los estados financieros por años.
	- Plan anual operativo y planes estratégicos.		Planes operativos Institucionales por año y el plan estrategia esta publicado por fases junto con el Marco Estratégico	cumple			En la página Web se pública los planes operativos y el plan estratégico junto el Marco Estratégico.
	- Informes de la Auditoría Interna sobre la gestión institucional.		Página Web	cumple			Los informe de Auditoria están publicados por años, en la página Web.
- Mecanismos de presentación de solicitudes de información, peticiones, denuncias y sugerencias para el mejoramiento de la función de la institución, así como cualquier otro medio de participación ciudadana.	Página Web	cumple			En gestiones Contraloría de Servicios, denuncias, quejas o sugerencias.		
E-26	Las actas de los órganos colegiados de la institución constituyen una transcripción literal de todas las intervenciones efectuadas y se encuentran al día.	49	Se encuentran en la página	cumple			La actas del órgano colegiado están en la página Web, organizadas por año.
3. COMPONENTE: Detección y sanción de conductas contra la integridad pública							
3.1 SUBCOMPONENTE: Denuncias y aplicación del régimen disciplinario							

AUDITORÍA INTERNA

#	CRITERIO A EVALUAR	Fuente de criterio F-018	PT	Calificación del nivel de			RESUMEN DE LA EVALUACIÓN
				Cumple	No cumple	No cumple	
E-27	El Reglamento Autónomo de Servicios u otra normativa institucional incorpora una sección sobre el manejo de conductas improbas, fraudulentas y corruptas, así como lo relativo a conflicto de intereses.!!	50 y 51				No cumple	
E-28	El procedimiento para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad contempla, al menos, los siguientes aspectos:	52				No cumple	
	- Canal interno para la recepción de las denuncias debidamente identificado y de fácil acceso	52	Página Web	cumple			La institución solo cuenta con la página Web y entrega de denuncias en ventanilla unicas, como canales para recibir denuncias.
	- Tramitación de forma célere, diligente, transparente	52	Página Web	x			La institución no cuenta con lineamientos para la tramitación, la Auditoria Interna si tiene publicada en la página Web institucional, los lineamientos y formulario para la presentación de denuncias ante la Auditoria Interna.
	- Confidencialidad del denunciante	52, 53 y 54				No cumple	No se cuenta con lineamientos institucionales
	- Prevención de no represalias laborales	52				No cumple	
	- Independencia del régimen de responsabilidad administrativa de la vía penal	52				No cumple	
E-29	La institución divulga los medios y formas para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.	55				No cumple	
E-30	La institución permite la interposición de denuncias anónimas ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad, cuando con éstas se reciben elementos de prueba que den mérito para abrirse de oficio una investigación preliminar.	56 y 57				No cumple	
FIRMAS DEL EQUIPO DE TRABAJO							
ROL	FUNCIONARIO					FECHA Y FIRMA	
Auditor encargado:	Ana Guiselle Delgado Alpizar				30/10/2023		
Personal de apoyo 1:							
Personal de apoyo 2:							
Personal de apoyo 3:							
Supervisor de Auditoría	Maribel Muñoz Arrieta				31/10/2023		


OBJETIVO:

El programa específico tiene como objetivo documentar las acciones seguidas por el Auditor para verificar el cumplimiento de los criterios establecidos en la lista de verificación del Formulario F-023 Lista de verificación de criterios

INFORMACIÓN DEL PAPEL DE TRABAJO

Nombre del servicio:	Dirección General de Aviación Civil		
Referencia del servicio:	Transporte Aéreo	CH:	
FI:		FF:	

N°	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	PT	ASIGNADO A:	CRITERIO EVALUADO	OBSERVACIONES
1. COMPONENTE: Promoción de la integridad pública					
1.01 SUBCOMPONENTE: Promoción de la ética					
1.01.01	Compare la misión y visión del Plan Estratégico vigente o documento equivalente con los objetivos planteados para la institución en su ley o decreto de creación a fin de corroborar si tienen la misma orientación.	Marco Estratégico	Planificación	E-01	Tienen la misma orientación
1.01.02	Solicite el acta u oficio del jerarca institucional en el cual se solicita la integración de la institución al Sistema Nacional de Ética y Valores. Solicite a la Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional de Ética y Valores el plan de trabajo vigente de la Comisión de Ética y Valores (o Unidad Técnica) de la institución, así como la constancia de asistencia de un representante de la institución a las sesiones mensuales del Sistema Nacional de Ética y Valores del periodo en estudio.	CNRV-2023-026 /DGAC-DG-CIR-0017-2023 /DGAC-DG-OF-0691-2023	Contraloría de Servicios	E-02	Se cuenta con los documentos que evidencia en cumplimiento.


AUDITORÍA INTERNA

N°	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	PT	ASIGNADO A:	CRITERIO EVALUADO	OBSERVACIONES
1.01.03	<p>Solicite a la Comisión de Ética y Valores (o unidad técnica) el Código de Ética y Conducta institucional (o denominación similar) vigente y el acta o acuerdo donde se aprobó y verifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aplique para todo el personal de la institución y que no existan otros códigos de ética para procesos, instancias o unidades específicas dentro de la institución. • Esté redactado en prosa (sin artículos ni incisos) y que no contemple sanciones por su incumplimiento. Verifique que las instancias disciplinarias de la institución no utilicen el Código de Ética y Conducta como fundamento para la imposición de sanciones. • Incluya el nombre y la definición de los valores compartidos institucionales. Estos valores deben ser los mismos que se encuentran en el Plan Estratégico vigente (o documento equivalente). • Contenga un apartado donde se detallen acciones congruentes con la práctica de los valores compartidos de la institución (ejemplos de cómo poner en práctica los valores). • Contenga un apartado donde se detallen compromisos éticos de las personas funcionaras, titulares subordinados y de la institución. • Contenga un apartado donde se indiquen pautas de relación (cómo deben relacionarse las personas que trabajan en la institución) con personas representantes de: <ul style="list-style-type: none"> - Otras instituciones del Estado - Organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas - Agrupaciones laborales - Organizaciones privadas - Ciudadanía • No tenga más de cinco años de antigüedad, o bien, que existe otra acta o acuerdo con menos de cinco años de antigüedad donde se evidencie la realización de una revisión del código en la que se determinó que aún no se requieren modificaciones. 			E-03	El código esta en proceso
1.01.04	Solicite a la Comisión de Ética y Valores (o unidad técnica) prueba documental del diagnóstico participativo realizado para la elaboración del Código de Ética y Conducta vigente, a saber: informe final del diagnóstico, listas de asistencia, fotografías, documentos de trabajo de las personas participantes.			E-03	Ya se realizo la encuesta para el diagnóstico. Esta en proceso el informe de resultados
1.01.05	<p>Solicite a la Comisión de Ética y Valores (o unidad técnica) la Política sobre Gestión Ética de la institución. Verifique que dicho documento contenga un plan de acción de los aspectos susceptibles de mejora detectados por medio del diagnóstico realizado previo a la redacción del Código de Ética y Conducta vigente con al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • metas, • plazos de ejecución y, • los responsables de la implementación 			E-04	No se cuenta con el plan de acción. La comisión se conformo recientemente y en su primeras actividades, se realizo la encuesta para el diagnóstico. Y se esta preparando se realizando una propuesta para el Código de Ética.
1.01.06	Solicite a la Comisión de Ética y Valores (o unidad técnica) los informes de seguimiento del plan de acción de la Política sobre la gestión ética, y verifique que las metas se estén cumpliendo en los plazos establecidos.			E-05	No se cuenta con un plan de acción
1.01.07	Solicite a la Comisión de Ética y Valores (o unidad técnica) el comprobante de entrega o el acta de Junta Directiva de la sesión en la cual el Jerarca conoce los informes de seguimiento del Plan de Acción de la Política sobre la gestión Ética			E-06	No se cuenta con un plan de acción
1.01.08	Solicite a la Comisión de Ética y Valores (o a la unidad técnica) y/o a la instancia de la institución encargada de la comunicación interna, el documento que sustenta el plan de comunicación que se está ejecutando actualmente sobre ética y valores y evidencia de acciones o campañas en ejecución (correos enviados, boletines creados, material divulgativo, material audiovisual, entre otros).			E-07	Por el momento la comisión esta trabajando en el diagnóstico y el borrador del Código.


AUDITORÍA INTERNA

N°	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	PT	ASIGNADO A:	CRITERIO EVALUADO	OBSERVACIONES
1.01.09	Solicite a la Comisión de Ética y Valores (o a la unidad técnica) el diagnóstico sobre ética institucional más reciente y verifique que: <ul style="list-style-type: none"> Tenga menos de cinco años de antigüedad. Incluya ítems para evaluar las percepciones relacionados con la práctica de la ética y de los valores. 			E-08 y E-09	El diagnóstico lo están realizando este año (2023)
1 COMPONENTE: Promoción de la integridad pública					
1.2 SUBCOMPONENTE: Inducción y capacitación continua					
1.02.01	Solicite al área de Recursos Humanos (o área encargada de capacitación) el diseño curricular (o documento equivalente) del programa o curso de inducción y verifique la inclusión de formación relacionada con integridad, ética y anticorrupción. Estos programas o cursos deben haberse elaborado con la colaboración de la Comisión o Unidad de Ética y Valores. Solicite listas de asistencia u otro documento probatorio de que el programa o curso se ha impartido durante el período de estudio.	Manual de inducción, control de asistencia, formulario de evaluación del programa de inducción y programa de inducción		E-10	Existe un programa de inducción, pero como en la institución hasta ese año se conformo como corresponde la comisión de Ética. El programa de inducción esta preparado solo por la Unidad de Recursos Humanos
1.02.02	Solicite al área de Recursos Humanos (a área encargada de la capacitación) el diseño curricular (o documento equivalente) de los programa o cursos relacionados con integridad, ética y anticorrupción (distintos al curso de inducción). Estos programas o cursos deben haberse elaborado con la colaboración de la Comisión o Unidad de Ética y Valores. Solicite listas de asistencia u otro documento probatorio de que el programa o curso se ha impartido durante el período de estudio.			E-11	No se cuenta con un programa o curso en el que la Comisión Ética participara en su elaboración.
1.02.03	Verifique que en el diseño curricular (o documento equivalente) de los programas o cursos relacionados con integridad, ética y anticorrupción se aborda la relación del personal de la institución con otros públicos de interés (personas usuarias, proveedores, ciudadanía, etc.).			E-12	No se cuenta con un programa o curso en el que la Comisión Ética, participe en su elaboración.
1.02.04	Solicite al área de Recursos Humanos (o área encargada de capacitación) el diseño curricular (o documento equivalente) de los programa o cursos relacionados con datos abiertos y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública. Solicite listas de asistencia u otro documento probatorio de que el programa o curso se ha impartido durante el periodo en estudio.			E-13	La institución no cuenta con un programas relacionado, con datos abiertos y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la integridad pública					
2.1 SUBCOMPONENTE: Talento humano					
2.01.01	Solicite al área de Recursos Humanos el manual de cargos (o documento equivalente) y que se le indique en cuál apartado y de qué forma se incorpora la ética y los valores institucionales.			E-14	La institución no cuenta con un manual de cargos, en el que se indique la forma en que se incorpora la ética y los valores institucionales.
2.01.02	Solicite al área de Recursos Humanos le indique las herramientas utilizadas durante el proceso de reclutamiento y selección de personal para corroborar comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales en los candidatos. También deberá indicar si se utiliza para todos los puestos o si se excluyen algunos y las razones de esa exclusión.			E-15	La institución no cuenta con herramientas en el proceso de reclutamiento y selección de personal para corroborar comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores.


AUDITORÍA INTERNA

N°	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	PT	ASIGNADO A:	CRITERIO EVALUADO	OBSERVACIONES
2.01.03	Solicite al área de Recursos Humanos le indique las herramientas utilizadas durante el proceso de evaluación de desempeño para llevar un registro documental del desempeño de los trabajadores y los periodos en los que se utilizan (deben ser por lo menos en dos momentos distintos durante el año).	Formularios Planificación (6F210, 6F211, 6F212, 6F213, 6F214) Seguimiento, (6F215, 6F216, 6F217, 6F218, 6F219 Evaluación (6F220, 6F221, 6F222, 6F223, 6F224)	Proceso de capacitación de Recursos Humanos	E-16	Recurso Humanos cuenta con las herramientas para la evaluación de desempeño y los registros documentales de desempeño de los trabajadores de la Institución.
2.01.04	Solicite al área de Recursos Humanos el instrumento (cuestionario, encuesta, etc.) utilizado para la evaluación del clima organizacional y se le indique cuáles aspectos de los evaluados están asociados con la ética y los valores institucionales. Solicite el informe de la última evaluación de clima organizacional aplicada y que se le indique la sección donde se señalan los resultados obtenidos en relación con la ética y los valores, igualmente, solicite documento probatorio de que se remitió a la Comisión o Unidad de Ética y Valores el resultado sobre aspectos relacionados con ética y valores.	Últimos estudios realizados por el proceso de Recursos Humanos de Clima Organizacional	Proceso Planificación y Gestión de Empleo	E-17	En los documentos revisados, no cuentan con resultados relacionados con la Ética y los valores, no cuentan con documentos probatorios que se remitiera a la Comisión de Ética
2.01.05	Solicite el informe de la última evaluación de clima organizacional aplicada y que se le indique la sección donde se señalan los resultados obtenidos en relación con la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones.	Informes aplicados en el periodo 2021 al 2023	Proceso Planificación y Gestión de Empleo	E-18	En los informes revisados se cuenta con resultados sobre los líderes de equipo de trabajo.
2. COMPONENTE: Control de riesgos para la Integridad Pública					
2.02 SUBCOMPONENTE: Gestión de riesgos					
2.01.06	Solicite al área jurídica de la institución la normativa interna sobre Integridad Pública para tutelar el deber de probidad que debe imperar en la función pública.			E-19	Sobre este tema la institución no cuenta con documentos.
2.01.07	Solicite al área jurídica de la institución o al área encargada de la comunicación institucional evidencia de la divulgación de la normativa sobre Integridad Pública para tutelar el deber de probidad, así como la (s) forma (s) de accederlo por parte del personal en caso de necesitarlo.			E-20	Sobre este tema la institución no cuenta con documentos.
2.02.01	Solicite al área de encargada de la gestión de riesgos institucional, el Marco Orientador Sistema de evaluación y valoración de riesgo institucional (SEVRI) y que se le señale dónde se incluyen explícitamente una política sobre el manejo institucional de los riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.			E-21	La institución por el momento no ha incluido dentro de sus riesgos, los asociados a corrupción, fraude o falta al deber de probidad.
2.02.02	Verifique si en el Marco Orientador del SEVRI se incluye la valoración de riesgos de corrupción relativos a las siguientes áreas: - recursos humanos - administración financiera - contratación administrativa - transferencia de recursos - otorgamiento de permisos - trámites administrativos - manejo de información - actividades en las que se da una alta injerencia política - atención de denuncias - otros relevantes según la naturaleza de la institución	Marco Orientador del Sistema de Control Interno	Proceso de Control Interno	E-22	Los riesgos identificado por la institución, no están en función del tema de corrupción. Están enfocados a la actividad en cada proceso de la institución.
2.02.03	Solicite al área de encargada de la gestión de riesgos institucional, una muestra de evaluaciones del SEVRI y verifique la incorporación y seguimiento de riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.	Informe sobre Valoración de Riesgo 2020, 2021 y 2022	Proceso de Control Interno	E-23	El las evaluaciones del SEVRI, que se revisaron, no se incorporaron riesgos asociados a corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.
2 COMPONENTE: Control de riesgos para la Integridad Pública					
2.03 SUBCOMPONENTE: Transparencia de la información					


AUDITORÍA INTERNA

N°	ACTIVIDAD DE AUDITORIA	PT	ASIGNADO A:	CRITERIO EVALUADO	OBSERVACIONES
2.03.01	Solicite al área financiera de la institución la ubicación física o digital por medio de la cual se encuentra disponible al público la información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, verifique que la información esté actualizada, al menos, al año inmediatamente anterior al auditado.	Página Web	Unidad de Recurso Financieros	E-24	En la página Web, esta publicada la información sobre ingresos, presupuesto, custodia, fiscalización, administración, inversión y gastos de los fondos públicos hasta el año 2022.
2.03.02	Solicite al área de Tecnologías de Información la información sobre el (los) sitio (s) web institucional donde se encuentre la información relacionada con los datos de acceso público y verifique que se incluye la información detallada, verifique con el área de Tecnologías de Información la fecha de actualización de cada conjunto de datos que deberá ser, al menos, al año anterior al auditado. En el caso de los presupuestos y planes anuales o estratégicos, deberán ser los vigentes al momento de revisión.	Web institucional	Tecnologías de la información	E-25	La información actualizadas, se actualiza de acuerdo con los datos suministrados por cada proceso.
2.03.03	Solicite a las secretarías de los órganos colegiados de la institución el acceso a las actas, verifique que estas sean transcripciones literales de todas las intervenciones efectuadas y que al menos todas las actas de más de un mes de antigüedad se encuentren realizadas.	Actas del Órgano Colegiado (CETAC)	Secretaria del CETAC	E-26	Las actas esta impresas, se publicas en la Web, al momento que están firmadas
3. COMPONENTE: Detección y sanción de conductas contra la integridad pública					
3.1 SUBCOMPONENTE: Denuncias y aplicación del régimen disciplinario					
3.01.01	Corrobore si el Reglamento Autónomo de Servicio (RAS) o documento equivalente, contiene un capítulo sobre manejo de conductas improbas, fraudulentas y corruptas, así como lo relativo a conflicto de intereses. En caso de no tenerlo, consulte al Área de asesoría jurídica de la institución si se cuenta con alguna norma específica al respecto.			E-27	La institución no cuenta con un documento sobre las conductas improbas, fraude y corrupción
3.01.02	Solicite al área de asesoría jurídica el procedimiento para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad y corrobore si contempla los elementos señalados.			E-28	La institución no cuenta con un procedimiento, para la presentación de denuncias.
3.01.03	Consulte al área de asesoría jurídica cuáles son los medios por los cuales se divulga entre la población institucional los medios y formas para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad, solicite prueba documental.			E-29	La institución no cuenta, con prueba documental en este tema.
3.01.04	Verifique si el capítulo del RAS o la norma específica sobre el manejo de conductas improbas, fraudulentas y corruptas, así como lo relativo a conflicto de intereses permite la presentación de denuncias anónimas cuando con éstas se reciben elementos de prueba que den mérito para abrirse de oficio una investigación preliminar.			E-30	La institución al no contar con un procedimiento, para recibir denuncias, atiende todas las denuncias que se reciben.
FIRMAS DEL EQUIPO DE TRABAJO					
ROL		FUNCIONARIO		FIRMA Y FECHA	
Auditor encargado:	Ana Guiselle Delgado Alpizar				30/10/2023
Personal de apoyo 1:					
Personal de apoyo 2:					
Personal de apoyo 3:					
Supervisor de Auditoría	Maribel Muñoz Arrieta				31/10/2023