



## INFORME FINAL DE GESTION

### 1. PRESENTACION

Este informe incluye mi desempeño en esta Unidad de Transporte Aéreo, desde el año 2011 y hasta el 30 de abril 2018, en calidad de encargado.

En el año 2011 recibí la solicitud de la Dirección General para que le apoyara en esta Unidad mientras se resolvía la designación de un funcionario (a), que atendiera las labores de la Unidad de Transporte Aéreo, para lo cual con mucha disposición y entrega y sobre todo un reto, asumí la responsabilidad que se me solicitó.

En esa fecha, Transporte Aéreo ya contaba con tres procesos, mismos que en la actualidad forman parte de la estructura organizacional, a saber: *Control y Regulación, Asuntos Internacionales e Investigación y Desarrollo*, cada uno con las competencias que constan en la Unidad de Planificación.

Las funciones encomendadas y atinentes, corresponden a la atención de usuarios internos y externos, nacionales e internacionales, llámese internos a los y las colaboradoras de la DGAC y externos a los representantes de empresas nacionales e internacionales, organismos no gubernamentales, instituciones del estado costarricense, embajadas, ONGs, etc.

Son atinentes al Proceso de Investigación y Desarrollo, la gestión de Certificados de Explotación para solicitudes de empresas nacionales e internacionales, para actividades relacionadas con: Líneas Aéreas de pasajeros, carga y correo, Servicios de Atención en Tierra, Escuelas de Enseñanza aeronáutica, Talleres Aeronáuticos, Aviación Agrícola, Seguridad Aeroportuaria, Vuelos no regulares especiales (taxi aérea), Vuelos recreativos, Aeronaves no tripuladas, Servicios de Trabajos Aéreos, Aeronaves no tripuladas, etc., las solicitudes para la renovación, ampliación, cancelación y modificación de certificados de explotación, así como cambio de itinerarios, autorización de vuelos no regulares y tarifas, según corresponda, presentados por los operadores aéreos, nacionales e internacionales. También incluye este proceso, la atención de solicitudes relacionadas con acuerdos económicos como la operación mediante la figura de código compartido, para lo cual debe considerarse lo establecido en el Reglamento de Acuerdos de Código Compartido, Decreto N° 35357-MOPT, publicado en La Gaceta N° 138 del 17 de julio de 2009.

Proceso de Asuntos Internacionales: Atiende lo relativo a la política aérea país, sustentada en los Acuerdos de Servicios Aéreos, Multilaterales y Bilaterales entre dos Partes (países) así como en Memorandos de Entendimiento, instrumento este último de índole administrativo y de vigencia inmediata posterior a su firma de las Partes. Los acuerdos que sean rubricados, tienen como meta llegar a constituirse en Ley de la República, estando por consiguiente por encima de la LGAC en todo o en parte, en temas relacionados con:

1. Otorgamiento de derechos.
2. Designación y Autorización.
3. Negativa de otorgamiento, revocación y limitación de la autorización.
4. Aplicación de Leyes.
5. Tránsito Directo.
6. Reconocimiento de certificados y licencias.
7. Seguridad Operacional.
8. Seguridad de la Aviación.
9. Seguridad de los documentos de viaje.
10. Pasajeros no admisibles e indocumentados y personas deportadas.
11. Derechos impuestos a los usuarios.
12. Derechos de aduana.
13. Impuestos sobre ganancias.
14. Competencia Leal
15. Capacidad
16. Fijación de precios.
17. Transferencia de ganancias.
18. Venta y comercialización de servicios de transporte aéreo.
19. Personal no nacional y acceso a servicios locales.
20. Cambio de capacidad.
21. Servicios de asistencia en tierra.
22. Códigos compartidos y arreglos de cooperación.
23. Arrendamiento de aeronaves.
24. Servicios multimodales.
25. Sistema de reserva por computadora (SRC)
26. Prohibición de fumar.
27. Protección del medio ambiente.
28. Estadísticas de las operaciones.
29. Aprobación de horarios.
30. Consultas.
31. Solución de controversias
32. Enmiendas.
33. Operaciones no regulares.
34. Acuerdos multilaterales.

---

Dirección General de Aviación Civil  
Unidad de Transporte Aéreo

La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m norte sobre marginal derecha  
Tel directo:(506)2242-8028/Fax:(506)2231-4924/Apartado Postal 5026/1000  
San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr



35. Terminación.
36. Registro en la OACI.
37. Entrada en vigor.

Proceso de Control y Regulación: Atiende lo correspondiente a la vigilancia de todos los operadores nacionales e internacionales, mediante los recursos disponibles actualmente constituidos por fichas técnicas y registro digital en tabla de excel, en procura de dar seguimiento al cumplimiento con la normativa vigente, según servicio concedido, en temas de tarifas, itinerarios, servicios brindados, vigencias de Certificados de Explotación, de suspensiones de rutas, vigencia de itinerarios, etc.

La atención de los tres procesos señalados, han resultado ser atendidos de forma oportuna y eficiente, en razón de contar con un equipo de trabajo muy responsable y comprometido, con un desempeño enfocado en la mejora continua, y su interés de estar al tanto de nuevas tendencias en el campo del transporte aéreo, exigencia presente y generada por la industria, dado la apertura global de los servicios aéreos, enfocada en el dinamismo y nuevas estrategias, ante una competencia cada día más agresiva.

Atiende también Transporte Aéreo, temas relacionados con quejas de los usuarios del servicio de transporte aéreo, por aspectos como pérdida de equipajes, no abordaje, reembolsos, etc., a pesar de que no se encuentra contemplado en ninguno de los tres Procesos señalados, toda vez que resulta ser más un tema que debe ser atendido por el Proceso de Facilitación y/o Contraloría de Servicios. En la atención se actúa como intermediador ante el interesado (a), en vista de que no existe normativa que nos ampare para tomar acciones legales.

Aunado a lo anterior, también se reciben denuncias, provenientes del usuario, Contraloría de Servicios, CETAC, Dirección General y Auditoría General, sin embargo estas son atendidas por el Proceso de Control y Regulación, por ser el competente para resolver.

## 2. RESULTADOS DE LA GESTION

### PROYECTOS PROPUESTOS

1. Elaboración del texto que dio origen al Decreto del Reglamento de los Derechos y Obligaciones del Pasajero en un Contrato de Transporte Aéreo, mismo que fuera sometido a conocimiento de la Asesoría Jurídica para su revisión y análisis ante posibles roces con el marco normativo vigente y posteriormente a conocimiento

---

Dirección General de Aviación Civil  
Unidad de Transporte Aéreo

La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m norte sobre marginal derecha  
Tel directo:(506)2242-8028/Fax:(506)2231-4924/Apartado Postal 5026/1000  
San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr

- del CETAC. Actualmente se encuentra en la Asamblea Legislativa, para su valoración.
2. Elaboración del texto para la reglamentación de las operaciones no regulares (chárter y especiales), de carga y/o pasajeros, carga y correo, a operadores nacionales y extranjeros. A esta fecha, este se encuentra para ser revisado y consultado a las partes competentes y posteriormente remitirlo al CETAC.
  3. Elaboración del texto, relacionado con la Política Aérea país, este se encuentra en etapa de revisión previa a ser remitido a consulta de las partes competentes.
  4. Se propuso al CETAC, en la atención de itinerarios, la utilización de procedimientos aplicados en otros países, en donde los cambios requeridos fueran presentados por el operador a los aeropuertos correspondientes para que dieran el aval o aceptación, y que posterior a este fuera el CETAC quién ratificara y autorizada estos, sin embargo el art. 175 de la LGAC no lo permite, quedando sin efecto. Igualmente se propuso que las tarifas fueran depositadas en una base digital y que el Proceso de Control y Regulación vigilara su cumplimiento en los puntos de venta, esto contraviene el artículo 162 de la LGAC. Como se puede observar, de previo a cualquier variante en los trámites de itinerarios y tarifas para hacerlos más expeditos, es necesario trabajar en cambios a la Ley actual, en estos y muchos temas más.

#### a) ACUERDOS BILATERALES

Desde el 2011 y hasta marzo 2018, las relaciones bilaterales con otros países, han crecido en importancia a raíz de la globalización y apertura de los servicios aéreos, en donde los actores (países), han sentido la necesidad de plasmar su política aérea y derechos, mediante Acuerdos de Servicios Aéreos (ASA), como una forma de designar y definir los derechos de tráfico a sus líneas aéreas, para sus operaciones entre las Partes, de forma tal que estos se ejecuten de forma recíproca, a las aerolíneas de cada Parte.

El siguiente cuadro detalla los Acuerdos Bilaterales y países con los cuales la Unidad de Transporte Aéreo, durante mi gestión atendió y resolvió:

PAÍS	ACUERDOS, MEMORANDOS Y ACTAS
ALEMANIA:	Acta Final de la Reunión entre las Delegaciones de la República de Costa Rica y la República Federal de Alemania. Memorando de Entendimiento entre Autoridades Aeronáuticas de Costa Rica y Alemania, marzo 2018.

Dirección General de Aviación Civil  
Unidad de Transporte Aéreo

La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m norte sobre marginal derecha  
Tel directo:(506)2242-8028/Fax:(506)2231-4924/Apartado Postal 5026/1000  
San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr



BRASIL:	<p>Memorando de Entendimiento entre el Gobierno de Costa Rica y la República Federativa de Brasil. Firmado en febrero de 2011                      Registro OACI 5474</p> <p>Acuerdo sobre Servicios Aéreos entre el Gobierno de Costa Rica y la República Federativa de Brasil. Firmado en abril 2011. Ley de la República No.9117, publicada en la Gaceta N° 77, del 23 de abril del 2013 Registro OACI 5475</p>
CANADA:	<p>Acuerdo de Transporte Aéreo entre el Gobierno de la República de Canadá y el Gobierno de la República de Costa Rica. Firmado en agosto 2011. Ley 9034, publicada en la Gaceta N° 82, del 27 de abril de 2012.                      Registro OACI 5476</p>
CATAR:	<p>Memorando de entendimiento entre el Gobierno del Estado de Qatar y el Gobierno de la República de Costa Rica. Firmado en octubre 2012                      Registro OACI----</p> <p>Acuerdo de Servicios Aéreos entre el Gobierno del Estado de Qatar y el Gobierno de la República de Costa Rica. Firmado en abril 2014                      Registro OACI---- Pendiente de ser ratificado por la Asamblea Legislativa.</p>
COLOMBIA:	<p>Memorando de Entendimiento entre las Autoridades Aeronáuticas de La República Colombia y la República de Costa Rica. Firmado en Setiembre 2011                      Registro OACI 5477</p> <p>Acuerdo de Servicios Aéreos entre las Autoridades Aeronáuticas de La República Colombia y la República de Costa Rica. Firmado en Agosto del 2015 Registro OACI---- Pendiente de ser ratificado por la Asamblea Legislativa</p>

<p>CHINA:</p>	<p>Memorando de Entendimiento entre la República de Costa Rica y la República Popular de China.</p> <p>Firmado en agosto 2012. Registro OACI 5479</p> <p>Memorando de Entendimiento entre la República de Costa Rica y la República Popular de China.</p> <p>Firmado en agosto 2013. Registro OACI -----</p>
<p>EMIRATOS ÁRABES UNIDOS</p>	<p>Memorando de Entendimiento entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de los Emiratos Árabes Unidos.</p> <p>Firmado en setiembre 2011. Registro OACI 5481</p> <p>Acuerdo de Servicios Aéreos entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de los Emiratos Árabes Unidos.</p> <p>Registro OACI -----</p> <p>Pendiente de ser ratificado por la Asamblea Legislativa</p>
	<p>Memorando de Entendimiento entre las Autoridades Aeronáuticas de la República de Costa Rica y del Reino de España.</p> <p>Firmado en octubre 2003 Registro OACI 5452</p> <p>Memorando de Entendimiento entre las Autoridades Aeronáuticas de la República de Costa Rica y del Reino de España.</p> <p>Firmado en marzo 2005 Registro OACI 5482</p>
<p>FRANCIA:</p>	<p>Acuerdo entre el Gobierno de la República Francesa y el Gobierno de la República de Costa Rica sobre Servicios Aéreos. Firmado marzo 2017.</p> <p>Memorándum de Entendimiento entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de la República Francesa. Octubre 2016.</p>
<p>PANAMA:</p>	<p>Memorando de entendimiento entre las Autoridades Aeronáuticas de la República de Costa Rica y la República de Panamá.</p> <p>Firmado en mayo 2013 Registro OACI -----</p> <p>Acuerdo de Servicios Aéreos entre la República de Panamá y la República de Costa Rica, firmado en mayo del 2013</p> <p>Pendiente de ser ratificado por la Asamblea Legislativa</p>

SINGAPUR	<p>Memorando de Entendimiento sobre Servicios Aéreos entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de la República de Singapur. Firmado en enero 2015 Registro OACI-----</p> <p>Acuerdo sobre Servicios Aéreos entre el Gobierno de la República de Costa Rica y el Gobierno de la República de Singapur. Firmado mayo 2016, No ratificado</p>
SUIZA:	<p>Memorando de Entendimiento entre el Consejo Federal Suizo y el Gobierno de la República de Costa Rica. Firmado en marzo del 2017 Registro OACI ---</p>
TURQUÍA.	<p>Memorando de Entendimiento entre la República de Turquía y el Gobierno de la República de Costa Rica. Firmado en mayo 2013 Registro OACI -----</p> <p>Acuerdo de Servicios Aéreos entre la República de Turquía y el Gobierno de la República de Costa Rica. Firmado en mayo del 2013.</p> <p>Firmado NO ratificado</p>

## b) SOLICITUDES DE NUEVOS OPERADORES AEREOS

El país se ha visto beneficiado por el ingreso de nuevos operadores nacionales y extranjeros, para las diferentes actividades y servicios aeronáuticos. Las solicitudes que han sido atendidas entre el 2011 y abril del 2018, corresponden a las empresas y servicios que se enumeran:

### Carga:

1. Centurión Air Cargo (2011)
2. Federal Express Corporation (2013)
3. Panamá Airways (2015)

### Pasajeros (regular)

1. Aerovías del Continente Americano, S. A. (AVIANCA) (2012)
2. ABC Aerolíneas, S.A. de C.V (INTERJET) (2012)
3. West Jet Sociedad Colectiva (2012)
4. Cubana de Aviación, S. A. (2014)

5. Isleña Airlines, S. A. (2014)
6. Tico Air S. A. (2014) no concluyó certificación Fase 4.
7. Vuelos Económicos Centroamericanos, S. A. de C. V. (VECA) (2014)
8. Tica Air Internacional, S. A. (2015)
9. Alaska Airlines (2015)
10. Southwest Airlines (2015)
11. Sunwing Airlines (2015)
12. Concesionaria Vuela Compañía de Aviación (VOLARIS) (2015)
13. Alianza Glancelot C. A. (Albatros Airlines) (2016)
14. British Airways (2016)
15. Aeroenlaces Nacionales de Capital Variable (VIVA AEROBUS) (2017)
16. KLM Royal Dutch Airlines (2017)
17. LATAM AIRLINES (Lan Perú) (2017)
18. Deutsche Lufthansa AG (2018)

#### Pasajeros (no regular)

1. Holiday Airlines Costa Rica, S. A. (2016) No completó Fase 4.

#### Escuelas de Enseñanza Aeronáutica

1. Aerobell Flight School (2011)
2. Fly With Us, S. A. (2011)
3. Escuela de Acrobacia Aérea, S. A. (2016)
4. Aerojake, S. A. (2017)

#### Talleres

1. Flugmecanik, S. A. (2011)
2. Orosi Aero Calidad, S. A. (2011)
3. Heligreen Service Center (2015)
4. CR Aviation Services Center (2016)
5. All Jet International, SRL (2017)
6. Hazliner, S. A. (2018)

#### Vuelos no regulares (especiales)

1. Vip Helice Services, S. A. (2014)
2. Grupo Corporativo Skyway, S. A. (2013)
3. M.S. Multiservicios del Sur, S. A. (2014)
4. Aero Yate, S. A. (2016)

#### Trabajos Aéreos

---

Dirección General de Aviación Civil  
Unidad de Transporte Aéreo

La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m norte sobre marginal derecha  
Tel directo:(506)2242-8028/Fax:(506)2231-4924/Apartado Postal 5026/1000  
San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr



1. Aero Tour SRL (2012)
2. Agropecuaria Muy Lindo, S. A. (MULISA) (2013)
3. Horizontes de Esperanza, S. A. (2014)
4. Volar Helicopters, S. A. (2014)
5. Aensa Service Center (2015)
6. Helicopter Services, S. A. (2018)

#### Servicios de Seguridad Aeroportuaria

1. Agencia Valverde Huertas (2015)
2. Ago Security de Costa Rica, S. A. (2015)
3. Air Cruise Service Internacional (ACSI) (2015)
4. C. S. S. Securitas Internacional (2015)
5. Servicio de Cuido Responsable Secure, S. A. (2015)
6. Seguridad Eulen, S. A. (2015)
7. Seguridad Araya Villalobos SEISAVI, S. A. (2015)
8. MR Tres Seguridad, S. A. (2017)

#### Servicios de Hangaraje

1. Aviación Agrícola, S. A. (2015)

#### Servicios de Asistencia en Tierra

1. Gas Global Airport Service (2015)
2. Cielos Ejecutivos, S. A. (2016)
3. United Sky Cap (2016)
4. Corporación Transportes Múltiples Interurbanos Saborío y Saborío, S. A. (2017)
5. GA Flight Support, S. A. (2017)

#### Vuelos Recreativos

1. Ultralai del Valle, S. A. (2016)

#### Servicios de Aviación Agrícola

1. Ultraligeros y Experimentales, S.A. (2017)

En total se recibieron 57 solicitudes para la obtención de Certificados de Explotación, para las diferentes actividades aeronáuticas a operadores nacionales e internacionales como líneas aéreas.

En el año 2011, 5 empresas.

En el año 2012, 4 empresas.

En el año 2013, 3 empresas.

---

Dirección General de Aviación Civil  
Unidad de Transporte Aéreo

La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m norte sobre marginal derecha

Tel directo:(506)2242-8028/Fax:(506)2231-4924/Apartado Postal 5026/1000

San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr

En el año 2014, 8 empresas.  
En el año 2015, 16 empresas.  
En el año 2016, 9 empresas.  
En el año 2017, 9 empresas.  
En el año 2018, 3 empresas.

### c) FACILITACION INTERNA Y EXTERNA

En este sentido y en vista de que la actual Ley General de Aviación Civil N°5150 de 14 de mayo de 1973, no obedece en algunos aspectos a la dinámica actual y evolución de la industria aeronáutica, actividad que requiere de respuestas con el mínimo trámite administrativo para resolver sus necesidades ante esta Autoridad, se procuró palear de alguna forma la atención de solicitudes para el registro de tarifas, suspensión de rutas y autorización de itinerarios.

A este respecto, y con el propósito de que los operadores aéreos no incurrieran en faltas a la normativa ante la publicación de tarifas no autorizadas, se propone que las tarifas sean presentadas por rangos para que las aerolíneas y otras empresas asociadas a la actividad aeronáutica tuvieran mayor flexibilidad competitiva ante las destrezas empleadas por aerolíneas de otros países en donde la normativa les permite hacer cambios de tarifas más expeditos.

Con el propósito de agilizar los trámites y respuesta oportuna en la atención de cambios de itinerarios, Transporte Aéreo, circuló previo aval de la Dirección General, una Circular con la información requerida para estandarizar la información, en vista de que anteriormente se recibían solicitudes de forma textual, con las variables del itinerario en diferentes formas y orden, y estas formas estaban provocando un mayor tiempo en la atención de las solicitudes, lo anterior ha permitido que los aeropuertos también se vean beneficiados porque ya no tendrán que demorar mayor tiempo en el análisis de los itinerarios al haberse estandarizado la forma de presentación.

Recientemente para la atención de itinerarios, el CETAC acordó que para cambios menores a 60 minutos antes y después del itinerario autorizado, estos se tramitaran a través de la Dirección General, quedando los cambios mayores a 60 minutos a ser autorizados por el CETAC, lo anterior ha dado cierto margen de acción a los operadores aéreos, en vista de que estos cambios deben ser presentados con 6 días de antelación y no con los 30 días que se venían aplicando en el pasado.

Igualmente, para la suspensión de rutas, anteriormente era a un plazo de antelación de 30 días, el CETAC acordó que dicho plazo fuera hasta de 15 días de antelación, lo cual les ha permitido a los operadores que ante eventuales necesidades por demanda o



COSTA RICA  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

---

temporada, puedan solicitar estos con 15 días de antelación al CETAC, ante lo cual Transporte Aéreo preparó y subió, previo aval de SAGEC a la web, un formulario para su atención, haciéndolo más expedito aún.

Se encuentra en detalles finales, un Procedimiento preparado por la Gerencia de Operaciones y Seguridad de AERIS, OFGI y DGAC, para llevar un control sobre las faltas en el cumplimiento de itinerarios por parte de los operadores aéreos, con el propósito de minimizar al mínimo posible los problemas operaciones en la terminal del Juan Santamaría provocados por dichos incumplimientos.

Con el propósito de minimizar los tiempos de respuesta hacia los administrados y usuarios en general, un 90% de la documentación se encuentra digitalizada, a saber: Gacetas, Resoluciones, Acuerdos, Informes, Oficios, de forma tal que permita ser consultada por el equipo de trabajo, sin tener que acudir a expediente del archivo textual. Mucha de esta información ya se subió a nube para consulta desde cualquier ubicación geográfica, tanto es así que en tiempos de cierre de oficinas esta facilidad permite hacerlo desde fuera de la oficina, ya que se cuenta con la información de consulta necesaria.

---

Dirección General de Aviación Civil

Unidad de Transporte Aéreo

La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m norte sobre marginal derecha

Tel directo:(506)2242-8028/Fax:(506)2231-4924/Apartado Postal 5026/1000

San José, Costa Rica /www.dgac.go.cr