



DGAC-UPI-INF-022-2019

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACION CIVIL
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

“INFORME DE EVALUACIÓN DEL II
TRIMESTRE DEL PLAN ANUAL
OPERATIVO 2019”

Elaborado por: Silvia Solano Solís

Fecha: 09 de agosto del 2019

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	5
1. Aspectos Estratégicos Importantes.....	5
2. Sobre la Evaluación Trimestral:	7
3. Estructura programática presupuestaria:	9
4. Designación Presupuestaria por Programa – II trimestre 2019:	10
5. Avance por programa	11
5.1. Programa N°1:.....	11
5.2. Programa N°2:.....	19
5.3. Programa N°3:.....	26
6. Ejecución Institucional:.....	30
7. Modificaciones del Plan Anual Operativo:	30
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	42
Anexo 1: Objetivos Estratégicos por Programa y Unidad y/o Proceso- II trimestre.....	44
Anexo 2: Objetivos Rutinarios por Programa y Unidad y/o proceso- II trimestre	62
Anexo #3: Diferencias entre la programación y los datos de las evaluaciones.	109

INTRODUCCIÓN

En busca de mantener el control y seguimiento del Plan Anual Operativo del 2019, la Unidad de Planificación Institucional procedió con la solicitud, procesamiento y análisis de la información presentada por las dependencias sobre el avance de los objetivos propuestos por cada una de ellas para el presente año, con esa data y en comparación con la formulación realizada por ellos se logra la elaboración del **Informe de Evaluación del II Trimestre del Plan Anual Operativo 2019**.

Cabe destacar que la realización o ejecución de los objetivos marcan la eficiencia en la gestión y la utilización de los recursos disponibles, todo en pro de la actividad aeronáutica de nuestro país.

En síntesis, este documento expone: el avance de objetivos rutinarios y estratégicos por unidad funcional, seguidamente, el promedio de estos objetivos para obtener el dato de avance de cada unidad; luego se calcula el promedio por programa presupuestario y finalmente el promedio institucional para el II trimestre, todo esto acompañado de un análisis que además tomó en cuenta la programación que realizaron las dependencias para el año, justificaciones, efectos positivos y negativos que pudieron influir en el cumplimiento de objetivos, entre otros.

Así mismo se incluyen dentro del presente informe todas aquellas modificaciones realizadas al Plan Anual Operativo a solicitud de las dependencias o bien detección de errores o mejoras por parte de Planificación, es decir, se detallan los objetivos eliminados, incluidos o modificados

DGAC-UPLA-INF-022-2019

Página 4 de 169

durante el periodo de evaluación, todos estos ajustes representan la actualización al PAO durante el II trimestre.

Nota: es importante aclarar que los objetivos eliminados, únicamente se excluyen para los cálculos del PAO, pero que se mantienen para Control Interno en SEVRI.

Finalmente, en los anexos del documento se encontrará un resumen de todos los avances presentados por dependencia, así como las observaciones más importantes, igualmente se incluye el avance con respecto a las capacitaciones atendidas durante el periodo.

DESARROLLO

Para desarrollar la presente evaluación se realiza un análisis sobre el cumplimiento de los diferentes objetivos en relación con la planificación y avances esperados para el **II trimestre del 2019**, además para las conclusiones y recomendaciones se toman en cuenta las observaciones señaladas en los formularios de evaluación presentados por cada dependencia.

Las comparaciones y análisis de las variables presupuesto, ejecución y logro de objetivos permiten obtener grados de avance medidos porcentualmente para cada una de las unidades, de los programas y la institución en general.

Periodo evaluado: Esta evaluación incluye el avance de los meses abril a junio del 2019.

1. Aspectos Estratégicos Importantes

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

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

DGAC-UPLA-INF-022-2019

Página 6 de 169

1.3. Principios y valores:

- Innovación: Modernización tecnológica, Anticipación futura, flexibilidad y formación continúan
- Profesionalidad: Alto nivel de desempeño y disciplina, eficiencia y eficacia y trabajo en equipo
- Servicio al usuario: Disponibilidad, Nivel alto de calidad y satisfacción a los usuarios
- Integridad: Honestidad, compromiso ética y personal, imparcialidad y transparencia autocrítica
- Compromiso: Social-ambiental, Desarrollo sostenible, Progreso social y Responsabilidad ambiental.

1.4. Los 7 Lineamientos Estratégicos Generales, según el PEI:

1. Garantizar altos estándares de seguridad.
2. Promover el desarrollo de la Aviación Civil y la apertura internacional.
3. Modernizar y ampliar medios e infraestructuras.
4. Garantizar el desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente.
5. Lograr presencia internacional en condiciones de liderazgo.
6. Captación y retención del talento.
7. Incrementar los niveles de calidad.

1.5. Política de Calidad

- Garantizar la seguridad operacional y el desarrollo sostenible de la actividad aeronáutica civil de Costa Rica
- Cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales aplicables a nuestras operaciones
- Satisfacer los requerimientos de los usuarios y de los procesos incorporados al Sistema de Gestión
- Buscar la eficiencia a través del mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión.

DGAC-UPLA-INF-022-2019

Página 7 de 169

2. Sobre la Evaluación Trimestral:

2.1. Objetivo General:

Conocer los avances alcanzados durante el segundo trimestre del año 2019 de cada una de las dependencias de la Dirección General de Aviación Civil, respecto a la formulación realizada, esto de conformidad con las directrices, decretos, leyes y normas técnicas que rigen y regulan la gestión programática y de presupuesto institucional.

2.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar los avances en materia de logro de metas y objetivos rutinarios y estratégicos de cada dependencia, comparándolo con la programación previamente definida.
- Medir en términos porcentuales y promedio el avance de objetivos.
- Conocer las causas por las cuales no se cumple con la programación propuesta.

2.3. Marco metodológico para la evaluación:

Para realizar la evaluación de objetivos se procede a comparar la información suministrada por las dependencias de la institución contra lo programado en el Plan Anual Operativo 2019 aprobado por la Dirección General en oficio DGAC-DG-OF-1628-2018.

Se promedian los avances de los objetivos presentados por cada una de ellas en el formulario “5F40 Matriz de programación y Evaluación del Plan Anual Operativo”, para así contar con un porcentaje de avance por Dependencia, con dicha información se trabaja sobre el promedio de avance por Programa Presupuestario y finalmente el porcentaje de avance de la Institución como un todo. Además, se analiza la información presentada, observaciones y otros, que pueden afectar positiva o negativamente en el cumplimiento de objetivos.

DGAC-UPLA-INF-022-2019

Página **8** de **169**

Así mismo la Unidad de Recursos Financieros, específicamente el Proceso de Presupuesto facilita los datos de la ejecución presupuestaria para el periodo en evaluación, la misma se compara con el cumplimiento de los objetivos a junio 2019.

2.4. Alcance del Informe:

Esta evaluación analiza y expone los logros obtenidos por todas las dependencias que conforman la estructura organizacional de la Dirección General de Aviación Civil y el Consejo Técnico de Aviación Civil en su afán de cumplir con el mandato legal de velar por la seguridad del transporte y la navegación aérea de Costa Rica para el periodo enero a marzo 2019.

DGAC-UPLA-INF-022-2019

Página 9 de 169

3. Estructura programática presupuestaria:

La estructura programática presupuestaria de la Dirección General de Aviación Civil comprende "3 Programas", a continuación, se detalla su composición para el 2018 utilizada para el PAO:

Programa 1 "Servicios y Regulación Aeronáutica"	Programa 2 "Servicios Administrativos y Tecnológicos"	Programa 3 "Desarrollo de Infraestructura Aeronáutica"
Departamento Servicios de Navegación Aérea	CTAC	Infraestructura
Administración del Espacio Aéreo ATM	Contraloría de Servicios	Mantenimiento
Información Aeronáutica AIM	Accidentes e Incidentes	
Departamento de Seguridad Operacional	Auditoría Interna	
Supervisión Navegación Aérea	Órgano Fiscalizador	
Operaciones Aeronáuticas	Dirección General	
Licencias	Departamento Financiero Administrativo	
Aeronavegabilidad	Planificación	
Biblioteca Técnica	Asesoría Jurídica	
Avsec-Fal	Recursos Humanos	
Supervisión de Aeródromos	Recursos Financieros	
Transporte Aéreo	Proveduría Institucional	
Departamento de Aeropuertos	Servicios Generales	
Aeródromos locales	Archivo (contiene Ventanilla Única)	
AIDOQ	Salón Diplomático	
AITBP	Salud Ocupacional	
AIL	Tecnología (Informática)	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-022-2019

Página 10 de 169

4. Designación Presupuestaria por Programa – II trimestre 2019:

Nombre del programa	Monto presupuestario	Participación relativa de c/u	Gastos del I trimestre	Ejecución
1. Servicios y Regulación Aeronáutica	₡ 9 933 262 063,06	12,31%	₡ 3 720 140 242,22	37,45%
2. Servicios Administrativos y Tecnológicos	₡ 28 382 863 180,53	35,17%	₡ 13 796 012 933,64	48,61%
3. Desarrollo de la Infraestructura Aeronáutica y Sistemas	₡ 42 378 874 756,41	52,52%	₡ 2 392 800 840,39	5,65%
TOTAL	₡ 80 695 000 000,00	100%	₡ 19 908 954 016,25	24,67%

Fuente: Magaly Vargas Hernández, Jefatura de Presupuesto

DGAC-UPLA-INF-022-2019

Página 11 de 169

5. Avance por programa

5.1. Programa N°1:

El avance promedio del programa N°1 **al primer semestre del 2019 fue de 34.92%**, en la siguiente tabla se detalla el avance promedio de cada unidad:

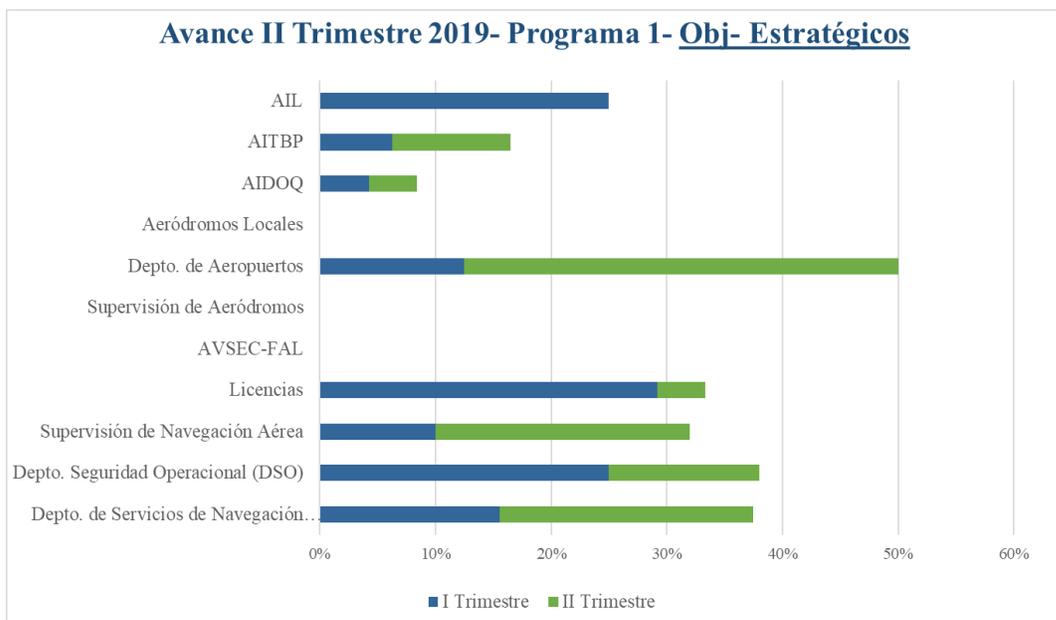
DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL											
EVALUACIÓN II TRIMESTRE 2019											
PROGRAMA 1	ESTRATÉGICO					RUTINARIO					Promedio por Dependencia
	PERIODO TRIMESTRALES										
	I	II	III	IV	TOTAL	I	II	III	IV	TOTAL	
SERVICIOS DE DIRECCION Y REGULACION AEREA	11,61%	10,28%	0,00%	0,00%	21,89%	23,02%	21,78%	0,00%	0,00%	47,96%	
Depto. de Servicios de Navegación Aérea	16%	22%			37%	9%	15%			24%	31%
Administración del Espacio Aéreo (ATM)					N/A	23%	20%			43%	43%
Información Aeronáutica (AIM)					N/A	25%	25%			50%	50%
Depto. Seguridad Operacional (DSO)	25%	13%			38%	22%	19%			41%	40%
Supervisión de Navegación Aérea	10%	22%			32%	19%	19%			38%	35%
Operaciones Aeronáuticas					N/A	21%	28%			49%	49%
Licencias	29%	4%			33%	48%	24%			71%	52%
Aeronavegabilidad					N/A	24%	33%			56%	56%
Documentación y Regulación Aeronautica					N/A	20%	20%			40%	40%
AVSEC-FAL	0%	0%			0%	13%	43%			56%	28%
Supervisión de Aeródromos	0%	0%			0%	14%	21%			36%	36%
Transporte Aéreo					N/A	19%	16%			35%	35%
Depto. de Aeropuertos	13%	38%			50%	50%	17%			67%	58%
Aeródromos Locales	0%	0%			0%	41%	29%			70%	35%
AIDOQ	4%	4%			8%	23%	23%			46%	27%
AITBP	6%	10%			17%	22%	24%			46%	31%
AIL	25%	0%			25%	28%	21%			48%	37%

Nota: cabe destacar que ATM, AIM, Operaciones Aeronáuticas, Aeronavegabilidad, Proceso de Documentación y Regulación Aeronáutica¹ y Transporte Aéreo no formularon objetivos estratégicos para el año 2019, razón por la cual no se muestran datos de avance en “Estratégicos” y en la columna “Promedio por Dependencia”, solo se tomó en cuenta el porcentaje promedio de los objetivos rutinarios.

¹ Antes conocido como Proceso Biblioteca Técnica.

A continuación, se logra visualizar gráficamente el cumplimiento de cada una de las unidades que componen el **Programa 1** durante el primer y segundo trimestre del año 2019, tanto para objetivos estratégicos como rutinarios, así mismo, se encuentra luego de cada gráfico el análisis correspondiente:

5.1.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS- Programa 1:



- En general el promedio de avance de los objetivos estratégicos para el Programa 1 a junio 2019, **fue de 21.89%**, las dependencias con objetivos que difieren de lo planeado son:

- **Departamento Servicios de Navegación Aérea:**

Objetivo Estratégico # 1: según la programación en el II trimestre se terminaría de actualizar el Plan Nacional de Navegación Aérea, es decir, correspondía cumplir con un 75%, sin embargo, se reportó apenas un 10% de avance, no se presentaron justificaciones para el incumplimiento.

Objetivo Estratégico #5: sus tres metas presentan retrasos en la adquisición de equipos, presentan como justificación que no se ha aprobado la modificación presupuestaria que

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página **13** de **169**

les brindaría el contenido económico requerido, sin embargo, la modificación se aprobó desde el 30 de mayo.

- **Licencias**

Objetivo Estratégico #1: la programación suponía actualizar 75 preguntas de exámenes TM2 en cada trimestre, para el II trimestre no se actualizó ninguna pregunta, como principal motivo se indica la falta de tiempo y saturación de trabajo de la Unidad.

Objetivo Estratégico #2: según se había programado en el I trimestre se realizaría circular de asesoramiento sobre pruebas practicas a pilotos, sin embargo, no se elaboró ninguna ni en el I ni en el II trimestre, la Unidad indica que esto se debe a que el RAC LPTA fue publicado hasta el 5/7/2019, por ende, el AIC y API se publicaran en el III trimestre.

- **AVSEC FAL:**

Objetivo Estratégico #2: la Unidad debía haber realizado una vigilancia en un aeródromo por cada trimestre, y ni en el I ni en el II se realizó ninguna, en la evaluación se justifica que no se han realizado porque por instrucciones de la Dirección General se encuentran avocados a procesos de preparación para la Auditoria OACI USAP-CMA.

- **AIDOQ:**

Objetivo Estratégico #2: la programación indicaba que durante el II trimestre se debían realizar 2 sesiones de trabajo del comité de control de fauna, sin embargo, únicamente se reportó una, no se presentaron justificaciones.

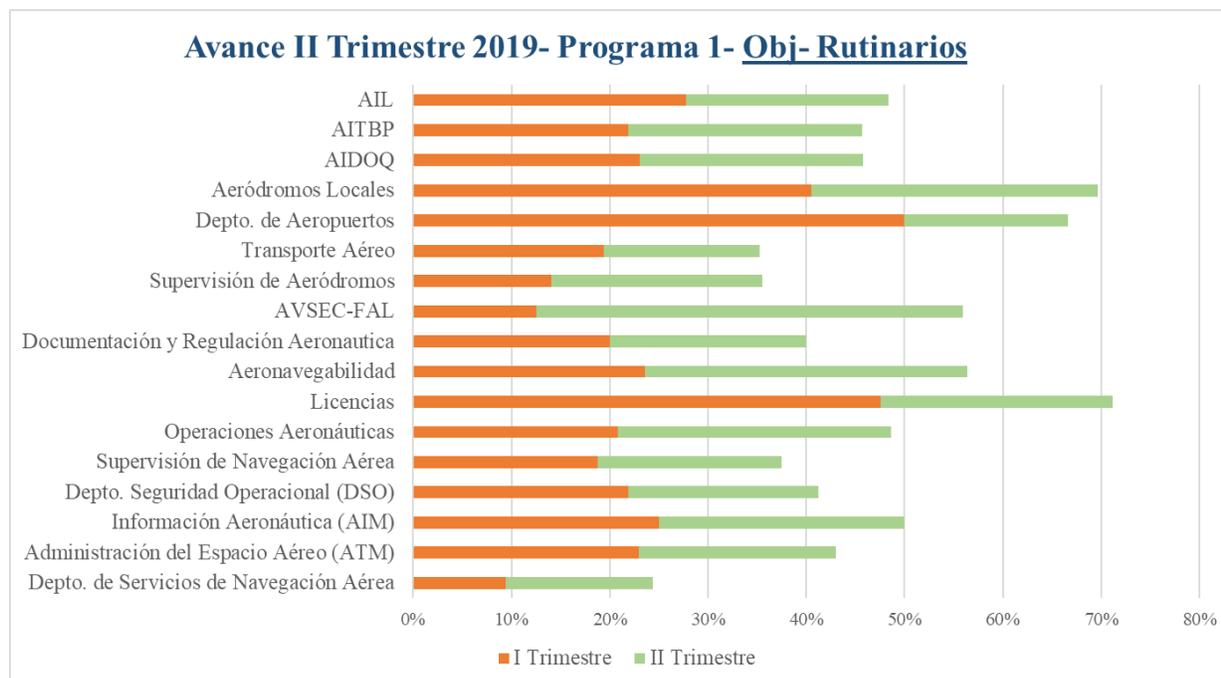
- Las otras dependencias que componen el Programa 1 alcanzaron los porcentajes formulados para los objetivos estratégicos. Se encuentran algunos avances bajos o nulos, sin embargo, están acorde a su proyección inicial.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 14 de 169

5.1.2. OBJETIVOS RUTINARIOS - Programa 1:

Se observan los avances reportados de manera gráfica a continuación:



- Acerca del avance de los **objetivos rutinarios se encontró un avance a junio de 47.96%**, a continuación, se detallan las dependencias con objetivos que no cumplieron lo programado:

- **Departamento de Servicios de Navegación Aérea:**

Objetivo Rutinario #4, meta 4: para el II trimestre la programación indica que se debía realizar el 50% de valoraciones psicológicas al personal de nuevo ingreso y por el contrario no se realizó ninguna, el Departamento señala que no se han realizado porque no se cuenta con un espacio físico adecuado

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 15 de 169

Objetivo Rutinario 6: según la programación en el II trimestre se alcanzaría un 25% de la meta y se reportó un 0%, se desconocen las razones, pues el Departamento no justificó.

- **Administración del Espacio Aéreo:**

Objetivo Rutinario #3: durante el II trimestre no se implementaron los acuerdos tomados en las reuniones de RST, según indicó la Unidad porque no había un responsable nombrado de SSP.

- **Departamento de Seguridad Operacional:**

Objetivo Rutinario #2: según el porcentaje de avance reportado no se alcanzó la programación lo que quiere decir que no se atendieron todos los conflictos de seguridad operacional del trimestre (15% respecto a 25%)

Objetivo Rutinario #3: se reportó un avance inferior a la programación, un 15% de aprobaciones de certificaciones de matrícula versus su programación de un 25%.

- **Aeronavegabilidad**

Objetivo Rutinario #1: si bien es cierto la programación indica que debían realizar 40 vigilancias en el II trimestre y la Unidad realizó 44, durante el primer trimestre solo se realizaron 4 de 40, por lo tanto, se denota un rezago de 32 vigilancias, es decir, casi un 18% del total de inspecciones respecto al plan de vigilancia.

- **AVSEC FAL:**

Objetivo Rutinario #1, Meta # 1: Se presenta un rezago del I trimestre puesto que en él debía realizarse una prueba de seguridad y no se realizó durante ese periodo ni durante el II trimestre (si se cumplió con las 2 programadas para el II trimestre).

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 16 de 169

Meta # 3: La programación indica que se realizarían 2 inspecciones por trimestre, en el I trimestre no se reportó ninguna y en el II solo una, es decir, se observa un rezago de 3 inspecciones a un poseedor de CO o COA.

Meta #4: Pese a que la Unidad no ha presentado a Planificación (pese a que se solicitó) la programación específica del Plan de Vigilancia, se determina que existe un retraso ya que en la programación que hicieron cuando se formuló el PAO indicaron un 33% para el II trimestre y alcanzaron apenas un 4.76% (3 inspecciones).

- **Supervisión de Aeródromos:**

Objetivo Rutinario #2: la programación indica que en el II trimestre se realizaría la actualización de un texto de orientación, sin embargo, no se realizó ninguna, esto debido a la cantidad de recurso humano disponible en la Unidad, siendo que se han tenido otras prioridades como revisión de comentarios del RAC 14 y 139 y preparación para auditoría de OACI.

- **Transporte Aéreo:**

Objetivo Rutinario #4: según la programación se elaborarían 2 informes de alertas de capacidad financiera por trimestre, sin embargo, en el I trimestre no se elaboró ninguno y en el II trimestre se realizó 1 únicamente.

Objetivo Rutinario #7: debían realizarse 3 publicaciones en la página web por mes y en el I trimestre solo se realizó 1 y en el II trimestre cero.

La justificación presentada en ambos casos tiene que ver con la falta de una persona en la Unidad.

- **Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (AIDOQ):**

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 17 de 169

Objetivo Rutinario #3: se deben realizar por trimestre 131 inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna, y en el I y II trimestre solo se hicieron 59 y 50 respectivamente. No se presentaron justificaciones en las evaluaciones.

- **Aeropuerto Internacional de Limón (AIL):**

Objetivo Rutinario #2: se deben realizar 65 inspecciones FOD a pista y rampa por trimestre, sin embargo, en el I y II trimestre se realizaron solo 50 en cada uno. No se presentaron justificaciones en las evaluaciones.

- Las otras dependencias alcanzaron las metas propuestas para sus objetivos rutinarios según lo programado para el II trimestre, no se detecta ninguna otra situación que amerite un mayor análisis o reporte a la Dirección General.

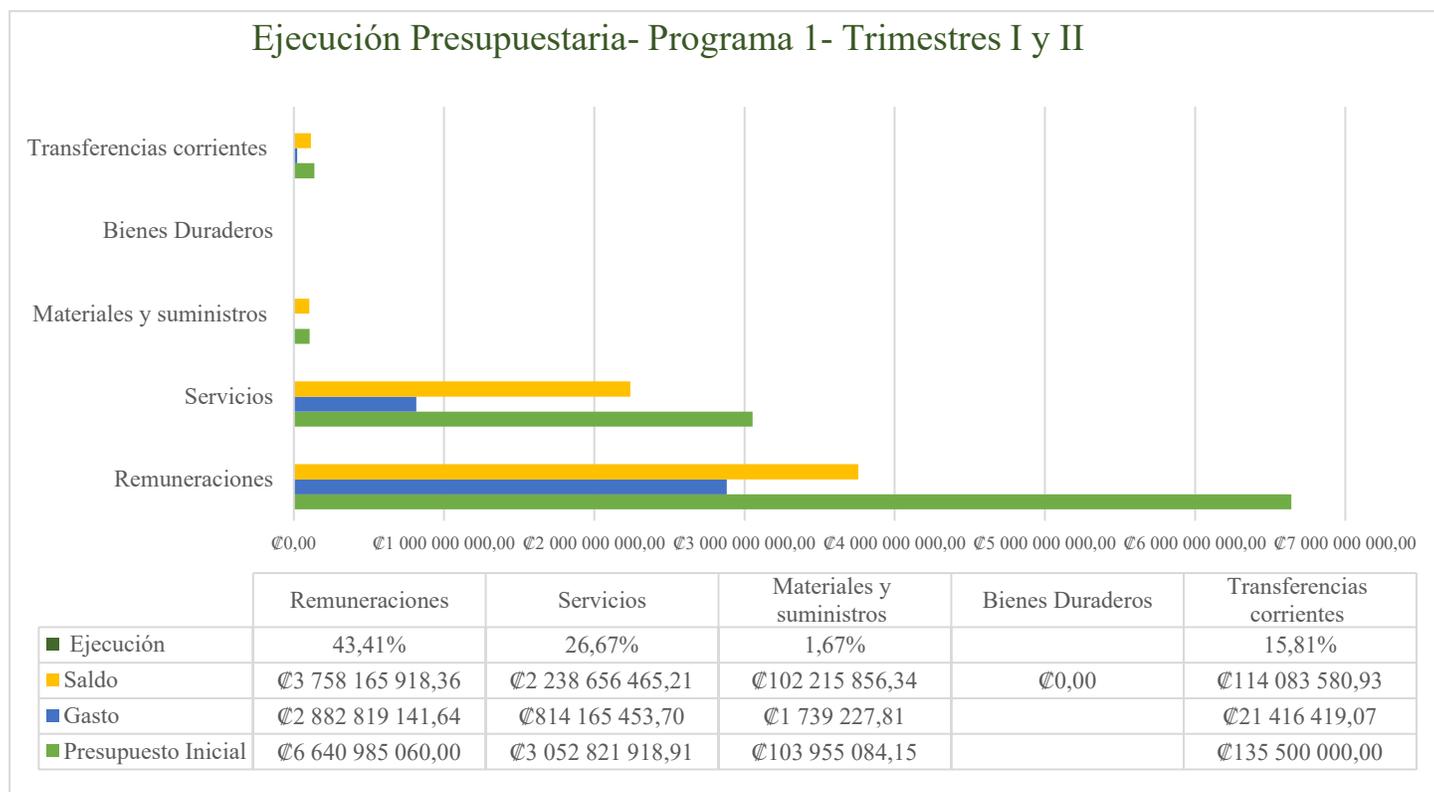
DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 18 de 169

5.1.3. Ejecución presupuestaria del Programa 1

El presupuesto total del **Programa 1** al I semestre fue de ₡9,933,262,063.06 y a junio se ha ejecutado el 37.45% equivalente a ₡3,720,140,242.22.

A continuación, se muestra la información relativa a la ejecución de este Programa con mayor detalle:



El Programa 1 mantiene al primer semestre del 2019:

Ejecución presupuestaria	37.45%
Avance de objetivos	34.92%

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 19 de 169

5.2. Programa N°2:

El avance promedio del programa N° 2 para **primer semestre del 2019 fue de 48.19%** en la siguiente tabla se detalla el avance promedio de cada dependencia:

DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL											
EVALUACIÓN II TRIMESTRE 2019											
PROGRAMA 2	ESTRATEGICO					RUTINARIO					Promedio por Dependencia
	PERIODO TRIMESTRALES										
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	I	II	III	IV	TOTAL	I	II	III	IV	TOTAL	
	31,85%	17,84%	0,00%	0,00%	49,69%	25,26%	21,43%	0,00%	0,00%	46,68%	
CETAC (Secretaria)					N/A	20%	20%			40%	40%
Contraloría de Servicios	0%	50%			50%	45%	15%			60%	55%
Accidentes e Incidentes	10%	23%			33%	25%	17%			42%	37%
Auditoría Interna					N/A	24%	22%			46%	46%
Órgano Fiscalizador	38%	18%			55%	25%	23%			48%	52%
Dirección General					N/A	25%	25%			50%	50%
Depto. Financiero Administrativo	25%	25%			50%	25%	25%			50%	50%
Planificación					N/A	28%	26%			53%	53%
Asesoría Jurídica					N/A	28%	16%			44%	44%
Gestión Inst. de Recursos Humanos					N/A	25%	22%			47%	47%
Recursos Financieros	5%	0%			5%	17%	24%			42%	23%
Proveeduría Institucional	96%	0%			96%	30%	16%			46%	71%
Servicios Generales					N/A	39%	19%			58%	58%
Archivo	53%	22%			75%	26%	30%			56%	66%
Salón Diplomático	60%	0%			60%	25%	25%			50%	55%
Salud Ocupacional	17%	31%			48%	10%	18%			28%	38%
Tecnologías de Información	16%	10%			26%	13%	20%			33%	29%

Nota: cabe destacar que el CETAC, Auditoría Interna, Dirección General, Servicios Generales no programaron objetivos estratégicos para el 2019 y las Unidades de Planificación y Gestión Institucional de Recursos Humanos inicialmente tenían, sin embargo, solicitaron su exclusión por motivos mayores durante el I trimestre.

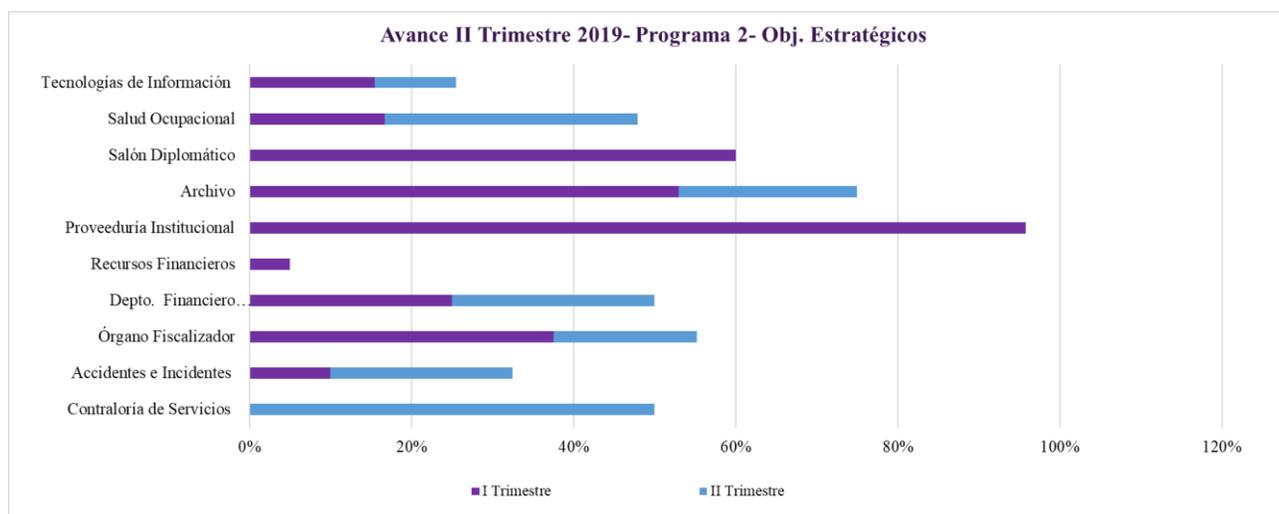
Por lo anterior estas dependencias no muestran datos de avance en “Estratégico” y en la columna “Promedio por Dependencia”, solo se tomó en cuenta el porcentaje promedio de los objetivos rutinarios.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 20 de 169

Seguidamente, se logra visualizar gráficamente el cumplimiento de cada una de las unidades que componen el **Programa 2** durante el primer semestre del año 2019, tanto para objetivos estratégicos como rutinarios.

5.2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS- Programa 2:



- El avance específicamente de los **objetivos estratégicos a junio fue de un 49.69%**, seguidamente se explican los casos fuera de la programación y otras inconsistencias:

- **Salón Diplomático:**

Objetivo Estratégico #2: cuando se programó el cumplimiento del objetivo que pretende que este proceso cuente con un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado del uso del salón diplomático, se estimó que para junio ya se tendría un avance de 50%, sin embargo, durante el I trimestre se reportó un 20% y en el II trimestre no se reportaron avances, no obstante, se justificó la falta de presupuesto para la compra del programa requerido.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 21 de 169

- **Tecnologías de Información:**

Objetivo Estratégico #1: Para los primeros 6 meses del año se tenía programado alcanzar el 50% del proyecto de desarrollo e implementación del sistema de facturación y cobro, sin embargo, únicamente se ha reportado un avance de 13% durante el I trimestre, es decir, existe un retraso de 37%, la Unidad no justifica por qué.

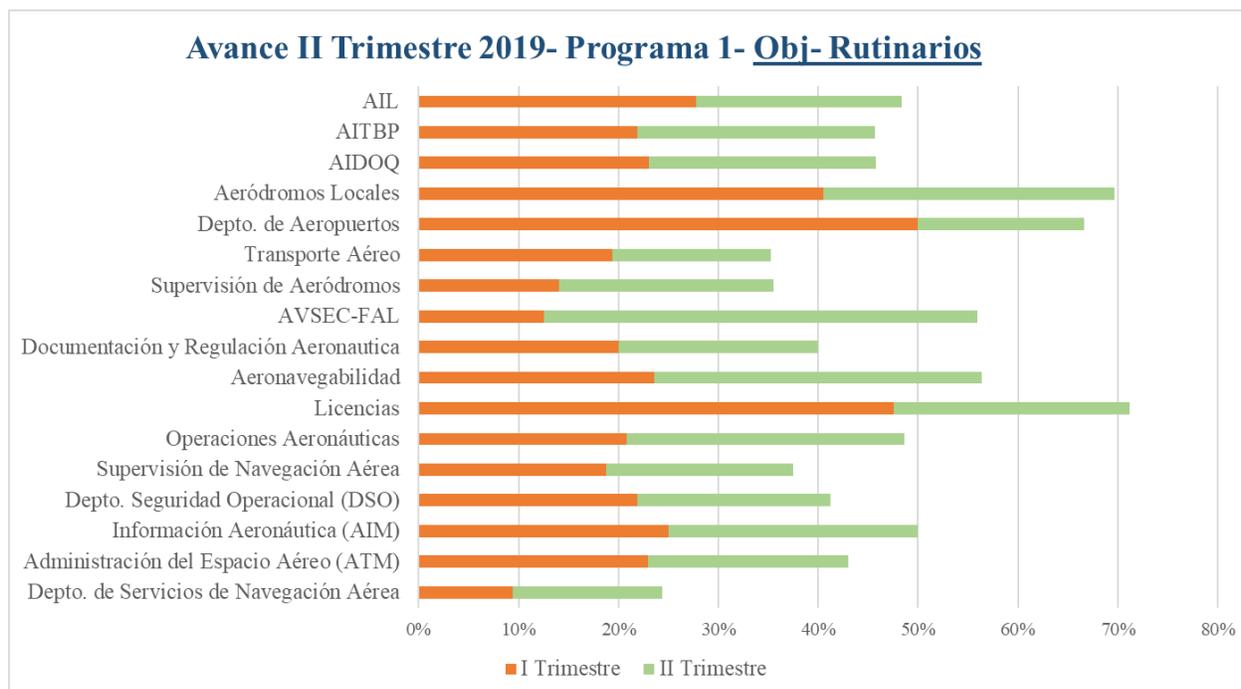
Objetivo Estratégico #2: la programación indica que el proyecto de desarrollo de lineamientos para cumplir con la normativa de la CGR sería de 25% por trimestre, no obstante, pese a que en el I trimestre se superó la programación al alcanzar un 40% (según se indica correspondiente a que se logró la contratación), para el II trimestre no hubo avance. Se señala que el desarrollo de los lineamientos 1 y 2 se dará en los próximos trimestres.

- En general las otras dependencias del Programa 2 manejan para el II trimestre los porcentajes programados en objetivos estratégicos.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 22 de 169

5.2.2. OBJETIVOS RUTINARIOS- Programa 2:



- Con respecto al avance de los **objetivos rutinarios a junio fue de 46.83%**, a continuación, se detallan por dependencia aquellos objetivos o metas que no alcanzaron su programación:

- **Secretaria del CETAC:**

Objetivo Rutinario #6: se presentó un retraso, no fue posible realizar el informe de correspondencia recibida correspondiente al II trimestre antes de que terminará el mes de junio, esto por cuanto la persona encargada se encontraba de vacaciones, no obstante, el mismo se presentará en julio.

Objetivo Rutinario #7: este objetivo viene presentando retraso desde años anteriores cuando en el 2017 dejó de funcionar el Software Acuersoft, mismo que se utilizaba para dar seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC, sin embargo, el oficio CETAC-

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página **23** de **169**

OF-2019-203 del 9 de julio, la encargada del proceso que dado que ya se nombró una persona específica, se tiene espera presentar para conocimiento del CETAC un informe en el mes de julio que contiene los acuerdos pendientes desde enero 2017 a marzo 2019.

- **Planificación Institucional:**

Objetivo Rutinario #15: en la programación se indicaba que el informe de seguimiento de planes de acción respecto al SEVRI 2018 estaría elaborado y publicado al 100% en el II trimestre, sin embargo, no se presentó avance y solo se indicó que el mismo se publicará en el mes de septiembre.

- **Proveduría Institucional:**

Objetivo Rutinario #7, metas 1, 4 y 6 (representan la realización de informes varios): según su programación presentarían avances, sin embargo, las tres metas no reportaron ningún porcentaje de avance, dos de ellos indican que se realizaran en julio (1 y 6) y el otro no presenta observaciones.

- **Salud Ocupacional:**

Objetivo Rutinario #1, meta #1: no se reportó avance, siendo que según lo programado en el II trimestre se cumpliría el 20% del Plan de inspecciones, sin embargo, se justifica que el retraso obedece a un error material de la evidencia fotográfica de inspecciones realizadas que se encuentra en recuperación, y que por esto se reprograma el cumplimiento para el siguiente trimestre.

Meta 4: la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de extinción se encontraba programada para el II trimestre, no obstante, no se reportó avance y se

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página **24** de **169**

indicó que el Proceso de Mantenimiento se encuentra realizando las gestiones administrativas para iniciar con las recargas y mantenimiento de extintores.

Meta 5: Para el II trimestre se tenía programada la coordinación de una charla a funcionarios de la DGAC sobre temas de salud ocupacional, sin embargo, no se reportó avance, el encargado justifica que coordinó con el Consejo de Salud Ocupacional pero el cupo se llenó y no se pudo incluir la participación de los miembros de las comisiones de la DGAC por lo que reprograma para los próximos trimestres.

Objetivo Rutinario #3: Se esperaba de acuerdo con la programación que para el II trimestre estuviera constituida la comisión de salud ocupacional de AITBP o bien del DSNA, no obstante, no se reportó avance y se justifican razones logísticas, pero no se detalla exactamente que impidió cumplir con lo proyectado.

- Las dependencias no mencionadas alcanzaron con éxito la programación de sus objetivos rutinarios para el II trimestre.

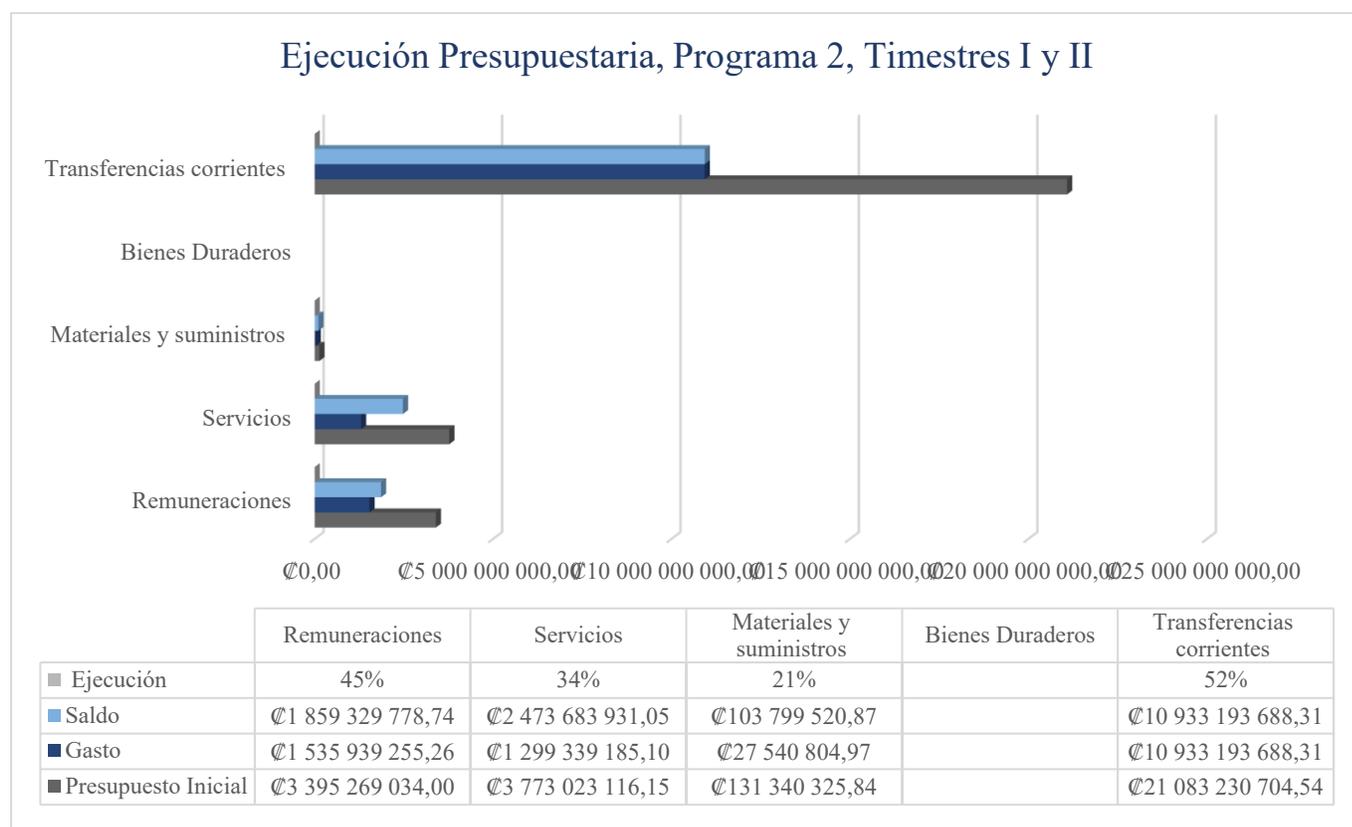
DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 25 de 169

5.2.3. Ejecución presupuestaria del Programa 2

El presupuesto total del **Programa 2** al primer semestre fue de ¢28,382,863,180.53 y a junio se ejecutado el 49% equivalente a ¢13,796,012,933.64.

A continuación, se muestra la información relativa a la ejecución con mayor detalle:



El Programa 2 mantiene al primer semestre del 2019:

Ejecución presupuestaria	49%
Avance de objetivos	48.26%

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 26 de 169

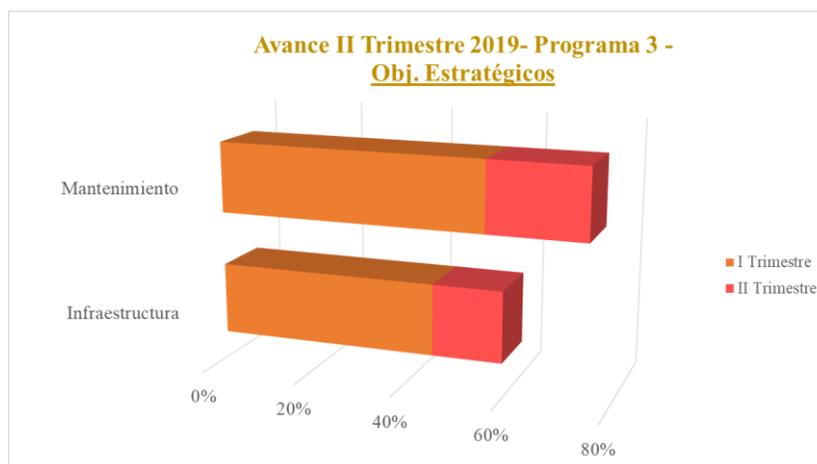
5.3. Programa N°3:

El avance promedio del programa N° 3 para **primer semestre del 2019 fue de 62.49%** en la siguiente tabla se detalla el avance promedio de los objetivos estratégicos y rutinarios:

DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL											
EVALUACIÓN II TRIMESTRE 2019											
PROGRAMA 3	ESTRATEGICO					RUTINARIO					Promedio por Dependencia
	PERIODO TRIMESTRALES										
	I	II	III	IV	TOTAL	I	II	III	IV	TOTAL	
DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA	99,65%	34,10%	0,00%	0,00%	66,88%	49,51%	66,69%	0,00%	0,00%	58,10%	
Infraestructura	45%	14%			59%	21%	38%			59%	58,84%
Mantenimiento	55%	20%			75%	28%	29%			57%	66,14%

Por último, se logra visualizar gráficamente el cumplimiento del Programa 3:

5.3.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS- Programa 3:



- El avance específicamente de los **objetivos estratégicos a junio fue de un 66.88%**, seguidamente se explican los casos fuera de la programación:

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 27 de 169

- **Infraestructura:**

Objetivo estratégico #1, Meta #6: sobre el mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito, según la programación para el I semestre se alcanzaría un 50%, y se ha cumplido un 41%, se conoce que el proyecto está en ejecución, pero no se justifica el porqué del atraso respecto a la programación.

Meta #7: Mejoramiento de Coto 47, no se reportaron avances para el II trimestre y según la programación en ese periodo se alcanzaría un 30%, no se justifica porque, sin embargo, se conoce que se encuentra el proyecto en Proveeduría para el Proceso Licitatorio.

Meta #10: El proyecto de La Managua, Quepos, pese a sufrir una modificación en el trimestre, que disminuye el alcance del proyecto, no presentó avance en el II trimestre, se conoce que están a la espera de que la CGR brinde permiso para realizar una contratación directa.

Objetivo #3: El proyecto del AIL no presentó avance en el II trimestre, incumpliendo con la programación, únicamente se conoció que se está a la espera del primer entregable.

Objetivo #4: El proyecto del AIDOQ, reportó un avance muy bajo para el II trimestre, de manera que no se alcanzó lo programado, no se presenta justificación.

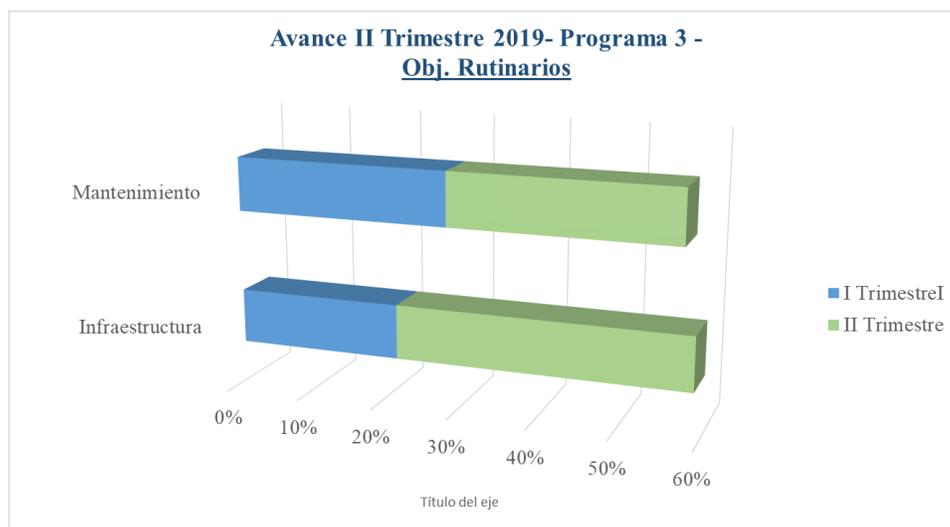
Objetivo #7: No se presentó avance para el II trimestre en la expropiación de Puerto Jiménez, se indica que se debe a que el proceso se encuentra temporalmente suspendido debido a que es complejo y extenso, se está por definir si se continuará o no.

Con respecto al Proceso de Mantenimiento, se encuentra todo de acuerdo con lo programado.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 28 de 169

5.3.2. OBJETIVOS RUTINARIOS- Programa 3:



El avance promedio trimestral de los **objetivos rutinarios para el II trimestre fue 58.10%**, donde tanto Mantenimiento como Infraestructura alcanzaron los porcentajes indicados en la formulación de sus planes.

5.3.3. Ejecución presupuestaria del Programa 3

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional
La Uruca, del puente peatonal del Hospital México 500 m. noroeste sobre marginal derecha.
Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/
Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

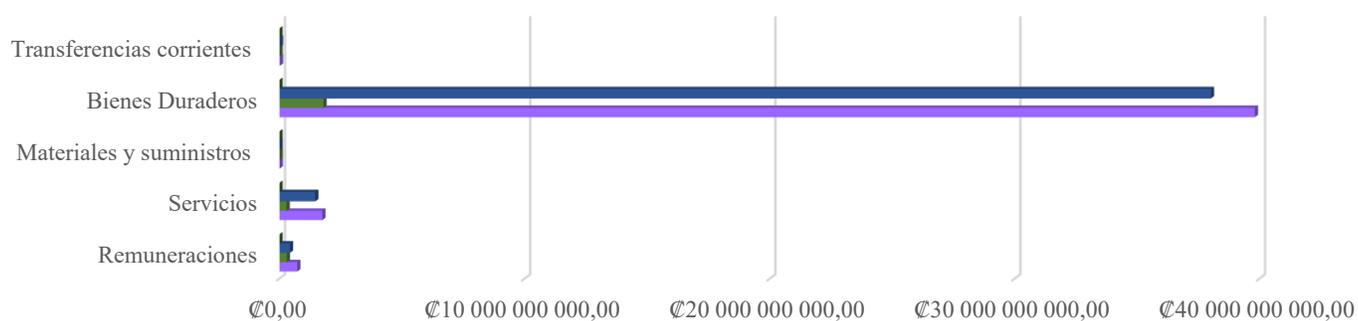
DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 29 de 169

El presupuesto total del **Programa 3** al primer trimestre fue de $\text{¢}43,873,343,711.82$ y a marzo se ha ejecutado un 0.73%% equivalente a $\text{¢}320,471,706.33$

A continuación, se muestra la información relativa a la ejecución con mayor detalle:

Ejecución Presupuestaria- Programa 3- Trimestres I y II



	Remuneraciones	Servicios	Materiales y suministros	Bienes Duraderos	Transferencias corrientes
■ Ejecución	41,40%	16,49%	90,66%	4,51%	8,11%
■ Saldo	424 781 615,08	1 457 560 409,69	639 901,39	38 015 258 329,10	17 000 023,21
■ Gasto	$\text{¢}300 066 685,92$	$\text{¢}287 837 376,26$	$\text{¢}6 210 098,61$	$\text{¢}1 796 394 702,81$	$\text{¢}1 499 976,79$
■ Presupuesto Inicial	$\text{¢}724 848 301,00$	$\text{¢}1 745 397 785,95$	$\text{¢}6 850 000,00$	$\text{¢}39 811 653 031,91$	$\text{¢}18 500 000,00$

El Programa 3 mantiene al primer trimestre del 2019:

Ejecución presupuestaria	5.64%
Avance de objetivos	62.49%

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 30 de 169

6. Ejecución Institucional:

Finalmente se destaca que el porcentaje de avance a nivel institucional del Plan Anual Operativo a junio 2019 alcanza el 58.56% y la ejecución presupuestaria institucional es de apenas un 25% del presupuesto anual.

7. Modificaciones del Plan Anual Operativo:

7.1 Objetivos eliminados para medición de PAO en el II trimestre:

Nota: es importante destacar que los objetivos se mantienen para SEVRI.

Dependencia y Tipo de objetivo o Meta	Objetivo a excluir	Meta(s) a excluir	Motivo/Justificación	Solicitud de modificación
Departamento Seguridad Operacional Objetivos Estratégico	Dotar a las Unidades del Sistema Integrado Nacional Aeronáutico (SINA) como herramienta informática para el seguimiento de La seguridad Operacional.	1.1. Participar activamente en las fases definidas para el diseño del módulo del proceso de vigilancia. 1.2. Participar activamente en las fases definidas para el diseño del módulo del proceso de certificación. 1.3. Participar activamente en las fases definidas para el diseño del módulo del proceso de regulación.	Principalmente se debe a que no se cuenta con personal suficiente que permita el acompañamiento requerido para el desarrollo de un sistema de tanta magnitud, además, se pretende aprovechar una oportunidad que está presentando ACSA de actualizar el software actual y así que la DGAC pueda hacer uso del SIAR Evolution, esto representa un tiempo menor de los funcionarios de la institución y un ahorro presupuestario importante.	Oficio DGAC-DSO-OF-125-2019, de fecha 1 de julio 2019

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 31 de 169

	Mejorar Proceso de Vigilancia Institucional para cuantificar la seguridad operacional del estado	Desarrollar las 3 fases definidas para la enmienda del proceso de vigilancia de acuerdo con la norma 19011 de ISO	Se elimina el objetivo principalmente debido a que luego de la auditoria de la FAA el Proceso de Vigilancia ha sido elevado a nivel de "no conformidad" y se está trabajando por cambiar este estado, la FAA llegó a la conclusión de que la vigilancia carece de enfoque basado al riesgo, siendo esto lo correcto. En general se está trabajando por cambiar el enfoque, por lo que el objetivo de mejorar el Proceso de Vigilancia se trasladará para el 2020 o 2021 según corresponda.	Oficio DGAC-DSO-OF-129-2019 de fecha 27 de julio 2019
Supervisión de Aeródromos Objetivo Rutinario	Generar textos de orientación a la industria aeronáutica relativa a la regulación nacional e internacional	Generar al menos tres textos de orientación al año	Debido a la prioridad institucional de la auditoria a realizar por la OACI en el 2020, esta unidad técnica deberá priorizar en la preparación para la misma, por lo que, a nivel de prioridades deben realizarse una serie de actividades no previstas al formular el Plan 2019, por este motivo se excluye este objetivo y se incluye uno en relación con este tema.	Oficio DGAC-DSO-AGA-OF-0130-2019 del 15 de julio 2019
Transporte Aéreos Objetivos Rutinario	Coordinar lo necesario para las reuniones de negociación que se gestionen durante el año.	Sobre los casos previamente identificados, se emitirá a fin de año el 100% de los informes para las reuniones de negociación.	Se elimina debido a que son escasas las negociaciones de este tipo que pasan al año, por lo tanto, no tienen importancia relativa.	Oficio DGAC-DSO-TA-OF-195-2019 del 15 de julio 2019 Minuta de reunión del 24/05/2019

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 32 de 169

	Brindar seguimiento para la firma y ratificación de los Acuerdos de Servicios Aéreos que se negocien con otros países.	: Sobre los casos previamente identificados, se emitirá a fin de año el 100% de los textos de Acuerdo de Servicios Aéreos a Relaciones Exteriores, de aquellos Acuerdos que se firmen por parte de los plenipotenciarios.	Se elimina en virtud de que su seguimiento depende otras autoridades aeronáuticas, asamblea legislativa u otros organismos por lo que la Unidad esta imposibilitada de intervenir para que se resuelvan.	
Gestión Institucional de Recursos Humanos Meta rutinaria	<u>Objetivo se mantiene:</u> Organizar actividades médicas integrales de la promoción de la salud	Realizar dos ferias de la salud	El Consultorio Médico de las experiencias pasadas concluye que para el 2019 no se efectúen ferias de salud. Entre algunas de las razones se encuentran: grandes esfuerzos de logística, poca participación y compromiso por parte de los funcionarios.	Correo electrónico del médico a cargo del Consultorio, enviado el 24 de junio 2019 (en época de confección del presente informe)
Salud Ocupacional Objetivo estratégico	Preparar Plan de Emergencias de oficinas centrales de conformidad a la normativa INTECO para contar con los lineamientos de actuar ante la presencia de una emergencia	Elaborar Plan de emergencias de oficinas centrales	Se requiere eliminar el objetivo debido a que para poder preparar el plan de emergencias se requiere de información de otras dependencias de la DGAC, específicamente de Infraestructura quién indica que para el presente año no pueden asegurar ser capaces de realizar el levantamiento de información requerido por estar concentrados otras labores propias de su gestión específicamente de proyectos de inversión de 2019 y 2019	Oficio DGAC-DG-SO-OF-013-2019 del 11 de julio
Tecnologías de Información	<u>Objetivo se mantiene:</u> Mejorar el Desarrollo de sistemas de Información.	1.2. Alcanzar el 100% del desarrollo e implementación del sistema de SINA (Etapa de Ejecución).	Se elimina la meta debido a que la institución tomo la decisión de no continuar con este proyecto y por el contrario utilizar la opción del SIAR Evolution que está brindando ACSA	Oficio DGAC-DSO-OF-125-2019, de fecha 1 de julio 2019. Nota: se envió correo electrónico el 29/07/2019 a TI para que elimine esta meta

Dirección General de Aviación Civil

Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 33 de 169

Infraestructura Aeronáutica Metas Estratégicas Objetivo Rutinario	<u>Objetivo se mantiene:</u> Desarrollar obras de infraestructura en los diferentes Aeródromos, Aeropuertos Internacionales y Oficinas Centrales que cumplan con los estándares y controles de calidad requeridos, mediante la contratación de laboratorios de materiales que realicen las pruebas necesarias para garantizar que se cumpla con las especificaciones previamente definidas.	E.5.3. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Upala FASE II. E.5.4. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Tortuguero E.5.11. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del Proyecto Plan Integral de Mejoramiento AITB.	Se requiere eliminar estas metas debido a que estos proyectos trasladaron su ejecución para el 2020, por lo que hasta ese año se requerirá de verificaciones de calidad para estos proyectos	Solicitud DGAC-DA-IA-OF-634-2019 del 07 de agosto (DGAC-DA-IA-OF-269-2019 del 21 de junio 2019)
	Elaborar los planos de catastro requeridos para las expropiaciones aprobadas previamente por el CTAC	. Realizar el 100% de los planos de catastro para expropiaciones con previo acuerdo del CTAC	Este objetivo se elimina ya que se considera que este duplicado, ya que cuando hay un proceso de expropiación se incluye como un objetivo estratégico.	Oficios: DGAC-UPI-OF-085-2018 del 26 de abril DGAC-DA-IA-OF-269-2019 del 21 de junio

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 34 de 169

7.2. Objetivos y/o metas modificados y/o nuevos en el I trimestre:

Dependencia y Tipo de objetivo	Objetivo actual, nuevo o ajuste	Meta actual nueva o ajuste	Motivo/Justificación	Solicitud de inclusión
Supervisión de Aeródromos Objetivo Rutinario	<u>Objetivo nuevo:</u> Realizar las gestiones relacionadas con la revisión de los protocolos de OACI previo a la auditoría USOAP	<u>Metas nuevas:</u> 1. Revisar las 168 preguntas del protocolo 2. Realizar un plan de acción 3. Gestionar los requerimientos para el cumplimiento de los ítems correspondientes	Se incorpora este objetivo con el fin de reflejar las coordinaciones que se están realizando para la atención de la auditoría de la OACI a realizarse a principios del 2020. Al incorporarse este objetivo se debe eliminar otro rutinarios, de lo contrario no sería posible cumplir los 2.	Oficio DGAC-DSO-AGA-OF-0130-2019 del 15 de julio 2019
Licencias Objetivo Rutinario	<u>Objetivo actual:</u> Mantener actualizadas las enmiendas del Anexo 1 de OACI respecto al RAC LPTA	<u>Metas nuevas:</u> 2. Actualizar 250 preguntas del EFOD 3. Notificar el 100% de las diferencias entre el Anexo 1 de la OACI y RAC LPTA en el AIP	Se incluyen estas metas debido a que son labores importantes sobre las que se ha venido trabajando a raíz de la auditoría de la FAA.	Evaluación del II trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 35 de 169

<p>Accidentes e Incidentes</p> <p>Objetivo Estratégico</p>	<p><u>Objetivo nuevo:</u> Consolidar el Proceso de Asistencia a Familiares y Víctimas de Accidentes Aéreos de la Unidad de Accidentes e Incidentes</p>	<p><u>Metas nuevas:</u> 1. Elaborar y presentar a la Unidad de Planificación el Proceso Organizacional de Asistencia a familiares y víctimas en la Unidad de AIG 2. Desarrollar el protocolo de Asistencia a familiares y víctimas de accidentes e incidentes aéreos como lo estipula la normativa Internacional (OACI - IATA- NTSB)</p>	<p>Se incluye este objetivo por la necesidad de la Unidad de contar con un Proceso organización de asistencia familiar y víctimas de accidentes, gracias a la inclusión de una nueva funcionaria con especialidad en psicología es posible consolidar el proceso.</p>	<p>Evaluación II trimestre con base en la minuta de sesión de trabajo del 7 de marzo</p>
<p>Departamento Financiero Administrativo</p> <p>Objetivo Estratégico</p>	<p><u>Objetivo actual:</u> Participar activamente en la gestión de la contratación de productos informáticos requeridos</p>	<p><u>Meta modificada:</u> 1. Implementar un sistema informático de facturación</p>	<p>El cambio que se está realizando a la meta es la exclusión del sistema del área técnica (SINA), debido a que el DSO no continuará con este proyecto por una oportunidad que esta brindado ACSA para el uso del SIAR Evolution.</p>	<p>Análisis de Planificación ante solicitud del Departamento de Seguridad Operacional en oficio DGAC-DSO-OF-125-2019</p>
<p>Unidad de Planificación</p> <p>Objetivo Rutinario</p>	<p><u>Objetivo actual:</u> Mantener actualizada y documentada la estructura organizacional de la DGAC</p>	<p><u>Meta modificada:</u> Revisar y aprobar 44 procesos organizaciones</p>	<p>Se ajusta la meta por oficio DGAC-UPI-OF-111-2019 enviado por la jefatura de Planificación a los funcionarios de la Unidad, realizando una asignación de los Procesos que deben analizarse y aprobarse (si corresponde) en el 2019</p>	<p>Acatamiento de oficio DGAC-UPI-OF-111-2019 del 27 de mayo 2019</p>

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 36 de 169

<p>Proceso Archivo</p> <p>Objetivo estratégico</p>	<p><u>Objetivo Actual:</u> Implementar el Sistema de Gestión Documental en la DGAC para sustituir la documentación física por electrónica</p>	<p><u>Meta modificada:</u> Completar las 6 etapas que conlleva la implementación del plan piloto del Gestor Documental en las siguientes dependencias: Contraloría de Servicios, Supervisión de Aeródromos y Archivo Central (18 etapas)</p>	<p>El ajuste principal en la meta consiste en el cambio de las dependencias en las que se ejecutará el plan piloto debido a que las anteriores eran mucho más grande y por ende con mayor cantidad de documentos, ante todos los retrasos a nivel informático que ha sufrido el proyecto es requerido ajustar la meta de manera en que si pueda cumplirse la aplicación del plan piloto exitosamente</p>	<p>DGAC-DFA-AC-OF-050-2019 del 24 de junio y DGAC-DFA-AC-OF-055-2019 del 10 de julio</p>
<p>Proceso Archivo</p> <p>Objetivo estratégico</p>	<p><u>Objetivo actual:</u> Adquirir equipo de aclimatación que permita mantener las condiciones adecuadas en el depósito documental del Archivo</p>	<p><u>Metas modificadas:</u> 2.1 Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir tres ventiladores de pie 2.2. Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir un deshumidificador</p>	<p>Se requiere ajustar la meta ya que la 4ta etapa es la compra como tal, trabajo que realiza otra dependencia (Proveeduría)</p>	<p>Determinado por Planificación y comunicado al Archivo mediante oficio DGAC-UPI-OF155-2019 del 03 de julio 2019</p>
<p>Proceso Archivo</p> <p>Objetivo rutinarios</p>	<p><u>Objetivo modificado:</u> Gestionar todas las acciones necesarias para lograr una transparencia documental adecuada y en cumplimiento al cronograma respectivo</p>	<p><u>Metas actuales:</u> 1.1. Coordinar la recepción de por lo menos 15 transferencias documentales 1.2. Brindar 15 asesorías sobre el Proceso de Transferencia Documental 1.3. Revisar el 100% de los formularios de remisión documental</p>	<p>El cambio radica en que se unificaron los objetivos 1, 2 y 3, originales de la formulación del 2019, ya que, a pesar de ser actividades diferentes, tiene una relación directa y se considera más efectivo.</p>	<p>Determinado por Planificación y comunicado al Archivo mediante oficios: DGAC-UPI-OF-104-2019 del 22 de mayo y DGAC- UPI-OF-155-2019 del 03 de julio</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 37 de 169

Infraestructura Aeronáutica Objetivo Estratégico	<u>Objetivo actual:</u> Mejorar la infraestructura y los servicios de los Aeródromos Locales, para contribuir con la mejora de la competitividad del país.	<u>Metas modificadas:</u> ² E.1.3. Completar la etapa de pre-inversión del Mejoramiento del aeródromo de Upala Fase II. E.1.4. Completar la etapa de pre-inversión del Proyecto Mejoramiento del Aeródromo de Tortuguero E.1.10. Realizar el mejoramiento de la superficie de pista y la nivelación de franjas en función de la seguridad operacional del aeródromo de La Managua, Quepos.	Las metas 3 y 4 requirieron modificación ya que por diferentes razones se está trasladando su ejecución al año 2020. La meta 10 requiere ajuste debido a diferentes problemas que ha venido sufriendo el proyecto desde el año anterior, solicitudes y cambios de parte de la DG y el CETAC han impedido avanzar por lo que es necesario ajustar la meta a lo que si se espera lograr para 2019	Oficio DGAC-DA-IA- OF-269-2019 del 21 de junio 2019
	<u>Objetivo actual:</u> Promover el desarrollo integral del AITBP de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	<u>Meta modificada:</u> E.2.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto integral del Mejoramiento del AITBP ³	Se ajusta la meta debido a que el proyecto ha sufrido retrasos por la necesidad de socialización del proyecto con las instituciones públicas usuarias del Aeropuerto y otros aspectos. Por lo anterior se traslada su ejecución al 2020.	

² La modificación de las metas relacionadas proyectos de Upala Fase II y Tortuguero, conllevaron una eliminación de las metas de “control de calidad” de estos proyectos, esto debido a que estos son requeridos cuando se esta en la ejecución del proyecto, es decir, en estos casos será hasta el 2020.

³ Igual que en el punto anterior, la modificación al proyecto del AITBP hace que se elimine la meta relacionada a “control de calidad” de este proyecto del PAO 2019

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 38 de 169

	<p><u>Objetivo actual:</u> Promover el desarrollo integral del AIDOQ de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.</p>	<p><u>Meta modificada:</u> Completar la etapa de pre-inversión del proyecto de habilitación de espacios para los permisionarios y cercamiento perimetral del AIDOQ</p>	<p>Se ajusta la meta debido a que el AYA solicitó que se debía realizar toda la infraestructura del acueducto de agua potable, esto requiere realizar diseños, especificaciones, planos, entre otros, lo que implica un periodo de tiempo mayor ya que está de por medio la aprobación de diferentes instituciones gubernamentales. Es así como su ejecución se traslada a 2020.</p>	
<p>Tecnologías de Información</p> <p>Meta estratégica</p>	<p><u>Objetivo actual:</u> Fortalecer la prevención contra actos delictivos y mejorar los procedimientos de seguridad en oficinas centrales y aeropuertos internacionales.</p>	<p><u>Meta modificada:</u> Alcanzar el 100% de la implementación del proyecto de Servicios Administrados de cámaras de Oficinas Centrales y AITBP</p>	<p>La modificación radica en la exclusión del AIDOQ del proyecto, obedece a un ajuste de la modificación presupuestaria #2-2019</p>	<p>Oficio de incidencia de Modificación Presupuestaria #2: DGAC-UPI-OF-097-2019 del 17 de mayo y Aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0578 del 30 de mayo.</p>

Dirección General de Aviación Civil

Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

CONCLUSIONES

- El día 03 de julio del 2019 se envió vía correo electrónico la circular DGAC-UPI-CIR-12-2019, donde se solicitaba a todas las dependencias presentar la Evaluación del PAO correspondiente al II trimestre del año en curso, la fecha límite indicada fue el 15 de julio del 2019. Al respecto en general se cumplió con la fecha, sin embargo, en algunos casos las evaluaciones presentadas presentaron inconsistencias importantes que conllevo realizar devoluciones y otorgar mayores plazos para las correcciones respectivas.

Programa #1:

- Alcanzó un **promedio** entre objetivos estratégicos y rutinarios al 30 de junio de **34.92%**.
- El avance de **objetivos estratégicos fue de 21.89%**, donde las unidades que presentaron diferencias respecto a su programación son:
 - Departamento Servicios de Navegación Aérea (objetivos estratégicos #1 y #5)
 - Licencias (Objetivos estratégicos #1 y #2)
 - AVSEC-FAL (objetivo estratégico #2)
 - AIDOQ (objetivo estratégico #2)De estos, los objetivos retrasados de Licencias, AVSEC FAL y AIDOQ presentan un mayor rezago, desde el punto de vista en que los incumplimientos respecto a la programación iniciaron en el I trimestre y continuaron en el II.

Las otras dependencias lograron las metas propuestas en los porcentajes de avances programados durante la formulación de PAO 2019 de objetivos estratégicos a junio 2019.

- En cuanto a los **objetivos rutinarios se alcanzó un 48.26%**, las unidades que no alcanzaron a cumplir su programación para junio son:
 - Departamento de Servicios de Navegación Aérea (Objetivos rutinarios #4 y #6)
 - Administración del Espacio Aéreo (ATM) (Objetivo rutinario #3)
 - Departamento de Seguridad Operacional (Objetivos rutinarios #2 y #3)
 - Aeronavegabilidad (Objetivo rutinario #1)
 - AVSEC-FAL (Objetivo Rutinario #1- las tres metas)
 - Supervisión de Aeródromos (Objetivo rutinario #2)

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página **40** de **169**

- Transporte Aéreo (Objetivo rutinario #7)
- AIDOQ (Objetivo rutinario #3)
- AIL (Objetivo rutinario #2)

De los anteriores: Aeronavegabilidad, AVSEC-FAL, Transporte Aéreo, AIDOQ y AIL presentan retrasos mayores ya que sus incumplimientos vienen desde el I trimestre.

Las demás unidades de este programa alcanzaron con éxito su programación.

Programa #2:

- Consiguió un **promedio** de avance entre sus objetivos estratégicos y objetivos rutinarios de **48.26%**
- El cumplimiento en cuanto a los **objetivos estratégicos fue de 49.69%**, las dependencias que no lograron alcanzar su programación fueron:
 - Salón Diplomático (Objetivo estratégico #2)
 - Tecnologías de Información (Objetivos estratégicos #1 y #2)Con respecto a TI, el objetivo #1 presenta rezago desde el I trimestre.

Las demás unidades que componen el programa lograron cumplir su formulación en objetivos estratégicos.

- El logro al respecto de los **objetivos rutinarios fue de 46.83%**, las dependencias que no alcanzaron los porcentajes programados fueron:
 - CETAC (Objetivos rutinarios #6 y #7).
 - Planificación Institucional (Objetivo rutinario #15)
 - Proveeduría (Objetivo rutinario #7, metas 1, 4 y 6)
 - Salud Ocupacional (Objetivos rutinarios #1, metas 1, 4 y 5 y objetivo #3)De los anteriores el único que inicio el rezago desde el I trimestre es el CETAC en el objetivo # 7, sin embargo, según informó la dependencia el mismo se pondría al día en el mes de julio.

Al respecto de las otras dependencias, todas lograron cumplir su programación rutinaria.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página **41** de **169**

Programa #3:

- Logró un **promedio** de avance entre objetivos estratégicos y objetivos rutinarios de **62.49%**.
- El porcentaje de avance alcanzado para los **objetivos estratégicos fue de 66.88%**, donde el Proceso de Mantenimiento cumplió con su programación, sin embargo, algunos objetivos de Infraestructura presentan un rezago, específicamente los #1 en metas 6, 7 y 10, #3, #4 y #7.
- A nivel de **objetivos rutinarios** para junio 2019 se alcanzó un porcentaje de avance de **58.10%**, cumpliendo a cabalidad con la programación.

Nota: el detalle de las dependencias que presentan retrasos respecto a su formulación se encuentra en el cuerpo del documento y en un cuadro resumen en el Anexo #3.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 42 de 169

RECOMENDACIONES

- En la circular de solicitud de la próxima evaluación trimestral (III trimestre), recordar la importancia de remitir la información correcta y consistente con la presentada en los trimestres anteriores, de manera tal que se denote el control y orden de cada dependencia y que así se apoye el análisis de la información y presentación de resultados más eficiente y en un menor tiempo a la Dirección General.
- Realizar una revisión integral del **5107 Instructivo para Elaborar Informe de Avance PAO** del Sistema de Gestión de Calidad con el propósito corregir inconsistencias y aclarar algunos puntos que generan confusión.
- Una vez corregido el **5107 Instructivo para Elaborar Informe de Avance PAO** remitir el mismo a todos los jefes de departamentos, unidades y procesos y a los enlaces de PAO.
- Remitir al Proceso de Control Interno y Proceso de SAGEC (Aseguramiento de la Calidad), todos aquellos casos en los que las dependencias no cumplieron con la programación de ejecución de sus objetivos para el II trimestre, de manera que cada Proceso canalice las acciones que le correspondan ya sea de manera independiente o en coordinación con el Proceso de Formulación y Evaluación de Planes.
- Enviar un correo electrónico a todas las dependencias que presentaron retrasos respecto a su programación al II trimestre, especificando en qué objetivos se encuentran rezagados, esto con la finalidad de que canalicen los esfuerzos requeridos para lograr las metas propuestas para el 2019.
- Publicar en la página web de la Dirección General de Aviación Civil el presente informe de Evaluación del II trimestre del PAO 2019 con el fin de brindar un acceso rápido y eficiente a la información a todos los interesados.

Elaborado por: _____
Silvia Solano Solís

Fecha: 9/08/2019

Revisado y autorizado jefatura: _____
Vilma López Víquez



ANEXOS

Evaluación II trimestre



DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 44 de 169

Anexo 1: Objetivos Estratégicos por Programa y Unidad y/o Proceso- II trimestre

Programa 1 Servicio de Dirección y Regulación Aérea				
UNIDAD O DEPENDENCIA	OBJETIVO	METAS	% avance del 1/04 al 30/06	OBSERVACIONES II trimestre
Departamento de Servicios de Navegación Aérea	1. Alinear el Plan Nacional de Navegación Aérea de conformidad con la declaratoria de Puerto España	1.1. Actualizar el 100% del Plan Nacional de Navegación Aérea.	10%	Se Actualizó el Capítulo 2: Aspectos Generales de Planificación. Según la programación este objetivo se cumplía en este trimestre, no se justificó porque no se alcanzó la formulación inicial. (Objetivo incluido en el I trimestre). En el II trimestre:
	2. Reestructurar el espacio aéreo nacional para aumentar la capacidad, eficiencia y seguridad del sistema de Navegación Aérea basado en tecnologías PBN	2.1. Actualizar el 100% de los procedimientos, límites y tipos de espacios aéreos que se requieran	20%	1. Se identificaron 4 procedimientos de aproximación por instrumentos que requieren mejora. 2. La carta de aproximación VOR/DME Rwy 07 está a un 75% de actualización. 3. Se creó la carta de altitudes mínimas de vectores (MVA) para la TMA de Liberia. Pendiente publicación. 4. Se atendieron 10 consultas sobre procedimientos de vuelo. 5. Se atendieron 10 consultas de operaciones de RPAS.
	3. Mejorar el equilibrio entre demanda y capacidad (DCB) de las operaciones aéreas	3.1. Implementar el 100% de las etapas ATFM	25%	(Objetivo incluido en el I trimestre) En el II Trimestre se concluyeron las siguientes etapas: Etapa 2: Se inició un CDM para optimizar la ruta MROC-MPTO. Etapa 4: Se hizo solicitud formal a Cocesna para incluir a CR en su software de ATFM. Etapa 5: Se definió utilizar la base de datos INDRA para las estadísticas. Cocesna la envía los primeros días del mes.

Dirección General de Aviación Civil

Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 45 de 169

	4. Cumplir con las pruebas toxicológicas a los aspirantes y funcionarios técnicos aeronáuticos establecidas en el Decreto Ejecutivo 38216-MOPT	4.1. Aplicar 125 pruebas toxicológicas aleatorias al personal del departamento	20%	El jefe de DSNA forma parte de la comisión que analiza el tema. Pendiente reuniones con IAFA para la asesoría respectiva, basada en estrategias de la OIT y la OMS. Se han solicitado cotizaciones junto con las especificaciones técnicas.
	5. Optimizar y mejorar la infraestructura de comunicaciones del sistema móvil aeronáutico	5.1. Adquirir cinco (5) radios de comunicación portátil 5.2. Adquirir tres (3) radios transceptores de sistema de frecuencias 5.3. Adquirir repuestos para radio y veinte (20) casco operadora	7%	Las metas 1 y 2 no presentaron avance, la ejecutoria presupuestaria indicó que están en trámite de compra. La meta 3 reporta un 20% para el II trimestre, siendo que según indicó la ejecutora presupuestaria ya se pagaron y se encuentran en bodega
	6. Optimizar y mejorar la infraestructura de comunicaciones del sistema fijo aeronáutico	6.1. Cumplir con las etapas 1, 2, 3, 4 y 5 requeridas para la implementación de tecnología AIDC"	50%	Se ajusta la meta, de manera que se establecen las etapas a concluir en el 2019 (1,2,3,4 y 5), el 2020 se trabajará en los 2 restantes. En el II trimestre se completó la Fase 2, y se trabajó en las fases 3 y 5.
Administración del Espacio Aéreo (ATM)	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			
Información Aeronáutica (AIM)	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			
Departamento de Seguridad Operacional	2. Elevar la implementación Efectiva del país para favorecer la atracción de inversión de la industria aeronáutica	2.1. Aplicar un ejercicio simulacro de la implementación del protocolo de OACI documentando al menos un 30%	13%	El avance reportado corresponde a lo alcanzado específicamente por AVSEC-FAL

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 46 de 169

<p>Supervisión de Navegación Aérea</p>	<p>1. Mejorar el Marco Normativo de Navegación Aérea</p>	<p>1.1. Alcanzar ítem 5 de la fase 2 y el ítem 13 (formulario 7E12) de la fase 4 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC ATC 1.2. Alcanzar ítem 5 de la fase 2 y el ítem 13 (formulario 7E12) de la fase 4 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 3 1.3. Alcanzar los ítems 1, 20 y 21 de la fase 5 definida en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 4. 1.4. Realizar y presentar una propuesta de enmienda de RAC 15 1.5. Alcanzar ítem 1, 2, 3 y 4 de la fase 1 el ítem 5 de la fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 10</p>	<p>22%</p>	<p>Según cada meta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 15% Nombramiento de asesor Legal RAC-ATS 2. 15% Incorporación de los cambios de la enmienda 78 al proyecto de RAC 3 3. 50% se avanzó de manera tal que ya está listo el RAC para publicar 4. 15% Fase II de propuesta de enmienda RAC 15 5. 15% Propuesta publicación RAC 10
<p>Operaciones <i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i></p>				
<p>Licencias</p>	<p>1. Actualizar el banco de preguntas de los exámenes TM2 para subsanar discrepancias identificadas por los usuarios</p>	<p>1.1. Realizar y actualizar una revisión al total del banco de preguntas de exámenes TM2 (Generales, Avión, Motor) – Total 300 preguntas</p>	<p>0%</p>	<p>No se realizó revisión del banco de preguntas de los exámenes de Técnico de Mantenimiento por falta de tiempo y saturación de trabajo, lo planificado era revisar y actualizar 75 preguntas.</p>
	<p>2. Elaborar una circular de asesoramiento dirigida a examinadores delegados externos para definir la metodología a seguir en aplicación de pruebas prácticas a pilotos</p>	<p>2.1. Realizar y divulgar circular de asesoramiento sobre metodología para aplicación de pruebas prácticas a pilotos</p>	<p>0%</p>	<p>Este objetivo presenta un retraso respecto a su programación debido a que en el I y II no emitieron circulares de asesoramiento, sin embargo, la Unidad justifica que no se han emitido porque el RAC LPTA se publicó hasta el 5 de julio, por lo que las AIC y AIP se estarán realizando en el III trimestre.</p>

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 47 de 169

	3. Mejorar el procedimiento de la emisión de licencias con el propósito de lograr un servicio al cliente más eficiente.	1.1. Lograr que el procedimiento de emisión de licencias se gestione en línea 1.2. Firmar convenio de "Certificado Médico Digital" con el Colegio de Médicos de Costa Rica	13%	Según cada meta: 1. 25%, Durante el II trimestre por medio de sitio web hubo 523 solicitudes, sin embargo, aún se presentan errores en los envíos, falta de información, por lo que se están realizando visitas a las escuelas para tratar de mitigar los errores y mejorar el uso del sitio web. 2. Objetivo concluido en el I trimestre.
Aeronavegabilidad	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			
Biblioteca	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			
AVSEC - FAL	1. Realizar un diagnóstico que apoye la seguridad operacional y la toma de decisiones en materia de vigilancia	Realizar un inventario de las no conformidades más recurrentes durante el desarrollo del Plan de Vigilancia AVSEC-FAL	0%	El inventario se realizará de conformidad a las discrepancias detectadas durante la realización del Plan de Vigilancia del 2019. Programado para cumplirse en el IV trimestre
	2. Participar en el proceso de vigilancia de aeródromos en materia AVSEC FAL en cumplimiento del RAC 17	Realizar vigilancias a 4 aeródromos para identificar las necesidades operativas en materia de seguridad de la aviación	0%	Durante el I y II trimestre no se realizaron vigilancias a aeródromos, sin embargo, dentro de la programación del PAO, se estimaba realizar 1 vigilancia por trimestre, esto presenta un atraso en el cumplimiento del objetivo. La Unidad justifica que bajo instrucciones de la Dirección General deben estar avocados a la preparación de la Auditoría OACI USAP-CMA, siendo que representa una prioridad para el país
Supervisión de Aeródromos	1. Mejorar el marco normativo aplicable a Supervisión de Aeródromos mediante la publicación de RAC 14 y 139	Publicar los RAC #14 y 139	0%	Objetivo programado para cumplirse en el IV trimestre.
Transporte Aéreo	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 48 de 169

Departamento de Aeropuertos	1. Elaborar una propuesta de Plan Nacional de control de Fauna en cumplimiento del Anexo 14	Realizar una propuesta de Plan Nacional de control de Fauna	0%	Se tiene previsto el cumplimiento de este objetivo para el IV trimestre
	2. Desarrollar una propuesta de reglamento de asignación de espacios en aeródromos	Elaborar una Propuesta de reglamento de asignación de espacios en aeródromos	75%	Durante el II trimestre se trasladó a revisión y aprobación del CETAC el Reglamento ya revisado por Asesoría Jurídica, específicamente el 21/05/2019 mediante oficio DG-800-2019
Aeródromos Locales	2. Mejorar la seguridad y atención de emergencias aeronáuticas en los aeródromos locales que no cuentan con Servicios de Extinción de Incendios (SEI), mediante la capacitación con el Cuerpo de Bomberos de CR."	Coordinación de la capacitación de bomberos en área de influencia de Quepos, Drake, Los Chiles y Ciudad Neilly	0	Según información del señor Ronny Ka Touche, Director Academia Nacional de Bomberos, la capacitación de los bomberos de Quepos, Drake, Los Chiles y Ciudad Neilly está programada para el mes de septiembre.
AIDOQ	1. Coordinar e implementar medidas de seguridad que protejan a la aviación civil de actos de interferencia ilícita.	1.1. Desarrollar una propuesta de protocolo de atención de Alerta 6	0%	El objetivo está programado para cumplirse en el IV trimestre
	2. Consolidar un comité de control de fauna en el AIDOQ.	2.1. Atender una sesión de trabajo bimensual de conformidad con el cronograma establecido (6)	17%	Se realizó 1 sesión de trabajo, siendo lo programado para el II trimestre 2. Además, tienen rezago del I trimestre donde habían programadas 2 sesiones y solo realizó 1.
	3. Actualizar el Manual de Operaciones Aeronáuticas (MOA) para AIDOQ.	3.1. Realizar la revisión y actualización del Manual de Operaciones Aeronautitas (MOA) del AIDOQ	0%	El objetivo está programado para cumplirse en el IV trimestre
	4. Cumplir con los estándares relativos a la facilitación en el AIDOQ según Anexo 9 de la OACI	4.1. Dotar al aeropuerto de una plataforma para la atención de personas con capacidad reducida.	0%	El objetivo está programado para cumplirse en el IV trimestre

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 49 de 169

AITBP	1. Realizar un ejercicio de emergencia completo, siguiendo el Plan de Emergencia del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma	1.1. Alcanzar las 4 fases definidas para el ejercicio de emergencia en AITBP	25%	Fase 2: Ejecución presupuestaria de insumos requeridos en ejecución.
	2. Desarrollar y actualizar los procedimientos de los 4 procesos Administrativos del AITBP para dar cumplimiento a la estructura organizativa de la Administración del Aeropuerto	2.1. Levantar el 100% de los procedimientos relativos a los 4 procesos Administrativos del AITBP	0%	El cumplimiento de este objetivo está programado para el IV trimestre, se ha avanzado en las funciones y procesos SOA.
	3. Garantizar la seguridad operacional en las áreas de movimiento del AITBP mediante el control de la cantidad y las condiciones de los equipos de asistencia en tierra	3.1. Aplicar el formulario de verificación de condiciones de equipos de asistencia en tierra al 100% de las solicitudes que para este efecto fueron presentadas por los operadores	16%	Se hizo una primera impresión de marchamos para su respectiva aprobación con una fecha posterior para la entrega de la impresión de los demás marchamos para el periodo 2019,
	4. Facilitar a los usuarios que ingresan a la zona de hangares la movilidad dentro del aeropuerto para minimizar la posibilidad de generar riesgos en la seguridad operacional	4.1. Finalizar el proceso de compra de un microbús para el AITBP de manera tal que se apoye la seguridad operacional	0%	El ejecutor presupuestario indicó al cierre del trimestre que aún no se ha realizado el pago correspondiente del microbús.
AIL	1. Procurar una integración del Aeropuerto Internacional de Limón con los comités de playa del ICT como parte de la Responsabilidad Social de la Institución	1.1. Realizar al menos dos campañas de limpieza en las playas Westfalia y Cieneguita	0%	En el II trimestre no estaba programada la limpieza de playas, la próxima deberá realizarse en el IV trimestre
	2. Gestionar alianza estratégica con la Universidad de Costa Rica a fin de generar el mapa de avistamiento de peligro aviar y fauna	2.1. Identificar de especies de fauna que representen peligros a la seguridad operacional del aeropuerto	0%	Objetivo programado para el IV trimestre

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 50 de 169

Programa 2 Servicios Administrativos				
UNIDAD O DEPENDENCIA	OBJETIVO	METAS	% avance del 1/04 al 30/06	OBSERVACIONES II trimestre
CETAC (Secretaría)	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			
Contraloría de servicios	1. Fomentar los valores éticos en los funcionarios de la DGAC para contar con profesionales comprometidos con la institución	1.1. Actualizar y divulgar el código de ética	50%	Durante el II trimestre se actualizó el código de ética en un 50%
Accidentes e Incidentes	1. Gestionar la adquisición de un terreno que permita la construcción de un hangar para el almacenaje y estudio de aeronaves y componentes, como también de las oficinas administrativas y el laboratorio técnico de la Unidad AIG del CETAC	1.1. Realizar las gestiones requeridas para la obtención de un terreno que permita la construcción de un hangar que se adapte a las necesidades de la Unidad	20%	Con respecto al avance indicado, según la prueba documental solicitada por Planificación en el I trimestre hubo una gestión de solicitud al Departamento de Aeropuertos (Oficio CETAC-AIG-OF-041-2019). Durante el II trimestre la gestión realizada corresponde a otro oficio de solicitud al mismo Departamento (CETAC-AIG-OF-0127-2019)
	2. Consolidar el Proceso de Asistencia a Familiares y Víctimas de Accidentes Aéreos de la Unidad de Accidentes e Incidentes	2.1. Elaborar y presentar a la Unidad de Planificación el Proceso Organizacional de Asistencia a familiares y víctimas en la Unidad de AIG 2.1. Desarrollar el protocolo de Asistencia a familiares y víctimas de accidentes e incidentes aéreos como lo estipula la normativa Internacional (OACI - IATA- NTSB)	25%	Este objetivo es incluido en el II trimestre, a raíz de la incorporación de una nueva formulario (psicóloga) a la Unidad de AIG, según minuta de sesión de trabajo del 7 de marzo. Para el II trimestre se alcanzó un 50% en la meta 1, que corresponde a un avance en la elaboración del Proceso (formulario 5F25). La meta 2 se programa cumplir en el IV trimestre
Auditoría Interna	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 51 de 169

Órgano Fiscalizador	<p>E1. Gestionar y Fiscalizar las Órdenes de Cambio aprobados por el Consejo Técnico de Aviación Civil que se incluyen al Contrato de Gestión Interesada del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y financiados por la DGAC.</p>	<p>1.1 Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada denominada "Diseño de la Subestación eléctrica" 1.2. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada #66-17 Nuevo Hangar de Coopesa en el AIJS. 1.3. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada denominada "Extinción de la calle de rodaje Paralela Sur". 1.4. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al CGI "Mantenimiento y reparación de equipo de escaneo corporal por rayos X</p>	2%	<p style="text-align: center;">Según cada meta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 0% pendiente aprobación del CETAC/ el gestor aún no ha presentado la propuesta 2. 0% el gestor no ha presentado el diseño definitivo del Hangar 3. 8% el proyecto está paralizado a la espera de terrenos que requieren expropiación 4. 0% ya se dio la recepción provisiona está pendiente la definitiva
	<p>E2. Lograr el levantamiento e implementación de todos los procesos y procedimientos adecuados para la fiscalización del Contrato del AIDOQ</p>	<p>1.1. Tramitar en un 100% la contratación de una consultoría para desarrollar los procesos y procedimientos para fiscalización de AIDOQ. 1.2. Levantar el total de los procesos y procedimientos para fiscalización de AIDOQ. 1.3. Implementar en un 100% los procesos y procedimientos establecidos para fiscalización.</p>	33%	<p style="text-align: center;">Según cada meta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplida en el I trimestre 2. 100%, se cumplió con el levantamiento de todos los procedimientos 3. Meta programada para el III trimestre
Dirección General	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 52 de 169

Departamento Financiero Administrativo	1. Participar activamente en la gestión de la contratación de productos informáticos requeridos	1.1. Implementar un sistema informático de Facturación 1.2. Implementar un gestor documental (software)	25%	Según cada meta: 1. Se modificó esta meta, excluyendo el sistema SINA, porque ya no se gestionará ese proyecto. Con respecto a facturación se está en proceso de actualización del cartel y en análisis del sistema que Aeris está proponiendo donar. 2. Se encuentra en proceso el plan piloto para su implementación
Planificación	<i>Se elimino para tomar en cuenta en medición de resultados de PAO en el I trimestre el objetivo estratégico formulado relacionado con la elaboración de un estudio integral, dicho objetivo debe mantenerse en SEVRI.</i>			
Asesoría Jurídica	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			
Gestión Institucional de Recursos Humanos	<i>Se elimino para tomar en cuenta en medición de resultados de PAO en el I trimestre el objetivo estratégico formulado relacionado con la elaboración de un estudio integral, dicho objetivo debe mantenerse en SEVRI.</i>			
Recursos Financieros	1. Implementar el sistema informático de facturación y cobro desarrollado para la DGAC para mejorar la gestión de captación de ingresos	1.1. Cumplir el 100% de las etapas definidas para la implementación del sistema de facturación y cobro	0%	Objetivo programado para el III y IV trimestre
	2. Actualizar las tarifas aeronáuticas en los aeropuertos Daniel Oduber, Tobías Bolaños y Limón según resolución 620-RCR-2011 de la ARESEP	2.1. Cumplir con las tres etapas definidas para la actualización de las tarifas	0%	Objetivo programado para el III y IV trimestre
	3. Implementar la norma NICSP 17 denominada Propiedad Planta y Equipo	3.1. Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 17	0%	Objetivo programado para el III y IV trimestre
	4. Implementar la norma NICSP 12, denominada Inventarios	4.1. Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 12	0%	Objetivo programado para el III y IV trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 53 de 169

Proveeduría	1. Implementar la norma NICSP 17, denominada Propiedad Planta y Equipo	Desarrollar las 12 actividades requeridas para implementar la norma NICSP 17	0%	No se presentó avance en el II trimestre, sin embargo, en el I sobrepasaron la programación, por lo que no se considera que exista ningún retraso
	2. Implementar un proyecto institucional de compras electrónicas con cero papel	Desarrollar las 2 actividades definidas para la implementación del proyecto de cero papel	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre
Servicios Generales	<i>No se formularon objetivos estratégicos para el 2019</i>			
Archivo Institucional	1. Implementar el Sistema de Gestión Documental en la DGAC para sustituir la documentación física por electrónica	1.1. Completar las 6 etapas que conlleva la implementación del plan piloto del Gestor Documental en las siguientes dependencias: Contraloría de Servicios, Supervisión de Aeródromos y Archivo Central (18 etapas)	44%	Se modificó la meta debido a los retrasos que ha sufrido el proyecto principalmente a nivel informático, de manera que se aplique el plan piloto a dependencias más pequeñas para poder aplicarlo exitosamente. Se reporta un avance de 8 etapas en el II trimestre, no se indica sobre cuales dependencias.
	2. Adquirir equipo de aclimatación que permita mantener las condiciones adecuadas en el depósito documental del Archivo.	2.1 Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir tres ventiladores de pie 2.2. Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir un deshumidificador	0%	Se ajusto la meta, de manera que se reflejen las etapas que contienen al Archivo, es decir: Etapa 2: Confección de los Términos de Referencia) Etapa 3: Contratación Administrativa: Se inicia con proceso licitatorio, recepción, análisis de ofertas, y adjudicación. etc Ambas etapas cumplidas en el I trimestre
Salón Diplomático	1. Elaborar un procedimiento específico para la administración y uso del Salón Diplomático	1.1. Levantar un procedimiento que permita detallar las gestiones que se realizan en el Salón Diplomático		Objetivo cumplido en el I trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 54 de 169

	2. Contar con un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado del uso del Salón Diplomático con el propósito de mantener un mejor control de este.	2.1. Realizar las etapas definidas para el lograr la implementación del sistema automatizado para el Salón Diplomático	0%	No hubo avance en el II trimestre, se indica que no había presupuesto para la compra del programa necesario.
Salud Ocupacional	1. Contar con los equipos, materiales y señalización que apoyen el Plan de Emergencias de Oficinas Centrales	1.1. Gestionar la compra del 100% de materiales, equipos y señalización requerido para el cumplimiento del Plan de emergencias	0%	Objetivo programado para el IV trimestre
	2. Contar con un profesional en psicología para el desarrollo de las funciones relacionadas con la atención psico sociolaboral dentro del Proceso de Salud Ocupacional	2.1. Gestionar la solicitud y seguimiento de contratación de un profesional en psicología	50%	Se realizó la 2da y era etapa programada, es decir, establecimiento del perfil profesional y su remisión mediante oficio a la Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos (DGAC-DG-SO-OF-011-2019)
	3. Fomentar un espacio oportuno y generar condiciones que permitan favorecer la lactancia materna y mejorar el bienestar de las madres trabajadoras en Oficinas Centrales de la DGAC, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 41080-MTSS-S	3.1. Ejecutar las 4 etapas definidas para la implementación de sala de lactancia en Oficinas Centrales	75%	Se concluyó el objetivo, se cumplieron las etapas: II: Asignación del Espacio III: Equipamiento IV Acondicionamiento y activación de la sala de lactancia.
Tecnologías de Información	1. Mejorar el Desarrollo de sistemas de Información.	1.1 Alcanzar el 100% del desarrollo e implementación del sistema de facturación y cobro (Etapa de Ejecución).	0%	No se presenta avance en el proyecto del sistema de facturación y cobro, no se presentan justificaciones para la falta de avance. Según la programación se observa un retraso de 37% (12% I trimestre y 25% II trimestre) Nota: En este trimestre se elimina la meta 2 (proyecto Sistema SINA, por decisión institucional)

Dirección General de Aviación Civil

Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 55 de 169

	2. Cumplir con la normativa de la Contraloría General de la república con relación a Tecnologías de información.	2.1. Desarrollar 2 lineamientos para cumplir con la normativa de la CGR por medio de contratación.	0%	<p>No se presenta avance en el proyecto de desarrollo de lineamientos por normativa de la CGR.</p> <p>En el I trimestre se reportó un 40% que según se indica corresponde a la contratación admirativa realizada y que el desarrollo de los lineamientos 1 y 2 se realizarán en el III y IV trimestre.</p>
	3. Fortalecer la prevención contra actos delictivos y mejorar los procedimientos de seguridad en oficinas centrales y aeropuertos internacionales.	3.1 Alcanzar el 100% de la implementación del proyecto de Servicios Administrados de cámaras de Oficinas Centrales y AITBP	0%	<p>Según programación este objetivo se desarrollará en el III y IV trimestre. Después de la modificación presupuestaria #2 aprobada en oficio CTAC-AC-2019-0578, se excluye de esta meta al Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós</p>
	4. Abastecer a la institución de microcomputadores portátiles para los casos que requieren trasladar estos equipos fuera de las oficinas	4.1. Adquirir 10 microcomputadoras portátiles para cubrir la necesidad de equipo para giras.	25%	<p>Según programación este objetivo está programado para el IV trimestre, sin embargo, se presentó un avance de 25%, que se indica obedece a que se procedió con la publicación de la adquisición respectiva, la cual se encuentra en trámite ante la proveeduría.</p>
	5. Mejorar la gestión documental de la institución.	5.1. Alcanzar el 100% de implementación del Sistema de Gestor Documental.	25%	<p>Se indica que el avance del II trimestre corresponde a la adquisición de las licencias planificadas para el trimestre.</p>

Programa 3 Desarrollo de Infraestructura				
UNIDAD O DEPENDENCIA	OBJETIVO	METAS	% AVANCE II trimestre	OBSERVACIONES II trimestre
Unidad Infraestructura Aeronáutica	E 1.-Mejorar la infraestructura y los servicios de los Aeródromos Locales, para contribuir con la mejora de la competitividad del país.	<p>E.1.1. Alcanzar el 100% del Mejoramiento del aeródromo de Palmar Sur Fase II.</p> <p>E.1.2. Alcanzar el 100% del Mejoramiento del aeródromo de Upala FASE I.</p> <p>E.1.3. Completar la etapa de reinversión del Mejoramiento del aeródromo de Upala Fase II</p> <p>E.1.4. Completar la etapa de reinversión del Proyecto Mejoramiento del Aeródromo de Tortuguero</p> <p>E.1.5. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito (Terminal).</p> <p>E.1.6 Alcanzar el 100% del Mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito (Pista).</p> <p>E.1.7. Alcanzar el 100% del Construcción de un hangar aeródromo de COTO 47.</p> <p>E.1.8. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de Facilitación de pasajeros del aeródromo de Pérez Zeledón.</p> <p>E.1.9. Alcanzar el</p>	12%	<p>Se modificaron las metas #3 y #4, debido a que la ejecución del proyecto se está trasladando para el 2020, por ende, en 2019 se hará únicamente la pre-inversión.</p> <p>Avances según cada meta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Palmar Sur Fase II: 58%, se encuentra en etapa de ejecución. 2. Upala Fase I: 0%, proyecto concluido. 3. Pre-inversión Upala Fase II: 100% 4. Pre-inversión Tortuguero: 100% 5. Golfito (Terminal): 14%, se encuentra en etapa de ejecución. 6. Golfito (pista): 6% se encuentra en ejecución. 7. Coto 47: 0%, se encuentra en proceso licitatorio en Proveeduría. 8. Pérez Zeledón: 14% se encuentra en ejecución 9. Guápiles: 28%, Se encuentra en ejecución 10. La Managua, Quepos: 0%, se está a la espera de contestación por parte de la CGR para realizar contratación directa.

Dirección General de Aviación Civil

Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 57 de 169

		100% del Mejoramiento del aeródromo de Guápiles E.1.10. Realizar el mejoramiento de la superficie de pista y la nivelación de franjas en función de la seguridad operacional del aeródromo de La Managua, Quepos.		
	E 2.-Promover el desarrollo integral del AITBP de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	E.2.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto integral del Mejoramiento del AITBP	0%	Se modifica la meta, de manera tal que la ejecución se traslada para el 2020 y en el 2019 únicamente se lleva a cabo la pre-inversión del proyecto. Fue completado en el I trimestre.
	E 3.-Diseño y Construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Limón AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas.	E.3.1. Alcanzar el 100% del Proyecto Diseño y Construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Limón AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas.	0%	El proyecto se encuentra en la etapa del primer entregable de diseños
	E-4 Promover el desarrollo integral del AIDOQ de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	E.4.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto de habilitación de espacios para los permisionarios y cercamiento perimetral del AIDOQ E.4.2. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de los pavimentos de pistas de aterrizaje, calles de rodaje, conexiones adyacentes, franjas de seguridad y sistema de evacuación de aguas del AIDOQ	3%	Según cada meta: 1. Se modifica la meta #1, de manera tal que la ejecución se traslada para el 2020 y en el 2019 únicamente se lleva a cabo la pre-inversión del proyecto. Cumplido en el I trimestre. 2. Alcanzó 6%, al contar con la orden de inicio el 17 de junio del 2019.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

Carretera, del puente peatonal del Hospital México 500 m. noroeste sobre marginal derecha.

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 58 de 169

	<p>E 5.- Desarrollar obras de infraestructura en los diferentes Aeródromos, Aeropuertos Internacionales y Oficinas Centrales que cumplan con los estándares y controles de calidad requeridos, mediante la contratación de laboratorios de materiales que realicen las pruebas necesarias para garantizar que se cumpla con las especificaciones previamente definidas.</p>	<p>E.5.1. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Palmar Sur Fase II.</p> <p>E.5.2. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Upala FASE I.</p> <p>E.5.3. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Golfito (pista).</p> <p>E.5.4. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Golfito (terminal).</p> <p>E.5.5. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo La Managua, Quepos.</p> <p>E.5.6. Desarrollar el 100% de la consultoría</p>	14%	<p>Para este trimestre se eliminan las metas correspondientes a Upala fase II, Tortuguero y AITBP, ya que la ejecución de estos proyectos se trasladó a 2020, no se requieren este año verificaciones de calidad.</p> <p>Se reportan los siguientes avances, cabe destacar que el avance de estas metas está estrictamente relacionado al avance de cada proyecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Palmar Sur Fase II: 58%, proyecto en ejecución 2. Upala Fase I: 0%, proyecto concluido 5. Golfito (Terminal): 14% 6. Golfito (pista): 16% 7. Coto 47: 0%, 8. Pérez Zeledón: 0%, 9. Guápiles: 28%, 10. La Managua, Quepos: 0%, 12. Proyecto AIL: 16% 13. Proyecto AIDOQ Espacios: 6%
--	---	---	-----	--

Dirección General de Aviación Civil

Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr



DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 59 de 169

		<p>del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Proyecto Pérez Zeledón. E.5.7. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Proyecto Hangar Coto 47. E.5.8. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Guápiles. E.5.9. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Diseño y Construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Limón AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas. E.5.10. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto mejoramiento de pavimentos de pistas de aterrizaje, calles de rodaje, conexiones adyacentes, franjas de seguridad y sistema de evacuación del AIDOQ</p>		
	E-6 Realizar los estudios de suelos para poder diseñar los proyectos del 2020.	E.6.1. Realizar el 100% de los estudios de suelos requeridos para poder diseñar los proyectos 2020.	25%	No se presentan observaciones específicas, solo se menciona que los estudios de suelos están sujetos a la proyección de los proyectos.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

Carretera, del puente peatonal del Hospital México 500 m. noroeste sobre marginal derecha.

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 60 de 169

	E-7 Adquirir los terrenos aledaños al Aeródromo de Puerto Jiménez por medio de expropiación a fin de ampliar sus dimensiones (fase II) buscando cumplir con la normativa de la OACI en materia de seguridad operacional	E.7.1. Realizar y entregar los planos catastrados de los terrenos del Aeródromo de Puerto Jiménez a la Asesoría Jurídica para que continúen con el trámite de expropiación.	0%	Se indica que el proceso de expropiación esta temporalmente suspendido debido a la complejidad de este.
	E-8 Adquirir una estación fotogramétrica de campo que apoye la gestión más eficiente del Proceso de Topografía	E.8.1. Realizar todas las etapas planteadas para adquirir la estación fotogramétrica	59%	Ya fue adquirida la estación fotogramétrica por lo que se da por concluido el objetivo.
Mantenimiento	1. Adquirir e instalar sistemas de pararrayos más modernos y confiables, para garantizar la eficiencia y continuidad de los sistemas electrónicos que permiten la navegación aérea en la torre del AIDOQ, la torre del AITBP y la torre del Radar del AIJS	1.1. Cumplir con las etapas definidas para la contratación	40%	El avance de acuerdo con lo planificado para el II trimestre, se completó la etapa de Confección de Términos de Referencia
	2. Contratar los servicios de atención inmediata en casos de afectación en la pista o plataforma del AIDOQ para evitar problemas de seguridad operacional	2.1. Cumplir con las etapas definidas para la contratación	40%	El avance de acuerdo con lo planificado para el II trimestre, se completó la etapa de Confección de Términos de Referencia
	3. Comprar un Camión con brazo hidráulico telescópico ya articulado para los trabajos de mantenimiento en Edificaciones, Aeródromos y Aeropuertos del país	3.1. Recibir y probar camión con brazo hidráulico (etapa pendiente del 2018)	0%	Objetivo concluido en el I trimestre

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 61 de 169

	4. Comprar un Remolque para el transporte de equipo tipo Back Hoe, para los trabajos de mantenimiento en los diferentes Aeropuertos y Aeródromos del país	4.1. Recibir y probar remolque para transporte de equipo Back Hoe (etapa pendiente del 2018)	0%	Objetivo concluido en el I trimestre
Fuente: Matrices de Evaluación II Trimestre 2019 enviadas por cada Unidad				

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 62 de 169

Anexo 2: Objetivos Rutinarios por Programa y Unidad y/o proceso- II trimestre

Programa 1 Servicio de Dirección y Regulación Aérea				
UNIDAD O DEPENDENCIA	OBJETIVO	META(S)	% avance II trimestre	OBSERVACIONES II trimestre
Departamento de Servicios de Navegación Aérea	1. Mejorar la calidad del desempeño de los Servicios de Navegación Aérea	1.1. Desarrollar el Manual de Mejora del Desempeño 1.2. Implementar el 100% del programa de Garantía y Mejora de Calidad 1.3. Implementar el 100% de programa de Prevención de Incidentes 1.4. Implementar el 100% del Programa Evaluación de los STA 1.5. Aplicar la evaluación de habilidades blandas al 100% del personal operativo	16%	(objetivo incluido en el I trimestre). Se reporta según cada meta: 1. 20% Se completo el manual con 5 capítulos, con base en el material de Orientación Regional CAR/SAM para Programas de Garantía de Calidad de Servicios de Tránsito Aéreo, queda pendiente agregar los formularios de verificación de competencias. 2. 50% Se realizaron las encuestas de calidad en las 6 estaciones para un total de 104 encuestas, se digitalizaron los resultados y queda pendiente las devoluciones y análisis de datos. 3, 4 y 6. No tenían programación 5. 26% Se realizaron 27 evaluaciones de verificación de competencias.
	2. Incrementar los niveles de competencia del personal de los Servicios de Navegación Aérea	2.1. Implementar el 100% del Plan Anual de Capacitación	20%	(Objetivo incluido en el I trimestre). Se impartieron 11 cursos y 2 charlas, con un total de 94 participantes.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 63 de 169

	3. Mantener y mejorar el nivel de la seguridad operacional de los Servicios de Tránsito Aéreo	3.1. Desarrollar el Manual de Seguridad Operacional 3.2. Analizar el 1005 de los reportes de riesgos recibidos 3.3. Realizar la evaluación del 100% de los riesgos identificados	29%	(Objetivo incluido en el I trimestre) Según cada meta: 1. Se desarrollaron los capítulos del 6 al 10 con base en Doc. 9859 Manual de Operaciones (SMM) de la OACI. 2. Se recibieron 71 reportes de Seguridad Operacional de los cuales se analizaron 53, 18 aún están en análisis, debido al lento proceso de acceso a las grabaciones de video y audio del radar y a la disponibilidad de personal 3. Se realizaron 4 evaluaciones de riesgo.
	4. Mejorar el bienestar del personal de los Servicios de Navegación Aérea	4.1. Brindar atención psicológica post incidente al 100% del personal involucrado. 4.2. Atender el 100% de las consultas de acompañamiento terapéutico que se soliciten. 4.3. Desarrollar el estudio de fatiga del personal. 4.4. Realizar valoraciones psicológicas al 100% del personal de nuevo ingreso. 4.5. Elaborar diagnóstico del 100% de las dependencias operativas.	25%	(Objetivo incluido en el I trimestre) Según cada meta: 1. Se brindo atención psicológica post accidente a 9 personas. 2. Se brindaron 53 atenciones 3. Se diseño instrumento para el estudio de fatiga del personal 4. No se realizaron valoraciones psicológicas al personal de nuevo ingreso por no contar con espacio físico adecuado. 5. No tenía programación para este trimestre
	5. Mejorar el Sistema SAR (Búsqueda y Salvamento)	5.1. Actualizar 2 cartas de acuerdo	0%	No se planificó ninguna gestión para este trimestre.
	6. Mejorar la toma de decisiones colaborativa en las operaciones aeroportuarias	6.1. Establecer un proceso de CDM en AIJS	0%	No se realizaron acciones durante el II trimestre, según la programación en este trimestre se alcanzaría un 25% de avance. (No se justificó).
Administración del Espacio Aéreo (ATM)	1. Brindar el servicio de control de tránsito aéreo con niveles de seguridad operacional, aceptables.	1.1. Incidencias por debajo del 0,05% del número total de operaciones 1.2. Actualizar Manuales Operativas de Estación de acuerdo con las enmiendas de la OACI	25%	1. Las incidencias se mantuvieron por debajo del 0,05% del número total de operaciones trimestrales. 2. Se actualizaron e incluyeron en el SGC el 100% de los MOE (75% en el I trimestre y 25% en el II)

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 64 de 169

	2. Coordinar con los entes de Búsqueda y Salvamento del País y de la región cuando se sospeche de una aeronave siniestrada	2.1. Activar el 100% de las fases de alerta	25%	Se activaron 5 eventos SAR, 5 falsas alarmas y 0 fases de emergencia
	3. Participar del grupo de trabajo RST para reforzar la seguridad en las pistas	Implementar el 100% de los acuerdos tomados en las reuniones de RST	0%	Durante este trimestre no se participó en reuniones RTS ya que no había responsable de SSP nombrado.
	4. Participar de los grupos de trabajo y las comisiones técnicas de Navegación Aérea de la Oficina Regional de la OACI	Implementar el 100% de las decisiones de los grupos de trabajo y comisiones técnicas	50%	Se participó en 5 reuniones, PBN, AIDC, Seguridad Operacional, Capacitación y ANIWG
	5. Mejorar el servicio de información ante eventos meteorológicos adversos	Actualizar el 100% de los protocolos de eventos meteorológicos adversos	0%	No se planearon acciones para el II trimestre en este objetivo
Información Aeronáutica (AIM)	1. Publicar y distribuir NOTAM's a la industria aeronáutica	1.1. Publicar el 100% las solicitudes de NOTAM	25%	En el II trimestre se publicaron un total de 430 NOTAM
	2. Publicar enmiendas al AIP y publicaciones AIRAC	2.1. Publicar el 100% de las enmiendas necesarias del AIP.	25%	Se realizó 1 publicación AIRAC en el II trimestre
	3. Recibir los planes de vuelo de los usuarios, validar y transmitir los	3.1. Tramitar y difundir el 100% las solicitudes de Plan de Vuelo	25%	En el II trimestre se validaron y tramitaron un total de 5,530 planes de vuelo y 594 reportes de vuelos de helicóptero

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 65 de 169

	planes de vuelo a las dependencias ATC.			
	4. Publicar los suplementos al AIP y circulares AIC	4.1. Publicar el 100% de suplementos y circulares	25%	En el II trimestre se publicaron un total de 10 suplementos y 5 AIC
Departamento de Seguridad Operacional	1. Garantizar niveles de seguridad aceptables mediante la vigilancia de operadores aéreos.	1.1. Aprobar los 6 planes de vigilancia de seguridad operacional. 1.2. Realizar el 100% de las actualizaciones requeridas a los planes de vigilancia.	13%	Meta 1: Programada para el IV trimestre Meta 2: Se realizaron 2 actualizaciones del Plan de Vigilancia Internacional, 1 al Plan de Vigilancia de OPS y 1 al Plan de AVSEC
	2. Brindar criterios técnicos sobre asuntos de seguridad operacional.	2.1. Atender el 100% los conflictos de seguridad operacionales.	25%	Hubo: Un caso respecto a operaciones de Aeronave Boing 737 Max, se emitió AIC CA02-19 Un caso de aplicación de Norma 7,1, por abogados Nassar- se encuentra en proceso
	3. Asignar un registro aeronáutico único para la debida inscripción de la aeronave.	3.1. Realizar la aprobación del 100% de las certificaciones de matrícula	15%	Se recibieron 7 solicitudes y todas fueron atendidas
	4. Garantizar la operación segura de las aeronaves mediante la emisión del certificado de aeronavegabilidad.	4.1. Realizar la aprobación del 100% de las certificaciones de aeronavegabilidad	25%	Se recibieron 7 solicitudes y todas fueron atendidas
Supervisión de Navegación Aérea	1. Asegurar la seguridad operacional de los proveedores de Servicios realizando la vigilancia de normativa en cumplimiento con lo establecido en	1.1. Realizar 18 Vigilancias a los Proveedores de Servicios de Navegación Aérea 1.2. Realizar el 100% de las vigilancias no programadas	13%	1. Según la programación las vigilancias inician en el III trimestre. 2. En este trimestre no se requirió efectuar ninguna vigilancia no programada.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 66 de 169

	el 7P12 (vigilancia)			
	2. Brindar apoyo y asesoría en las áreas que competen a las gestiones de Navegación Aérea.	Atender el 100% de las gestiones de asesorías que sean solicitadas a Navegación Aérea	25%	<p>Gestiones atendidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación de Plan de Contingencias ATS. 2. Aprobación cartas de acuerdo MRLB 3. Apoyo en verificación ILS MRLB 4. Validación radares MCN y POA 5. Apoyo para reemplazo baterías UPS 6. Impartir curso Titan (MET) 7. Self Assesment OLF (OACI) 8. Actualización AIP y AIC 9. Revisión enmienda Anexo 1 (licencia AIM)
Operaciones	1. Cumplir con el Plan de Vigilancia Anual a los operadores aéreos de toda empresa nacional poseedora de (COA), Certificado Operativo (CO), COA-E	1.1. Realizar las 419 inspecciones programadas.	33%	<p>El programa de Vigilancia se modificó debido a que un Operador cancelo sus operaciones, y se requirió eliminar lo programado del Plan de Vigilancia por lo que ahora el total anual ahora es de 407 Inspecciones programadas. Se Planificaron para este trimestre 144 inspecciones, se concretaron 136 inspecciones y 8 canceladas debido a que a la compañía ATASA se le cancelo el Certificado de Operaciones:</p> <p>Quedo este I trimestre de la siguiente manera:</p> <p>Inspecciones ejecutadas diferentes categorías: 115</p> <p>Inspecciones ejecutadas aleatorias: 21</p> <p>Inspecciones canceladas: 8</p> <p>Por lo que se cumple con lo proyectado para este II Trimestre al 100%.</p>

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 67 de 169

	2. Certificar a los operadores aéreos que solicitan un certificado de Operador Aéreo y/o un Certificado Operativo COA/CO	<p>2.1. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 1.</p> <p>2.2. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 2.</p> <p>2.3. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 3.</p> <p>2.4. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 4.</p> <p>2.5. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 5.</p>	25%	<p>Durante el II trimestre este fue el trabajo realizado:</p> <p>1. Fase 1: se atendió: 1 ampliación de CO, 1 certificado para operar en AIL y AITPB y 4 drones</p> <p>2. Fase2: En este trimestre no se recibieron solicitudes por lo tanto no se incumplió.</p> <p>3. Fase 3: 2 casos de COA (1 permiso provisional y un cierre fase)</p> <p>4. Fase 4: 1 COA (cierre de fase)</p> <p>5. Fase 5: Se emitieron 2 COA y 1 permiso de renovación de CO.</p>
	3. Proponer, desarrollar y enmendar los reglamentos aeronáuticos de acuerdo con los Anexos de la OACI y a las normas nacionales en lo relativo a las operaciones aéreas	<p>3.1. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (MRAC OPS3).</p> <p>3.2. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Paracaidismo).</p> <p>3.3. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Enmienda al RAC Ultraligeros).</p> <p>3.4. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Enmienda al RAC119).</p>	25%	<p>Según cada meta:</p> <p>1. Se actualizó la normativa RAC OPS 3 con la rescisión 22 del Anexo 6 parte 3.</p> <p>2. Se está recolectando la información de los diferentes estados que tienen normativa de esta actividad</p> <p>3. Se está mejorando el borrador para enviarlo al Proceso de Documentación y Regulación Aeronáutica quién dará continuidad al proyecto</p> <p>4. Se están conformando grupos de trabajo junto con Aeronavegabilidad para la elaboración de esta normativa.</p>
Licencias	1. Realizar visitas a las Escuelas de aviación para promocionar los tramites que se pueden realizar a través de la página WEB de la DGAC	Realizar 4 visitas para divulgar la facilidad de realizar los trámites en línea por medio de la página WEB		Objetivo cumplido en el I trimestre
	2. Aplicar las pruebas lingüísticas pilotos de la industria y controladores	Realizar 12 sesiones de Aplicación de pruebas lingüísticas	33%	En el II trimestre se cumplió y sobrepaso la meta, al hacer 5 pruebas de competencia lingüística.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 68 de 169

	aéreos de la DGAC			
	3. Certificar al personal aeronáutico nacional y extranjero de acuerdo con lo establecido en el RAC LPTA de conformidad con las solicitudes que se reciben	Emitir el 100% de licencias al personal aeronáutico nacional o extranjero que se soliciten a la unidad	25%	Se emitieron en el II trimestre un total de 163 licencias al personal técnico aeronáutico.
	4. Convalidar las licencias extranjeras de personal Técnico Nacional o extranjero	Certificar al 100% del al personal aeronáutico nacional o extranjero que cumpla con los requisitos establecidos en el RAC LPTA y procedimientos conexos para convalidar la licencia extranjera	25%	Se emitieron en el II trimestre 2 licencias convalidadas
	5. Mantener actualizadas las enmiendas del Anexo 1 de OACI respecto al RAC LPTA	5.1. Verificar y aplicar las enmiendas emitidas por OACI 4 veces al año 5.2. Actualizar 250 preguntas del EFOD 5.3. Notificar el 100% de las diferencias entre el Anexo 1 de la OACI y el RAC LPTA en el AIP	35%	En el II trimestre se incorporan las metas #2 y #3, siendo que representan gestiones importantes sobre las que se ha venido trabajando a raíz de la auditoria de la FAA. Según cada meta: 1. 50%, Se incluyó hasta enmienda 174 en el II trimestre 2. 6%, se actualizaron 16 preguntas en el EFOD 3. 50%, Se reportaron 4 diferencias en el sistema EFOD

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 69 de 169

Aeronavegabilidad	1. Cumplir con el Plan Anual de Vigilancia a Operadores Aéreos aprobado por la Dirección General y darle su respectivo seguimiento en cumplimiento con el Convenio de Aviación Civil Internacional.	1.1. Realizar 178 auditorías según el Plan de Vigilancia a los Operadores nacionales.	25%	Durante el II trimestre se realizaron 44 inspecciones, cumpliendo con lo programado que eran 40, sin embargo, continua el rezago del primer trimestre (32 inspecciones)
	2. Atender los procesos de certificación a los operadores aéreos y personas físicas	2. Evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable en 5 fases	6%	Se atendieron y lograron los siguientes avances: - Certificación estación de línea Libera-Coopesa: 35% - Modificación del CE, Aerocalidad: 10% Los siguientes no presentaron avance porque el operador no ha dado continuidad al proceso: Incorporación de Aeronave a la flota King Air 90- Volar Helicópteros -Certificación Operaciones d Dones, El Colono - Emisión de certificado de explotación Aerobell - Certificación de Operador TAG S.A. - Proceso Certificación OMA Volaris México
	3. Analizar las solicitudes de modificaciones y alteraciones de las aeronaves por parte de los operadores o bien propietarios	3.1. Atender el 100% de solicitudes de modificaciones y alteraciones de aeronaves	25%	Se atendieron 8 solicitudes de modificaciones y alteraciones de aeronaves (detalle en matriz de la unidad)
	4. Mejorar el marco normativo de aeronavegabilidad	4.1. Elaborar el 100% de la propuesta de revisión al RAC 21- Reglamento de Directiva Operacionales	75%	La propuesta de RAC 21 se encuentra ya en Leyes y Decretos y se gestionó la orden de compra para la posterior publicación en La Gaceta

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 70 de 169

Documentación y Regulación Aeronáutica (antes Biblioteca)	1. Actualizar la información en la base de datos SIABUC 9 (correspondiente documentación OACI).	Actualizar el 100% de los documentos de OACI	25%	En abril se actualizaron 37 documentos, en mayo 0 y en junio 6.
	2. Suministrar documentación en formato digital de acuerdo con las consultas realizadas por los usuarios (internos y/o externos) a la Biblioteca Técnica.	Atender el 100% de las solicitudes de suministro de documentos en formato digital tanto a funcionarios de la de DGAC como a usuarios externos.	25%	La cantidad de documentos enviados vía e-mail: abril 76, mayo 17 y junio 10
	3. Prestar documentos en formato impreso a los usuarios internos o externos que lo soliciten.	Atender el 100% de las solicitudes de suministro de documentos en formato impreso tanto a los funcionarios de la DGAC como a usuarios externos.	25%	La cantidad de documentos prestados en formato impresa: abril 6, Mayo: 7, Junio: 1
	4. Procesar los documentos (en cualquier formato) recibidos de OACI o adquiridos por la Biblioteca Técnica.	Procesar el 100% de los documentos recibidos en la Biblioteca Técnica.	25%	Se incluyeron al acervo bibliográfico SIABUC la siguiente cantidad de documentos en abril y junio 6
	5. Incrementar el acervo documental de la Biblioteca Técnica Institucional en temas aeronáuticos.	Comprar 50 documentos de bibliografía aeronáutica	0%	Objetivo para desarrollarse en el III y IV trimestre, según la programación

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 71 de 169

AVSEC - FAL	1. Verificar el cumplimiento de los instrumentos normativos sobre seguridad de la Aviación por parte de los poseedores de un COA, CO o habilitación otorgada por la DGAC	<p>1.1. Realizar una prueba de seguridad bimensual a un poseedor de un CO o COA regulado. Total, anual 6 pruebas de seguridad.</p> <p>1.2. Realizar 2 auditorías de seguridad de la aviación de los aeropuertos internacionales. Total, anual 2 auditorías.</p> <p>1.3. Realizar dos inspecciones mensuales a un poseedor de CO o COA regulado. Total, anual 24 inspecciones.</p> <p>1.4. Realizar el 100% de las actividades de vigilancia a los operadores aéreos nacionales en sus estaciones en el exterior (63), conforme al Plan de Vigilancia 2019, autorizado por la Dirección General.</p>	25%	<p>Según cada meta:</p> <p>1. Alcanzó un 33,33%: Se realizaron 2 pruebas de seguridad durante el II trimestre, esto acorde a lo programado, sin embargo, no se repuso el atraso del I trimestre.</p> <p>2. Alcanzó un 50%: realizaron auditoria de seguridad de la aviación al AIDOQ en el I trimestre y AIL en el II trimestre, concluyendo la meta.</p> <p>3. Alcanzó un 13%: se realizaron 3 inspecciones a operadores aéreos, la mitad de lo programado para el trimestre y existe rezago del I trimestre</p> <p>4. Alcanzó un 4,76%: correspondiente a 3 inspecciones realizadas de conformidad al Plan de Vigilancia.</p>
	2. Dar cumplimiento a los procesos de certificación de los interesados en la obtención de un CO o un COA en materia AVSEC	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de revisión de manuales/programas de seguridad"	80%	Se indica que de conformidad a la entrada en vigor del MRAC 17 se revisó la mayor parte de programas de seguridad de operadores aéreos de aeropuertos, empresas de seguridad y otros.
	3. Procurar aplicar los estándares de regulación internacional que los entes reguladores recomiendan implementar	3.1. Emitir el 100% de circulares y/o directivas de seguridad operacional sobre normativa aplicable al estado costarricense	25%	Se publicó circular informática a operadores de aeropuertos sobre enmienda a programas nacionales de seguridad de aviación que se cargaron a la página de la DGAC.
Supervisión de Aeródromos	1. Realizar las gestiones relacionadas con la revisión de los protocolos de OACI previo a la auditoria USOAP	<p>1.1. Revisar las 168 preguntas del protocolo</p> <p>2.1. Realizar un plan de acción</p> <p>3.1. Gestionar los requerimientos para el cumplimiento de los ítems correspondientes</p>	0%	<p>Nuevo objetivo.</p> <p>Según programación este objetivo, en el III trimestre se cumplirán las metas 1 y 2 y 50% de la 3.</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 72 de 169

	<p>2. Actualizar textos de orientación publicados</p>	<p>Actualizar 2 textos de orientación al año</p>	<p>0%</p>	<p>Según la programación en este trimestre debía ejecutarse el 50%, es decir, la actualización de 1 texto de orientación, no se realizó ninguna. Se justifica la falta de personal y prioridad de revisar comentarios de la industria al RAC 14 y 139, la preparación de la Auditoria de OACI y otros.</p>
	<p>3. Cumplir con el Plan de Vigilancia Anual a los Aeródromos Internacionales y Aeródromos locales</p>	<p>3.1. Realizar una inspección de vigilancia a cada uno de Aeródromos Internacionales de Costa Rica no certificados (3). 3.2. Realizar al menos 8 inspecciones de vigilancia a aeródromos locales.</p>	<p>22%</p>	<p>Según cada meta: 1. Se realizó inspección a aeródromo MRPV, el 24 y 25 de junio, sin embargo, no fue posible completar el informe respectivo, razón por la que no se alcanzó el 25% programado. 2. Se realizaron 4 inspecciones a aeródromos locales: MRCE, MRDS, MRZF y MRGG</p>
	<p>4. Dar seguimiento a la Certificación del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós (MRLB), para garantizar que ofrece un entorno operacional seguro, acorde a la normativa internacional y nacional vigente (según el manual MPIA)</p>	<p>4.1. Realizar anualmente 4 reuniones con las Dependencias Involucradas</p>	<p>25%</p>	<p>Se realizó reunión de seguimiento el 20/06/2019</p>
	<p>5. Inscribir los aeródromos, helipuertos o campos de aterrizaje para vehículos ultraligeros a solicitud de los operadores e industria aeronáutica</p>	<p>5.1. Atender el 100% las solicitudes de inscripción</p>	<p>25%</p>	<p>Se gestionó la fase 1 de: Helipuerto Vicesa, Heluerto Saguaro, Helipuerto Hospital México, Aeródromo de Tranquility.</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 73 de 169

	6. Verificar el cumplimiento de los estándares para mantener la certificación del Aeropuerto Juan Santamaría (MROC)	6.1. Realizar 2 informes de vigilancia	50%	Se realizó un informe de vigilancia al MROC
	7. Emitir criterios técnicos a solicitud de otras unidades o la Dirección General en materia de AGA (Aerodromes Ground Aids)	7.1. Atender el 100% de las solicitudes de criterios técnicos	25%	Se atendió solicitud de captación de estudio aeronáutico de la extensión de calle de rodaje K, del MROC.
	8. Revisar y aceptar las enmiendas a manuales operativos de los aeropuertos certificados	8.1. Atender el 100% de las solicitudes de enmiendas	25%	Se dieron 2 aceptación de enmiendas a manuales del MROC.
Transporte Aéreo	1. Preparar respuesta de las quejas o denuncias que presentan los usuarios del Transporte Aéreo o actividades conexas	1.1. Resolver mensualmente el 100% de las quejas o denuncias presentadas al día 15 del último mes del trimestre	25%	En el II trimestre no se han presentado denuncias, se indica avance de 25% porque no ha habido incumplimiento por parte de la Unidad
	2. Preparar los estudios e informes técnicos que permitan resolver las solicitudes presentadas por los usuarios ante el CETAC y la DGAC, que se relacionan con el transporte aéreo y actividades conexas de la aviación.	2.1. Resolver mensualmente el 100% de las solicitudes presentadas por usuarios ante el CETAC y DGAC presentadas al día 15 del último mes del trimestre	24%	No se especifica a que obedece el avance indicado.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 74 de 169

<p>3. Vigilar que los operadores de transporte aéreo operen de acuerdo con los términos del certificado de explotación</p>	<p>3.1. Preparar al menos 12 informes durante el año sobre incumplimiento de términos del certificado de explotación</p>	<p>25%</p>	<p>Se modifica la redacción "de acuerdo con los itinerarios y/o tarifas aprobadas" por "de acuerdo con los términos del certificado de explotación", de manera que se incluyen otras fiscalizaciones que realiza la Unidad.</p> <p>No se especifica a que obedece el avance indicado, sin embargo, según el porcentaje se entiende que se prepararon 3 informes</p>
<p>4. Vigilar que las compañías con un certificado de operador nacional mantengan la capacidad financiera para atender sus gastos operativos</p>	<p>4.1. Preparar al menos 08 informes o alertas al año sobre la capacidad financiera de las compañías con certificado de operador aéreo nacional</p>	<p>13%</p>	<p>No se especifica a que obedece el avance indicado, sin embargo, según el avance indicado se deduce que se preparó 1 informe o alerta sobre la capacidad financiera de una compañía, lo programado eran 2</p>
<p>5. Atender y estudiar las propuestas de Acuerdos de Servicios Aéreos que se presenten por parte de otros países y las que se generen en nuestro país.</p>	<p>5.1. Sobre los casos previamente identificados se emitirá a fin de año el 100% de los análisis de las propuestas de Acuerdos de Servicios Aéreos.</p>	<p>6,1%</p>	<p>No se especifica a que obedece el avance indicado</p>
<p>6. Actualizar la base de datos con información relevante de las concesiones otorgadas mediante los certificados de explotación.</p>	<p>6.1. Actualizar una vez al mes la base de datos con los acuerdos de certificados de explotación que ingresan y publicar los en la página web</p>	<p>25%</p>	<p>No se especifica a que obedece el avance indicado, sin embargo, se deduce que se actualizó una vez cada mes durante el III trimestre la base de datos en la página web.</p>
<p>7. Actualizar mensualmente los itinerarios en la página web de la DGAC</p>	<p>7.1. Publicar una vez al mes los itinerarios en la página Web de la DGAC.</p>	<p>0%</p>	<p>No se realizó ninguna publicación de itinerarios en la página web durante el II trimestre, se justifica la falta de una persona en la Unidad.</p>

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

Carretera, del puente peatonal del Hospital México 500 m. noroeste sobre marginal derecha.

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 75 de 169

Departamento de Aeropuertos	1. Dar seguimiento al convenio entre Bomberos y DGAC para procurar mantener los servicios de primera respuesta capacitados	Revisar y aprobar el plan anual de capacitación de bomberos	0%	Se cumplió en el I trimestre
	2. Participar activamente en los comités relacionados con la atención de emergencias	Acatar el 100% de las disposiciones/ acuerdos de las reuniones de los comités (CATAI, CATEA, Comité Municipal de Emergencia de la Municipalidad de Alajuela)	25%	Durante el II Trim solo existió una convocatoria a la cual se asistió en la presentación de los procedimientos de recepción, tránsito y envío de ayuda humanitaria de la DGAC ante Instituciones miembros de la CATAI
	3. Gestionar las solicitudes de otorgamiento de espacios para la concesión de permisos de uso en precario en los Aeródromos	Atender el 100% de las solicitudes de permiso de uso en precario en aeródromos	25%	Se ha dado cumplimiento en la atención de 52 solicitudes de espacios en aeródromos en el II Trimestre.
AERODROMOS LOCALES	1. Garantizar la seguridad operacional en la red nacional aeródromos estatales	Inspeccionar 24 Aeródromos locales, al menos 1 vez al año (como prestadores de servicios)	25%	Se inspeccionaron 6 aeródromos, específicamente Drake, Shiroles, Amubri, Nicoya, Quepos y Golfito

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 76 de 169

	2. Atender los hallazgos detectados en las inspecciones	Gestionar los hallazgos	25%	<p>Órdenes de servicio:</p> <p>Drake: se enviaron los hallazgos por correo a Infraestructura, debido a que Mantenimiento indicó que el edificio aún se encontraba en garantía.</p> <p>Quepos: no se notifican hallazgos debido a que el Aeródromo se encuentra en rehabilitación y el hallazgo de más significativo era la chapea y ese día iniciaba.</p> <p>Nicoya: se realizó orden de servicio Gofito: No se reportaron hallazgos debido a que estaba pronto a iniciar el Proyecto de mejoramiento de la pista y franjas. La terminal ya se encontraba en remodelación.</p> <p>Amubri y Shiroles: El reporte se realizó de manera verbal al Jefe de Mantenimiento Aeroportuario, debido a que se debe plantear una solución para evitar las personas corten el cercado perimetral.</p>
	3. Inspeccionar el uso y estado de los espacios dentro de las instalaciones aeroportuarias en Aeródromos Locales otorgados a terceros	Supervisar 6 terminales aeroportuarias	33%	Se supervisaron las terminales de Quepos y Drake
	4. Implementar y dar seguimiento a un sistema de monitoreo de control de fauna en los Aeródromos Locales.	Realizar 12 visitas de concientización e identificación de focos de atracción de fauna a los Aeródromos locales	33%	Se inspeccionaron los aeródromos de Drake Shiroles, Ambubri y Nicoya.
AIDOQ	1. Realizar y controlar la facturación de acuerdo al apéndice tarifario vigente.	<p>1.1. Realizar diariamente la facturación de operaciones del AIDOQ</p> <p>1.2. Realizar mensualmente la facturación de concesiones del AIDOQ</p>	25%	<p>Se realizaron las siguientes facturas de operaciones: abril 107, mayo 136 y junio 106</p> <p>Con respecto facturas de concesiones, abril 15, mayo 15 y junio 15.</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 77 de 169

	2. Realizar las inspecciones de pista y rampa del AIDOQ.	2.1. Realizar 3 inspecciones diarias (728 inspecciones)	25%	Se realizaron 274 inspecciones
	3. Realizar las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna.	3.1. Realizar 2 inspecciones diarias (526 inspecciones)	10%	Se realizaron la siguiente cantidad de inspecciones de avistamiento aviar y de fauna en cada mes: abril 15, mayo 20 y junio 15, total 50 inspecciones en el trimestre, por debajo de lo programado que son 131.
	4. Administrar y controlar las áreas de acceso restringido y emitir credenciales para el ingreso a estas.	4.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de credenciales y permisos de accesos a áreas restringidas en AIDOQ	25%	Se emitieron 187 credenciales permanentes
	5. Administrar y controlar los fondos de la caja chica del AIDOQ	5.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	Se realizó un auto arqueo cada mes del trimestre
	6. Gestionar, validar y aprobar las solicitudes de marchamos para la circulación de vehículos en áreas restringidas del AIDOQ	6.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de renovación y nuevos marchamos para la circulación en áreas restringidas del AIDOQ	25%	Se emitieron los siguientes marchamos por primera vez, amarillo 3, azul 1.
	7. Cumplir con el RAC 139- en lo relativo a Facilitación, según Anexo 9	7.1. Realizar 36 inspecciones a los contratos de limpieza y servicio de emergencias médicas	25%	Se realizaron 9 inspecciones
AITBP	1. Cumplir con los estándares relativos a la Facilitación en el AITBP según Anexo 9 de la OACI.	1.1. Realizar 12 inspecciones anuales y 12 informes anuales del contrato de limpieza en el AITBP 1.2. Realizar 12 inspecciones anuales y 12 informes anuales del contrato por servicio de soda y cafetería 1.2. Atender el 100% de los reclamos o sugerencias recibidas	25%	Según cada meta: 1. 25% se realizaron las 3 inspecciones del contrato de limpieza 2. 25% se realizaron las 3 inspecciones del contrato de servicio de soda 3. 25% se atendieron 2 quejas y las mismas se les dio respuesta mediante correo electrónicos

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 78 de 169

	<p>2. Evaluar el Servicio Extinción de Incendios (SEI) en el AITBP en cumplimiento de reglamentación aplicable.</p>	<p>2.1. Realizar 4 inspecciones anuales por el servicio recibido por parte de Bomberos de CR</p>	<p>25%</p>	<p>Se realizó inspección el 25 de junio</p>
	<p>3. Mitigar los efectos de la presencia de fauna en el AITBP.</p>	<p>3.1. Realizar 6 sesiones de trabajo del comité de Peligro Aviario en el Aeropuerto. (se realizan bimensuales)</p>	<p>33%</p>	<p>No se presentan observaciones relacionadas al avance del objetivo, sin embargo, en prueba documental se mencionan los dos oficios de convocatoria de abril y junio, Por lo tanto, se cumplió con lo programado y se repuso la sesión pendiente del trimestre pasado</p>
	<p>4. Implementar medidas preventivas en materia de seguridad de conformidad con el Anexo 17 de la OACI.</p>	<p>4.1. Realizar 1 sesión de trabajo mensual del Comité del Seguridad y Facilitación del AITBP (12 reuniones). 4.2. Realizar 1 prueba trimestral en Programa Nacional de Control y Calidad (AVSEC). 4.3. Emitir el 100% las credenciales cuyas solicitudes cumplan con los requerimientos establecidos por la Administración.</p>	<p>33%</p>	<p>Según cada meta: 1. 25% se realizaron 3 sesiones de trabajo 2.50% Se realizaron 2 ejercicios del Programa Nacional de Control y Calidad según consta en informe DGAC-DA-AITBP-OF-198-2019. 3. 25% Se recibieron 188 Formularios 7F224, se entregaron todas las credenciales solicitados.</p>
	<p>5. Cumplir con los estándares relativos a inspección y sistema de gestión de la seguridad (CAPÍTULO IV: Operaciones y obligaciones del operador del RAC 139)</p>	<p>5.1. Realizar 3 inspecciones diarias de áreas de movimiento y maniobras 5.2. Realizar 1 inspección completa mensual de los espacios y hangares dentro del Aeropuerto 5.3. Realizar un reporte mensual de la estadística de pasajeros internacionales que pagan impuesto de salida en el AITBP 5.4. Realizar un informe mensual de actividades aeronáuticas para la jefatura correspondiente (Total 12) 5.5. Realizar una estadística trimestral de entrada y salida de pasajeros internacionales</p>	<p>25%</p>	<p>Según cada meta: 1. 25% Se realizaron las 270 inspecciones de movimiento y maniobras 2. 25% se realizaron 3 inspecciones de espacios y hangares 3. 25% se realizaron 3 reportes de estadísticas de pasajeros 4. 25% se realizaron 3 informes de actividad aeronáutica a jefatura 5. 25% se realizó 1 informe de estadística de entrada y salida de pasajeros 6. Se realizaron 180 inspecciones de control de fauna.</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 79 de 169

		5.6. Realizar dos inspecciones (avistamientos) diarios de control de fauna.		
	6. Administrar y controlar los fondos de caja chica	6.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica		No se presentan observaciones, se deduce que se realizaron los auto arqueos mensuales
	7. Realizar y controlar la facturación de acuerdo con el apéndice tarifario vigente	7.1. Realizar diariamente la facturación de operaciones del AITBP 7.2. Realizar mensualmente la facturación de concesiones del AITBP	25%	No se presentan observaciones, por lo que se desconoce la cantidad de facturas emitidas
AIL	1. Realizar las inspecciones de las instalaciones aeroportuarias de AIL.	1.1. Realizar diariamente las inspecciones de instalaciones. 360 inspecciones	25%	Se realizaron 90 inspecciones de acuerdo a lo programado
	2. Realizar las inspecciones FOD a pista y rampa del AIL.	2.1. Realizar una inspección FOD de lunes a viernes. 260 inspecciones	19%	Se realizaron 50 inspecciones FOD, según la programación deberían haberse realizado 65.
	3. Realizar las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna.	3.1. Realizar semanalmente las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna. 52 inspecciones.	25%	Se realizaron 13 inspecciones de acuerdo con lo programado
	4. Realizar charlas de sensibilización sobre el manejo de desechos sólidos dirigidas a la comunidad	4.1. Realizar 2 charlas de sensibilización al año.	0%	Para el II trimestre no estaba programado impartir charla.
	5. Realizar y controlar la facturación de las operaciones aéreas de acuerdo con el apéndice tarifario vigente	5.1. Realizar mensualmente la facturación de operaciones del AIL.	25%	Se realizaron 56 facturas durante el trimestre, en abril y mayo se notificaron mediante correo electrónico y en el mes de junio mediante el sistema de factura digital
	6. Administrar y controlar los fondos de la caja chica de AIL	6.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	No se presentan observaciones, se deduce que se realizaron los auto arqueos mensuales

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 80 de 169

	7. Participar activamente en comités regionales.	7.1. Acatar el 100% de las disposiciones/acuerdos de las reuniones de los comités"	25%	Se participó en: Comisión Regional de Desarrollo, Comisión Nacional de Emergencias, Comisión Municipal de Emergencias, Comisión Reglamento Sanitario Internacional, Comité Generación Integral de Residuos Sólidos, y los Comités del Aeropuerto (Seguridad, Facilitación, Peligro Aviar, Emergencias del AIL.)
Programa 2 Servicios Administrativos				
UNIDAD O DEPENDENCIA	OBJETIVO	META(S)	% avance II trimestre	OBSERVACIONES II trimestre
CETAC (secretaria)	1. Solicitar criterios técnicos a los Departamentos de la documentación que ingresa al CETAC para conocimiento o aprobación de este	1.1. Elaborar el 100% de traslados de correspondencia de las solicitudes recibidas	25%	Las observaciones presentadas no corresponden a explicar en qué consisten los avances, sino más bien, a que obedece la función o/y objetivo
	2. Gestionar toda la documentación que ingresa al CETAC para conocimiento o aprobación de este	2.1. Elaborar el 100% de las agendas para las sesiones ordinarias y extraordinarias del CETAC	25%	
	3. Levantar las actas en las sesiones ordinarias y extraordinarias para documentar las decisiones del CETAC	3.1. Realizar el 100% de la transcripción de las sesiones del CETAC	25%	
	4. Transcribir los acuerdos y resoluciones tomadas de las sesiones del CETAC	4.1. Transcribir el 100% de los acuerdos y resoluciones del CETAC	25%	
	5. Efectuar las notificaciones oportunas de los diferentes	5.1. Realizar el 100% de las notificaciones de resoluciones y acuerdos	25%	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo: (506)22428000/ Fax: (506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 81 de 169

	acuerdos y resoluciones			
	6. Dar seguimiento a la correspondencia recibida con el fin de mantener control sobre la misma	6.1. Realizar 4 un informe de correspondencia recibida (uno por trimestre)	0%	Se dio un retraso debido a que la encargada de realizar el informe estuvo de vacaciones en los últimos días del trimestre, por lo que se estará presentando el informe en el mes de julio.
	7. Dar seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	7.1. Realizar 4 informes de seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	0%	Este objetivo presenta un retraso desde el 2017, sin embargo, ya fue nombrada una persona específica que ha trabajado en la base de datos que sustituya el software que dejó de funcionar, se tiene programado presentar para conocimiento del CETAC un informe en el mes de julio, el cual contiene los acuerdos pendientes durante el periodo de enero 2017 a marzo 2019.
	8. Gestionar las solicitudes de publicación en el Diario Oficial La Gaceta de los edictos que el CETAC requiera	8.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de publicaciones en la Gaceta	25%	Las observaciones presentadas no corresponden a explicar en qué consisten los avances, sino más bien, a que obedece la función o/y objetivo.
	9. Gestionar los vales de caja chica para la atención alimentaria de los Directores en las sesiones del CETAC	9.1. Tramitar el 100% de los vales de caja	25%	
	10. Gestionar las liquidaciones de viajes realizados por los Directores y personal del CETAC para atender las actividades de alto nivel de la Aviación	10.1. Tramitar el 100% de las liquidaciones de viáticos del personal y Directores del CETAC	25%	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 82 de 169

Contraloría de Servicios	1. Velar porque la DGAC brinde a los usuarios internos y externos servicios de calidad	1.1. Tramitar el 100% de las denuncias de los usuarios. 1.2. Realizar encuestas al año	25%	1. Se recibieron 67 denuncias de usuarios, todas tramitadas. 2. Se realizó encuesta para los servicios que brinda AIS.
	2. Preparar informe anual de labores de Contraloría de Servicios	2.1. Realizar un plan de trabajo anual de para MIDEPLAN 2.2. Realizar un informe anual de labores	0%	1. El Plan de trabajo se presenta en el IV trimestre 2. El informe de labores se presentó en el I trimestre
	3. Publicar mensualmente una pizarra informativa	3.1. Mensualmente exponer información (12 pizarras)	25%	Se realizaron publicaciones mensuales en la pizarra. Abril: día del autismo, Batalla de Rivas y Tratado Cañas Jerez Mayo: día del trabajo y día del agricultor Junio: Día del padre
	4. Identificar propuestas para simplificación de trámites de la institución	4.1. Implementar la simplificación de un trámite anual	25%	En el II trimestre se envió informe de la gestión realizada del trámite del Gestor Documental de la Ventanilla Única al MEIC y MOPT
	5. Elaborar el informe "Índice de Gestión de Institucional" para remitir a la Contraloría General de la República	5.1. Recopilar la información de las dependencias para consolidar el informe del IGI	0%	Objetivo desarrollado en el I trimestre
Accidentes e Incidentes	1. Investigar los accidentes e incidentes graves aéreos que ocurran a aeronaves nacionales y extranjeras dentro del territorio nacional y sobre el espacio aéreo, marítimo y terrestre, a su vez participar en los percances con	1.1. Atender el 100% de accidentes e incidentes graves de aviación civil acorde a la normativa vigente OACI	25%	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 83 de 169

	aeronaves con matrícula nacional o con un CO o COA en cualquier parte del mundo, si se requiere.			
	2. Fomentar la prevención de accidentes e incidentes aéreos para incrementar la seguridad operacional.	2.1. Efectuar el traslado del 100% de hallazgos y data encontrados que atenten contra la seguridad operacional. 2.2. Ofrecer un total de 2 charlas anuales de prevención de accidentes e incidentes a la industria aeronáutica 2.3. Realizar 1 publicación en la página web de la DGAC sobre las estadísticas a nivel descriptivo de toda la data de eventos.	8%	Según cada meta: 1. 25% no se recibieron solicitudes, se indica avance porque no hubo incumplimiento de parte de la Unidad. 2. 0% debido a que el I trimestre se adelantó la charla programada para el II trimestre. 3. 0%, esta meta está programada para ser cumplida en el IV trimestre
Auditoria Interna	1. Optimizar la Administración del Presupuesto	1.1. Ejecución presupuestaria entre el 85% y el 100%.	0%	Las contrataciones representan la mayor cantidad y se encuentran en ejecución.
	2. Contar con el personal idóneo para desempeñar la labor de Auditoría.	2.1. Promedio anual entre 85 y 100 en las notas por evaluación de desempeño en la realización de estudios.	22%	No se indican observaciones que permitan conocer en que consiste el avance señalado.
	3. Ocupar todos los puestos disponibles en la Unidad de Auditoría	3.1. Gestión realizada ante Recursos Humanos al 100%, mediante requerimiento formal.	0%	Objetivo concluido en el I trimestre
	4. Cumplir con las normas de calidad en procura de un adecuado aseguramiento de calidad	4.1. Nota igual o superior a 90%, de las normas de la CGR por aseguramiento de calidad	100%	No se indican observaciones que permitan conocer en que consiste el avance señalado.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 84 de 169

	5. Mejorar la gestión de Auditoría (Servicios de Auditoría y Servicios Preventivos).	5.1. Finalizar entre el 85% y el 100% de las asignaciones programadas según el plan de Trabajo de Auditoría	11%	No se indican observaciones que permitan conocer en que consiste el avance señalado.
	6. Evaluar la adquisición de un software para la automatización de la labor de auditoría	6.1. Toma de decisión asertiva sobre la adquisición de un software para automatización	0%	No se indican observaciones que permitan conocer a que obedece la falta de avance.
Órgano Fiscalizador	1. Revisar y ejecutar todos los aspectos legales relacionados con la fiscalización del CGI, para verificar el cumplimiento contractual en relación con las obligaciones de las partes interesadas.	1.1. Emitir el 100% de los criterios legales que se soliciten relacionados con el CGI	25%	Se emitieron 57 oficios y se atendieron otras gestiones legales.
	2. Llevar el control del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del OFGI y el Sistema Gestión Documental del OFGI "e-power"., con el propósito de mantener el seguimiento correcto tanto del sistema como de la Norma	2.1. Gestionar el 100% del Programa de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	25%	Se realizaron las gestiones requeridas, detalle en documento Anexo II de la evaluación presentada por el OFGI para el II trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 85 de 169

	<p>3. Fiscalizar el ámbito general de Operaciones referente a la prestación de servicios de Calidad, Seguridad Complementaria y en general la Gestión Operacional Aeronáutica y Aeroportuaria para verificar el cumplimiento contractual de las obligaciones de las partes interesadas.</p>	<p>3.1. Realizar 28 Inspecciones de Operaciones Terrestres. 3.2. Realizar 35 Inspecciones de Calidad. 3.3. Realizar 20 Inspecciones de Seguridad. 3.4. Elaborar 12 Informes mensuales sobre las muestras diarias de operaciones en el AIJS, 3.5. Efectuar 3 Auditorías del Plan de Calidad</p>	<p>26%</p>	<p>Según cada meta: 1. 21,43%, se realizaron 6 inspecciones de operaciones terrestres 2. 22,85%, se realizaron 8 inspecciones de calidad 3. 30% se realizaron 6 inspecciones de seguridad 4. 25% se realizaron 3 informes mensuales de muestras diarias de operaciones en AIJS 5. 33,33% se efectuó una auditoría del Plan de Calidad 6. 25%, se emitieron 63 oficios de criterios en el área de operaciones</p>
	<p>4. Fiscalizar la actuación del Gestor en el desarrollo y mantenimiento de las tareas asociadas con la planificación, diseño, ejecución, control, aseguramiento y verificación de calidad y ambiental de los proyectos y obras de infraestructura conforme al CGI, para el cumplimiento de la fiscalización del OFGI correspondiente al área de Obras,</p>	<p>4.1. Fiscalizar el 100% de los proyectos según lo dispuesto en el cronograma de ejecución de obras del AIJS. 4.2. Realizar el 100% de las Inspecciones Semanales de Calidad de las Obras requeridas 4.3. Realizar 43 Inspecciones Regulares de Mantenimiento. 4.4. Realizar 12 recorridos de Mantenimiento. 4.5. Efectuar 3 Auditorías del Plan de Mantenimiento 4.6. Efectuar 3 Auditorías Ambientales 4.7. Efectuar 2 Auditorías a la Bodega de mantenimiento (Stock de Repuestos: máx. y mín.)</p>	<p>24%</p>	<p>Según cada meta: 1. 25% Se realizaron todas las gestiones relacionadas a las fiscalizaciones de proyectos. 2. 25% Se realizaron todas las inspecciones de calidad de obras requeridas (16 informes) 3. 23,26% Se realizaron 10 inspecciones regulares de mantenimiento 4. 25% Se realizaron 3 recorridos de mantenimiento 5. 33,33% Se efectuó 1 auditoría del plan de mantenimiento 6. 33,33% Se efectuó una auditoría ambiental 7. No tenía programación para el trimestre</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 86 de 169

	<p>5. Fiscalizar los ingresos generados en la operación del AJS para verificar la correcta facturación, cobro y distribución de los ingresos conforme al CGI.</p>	<p>5.1. Realizar 6 revisiones trimestrales de la distribución de ingresos del fideicomiso (Anual: 24)</p> <p>5.2. Confeccionar 12 Informes mensuales de la distribución del fideicomiso.</p> <p>"5.3. Realizar un informe mensual de facturación de áreas comerciales (Anuales:12)"</p> <p>5.4. Elaborar 12 Informes de arqueo de parqueo</p> <p>5.5. Elaborar 12 Informes de Gafetes</p> <p>5.6. Efectuar 12 Informes de revisión de la facturación y servicios prestados por el Gestor en la operación aeronáutica.</p> <p>5.7. Realizar 12 Informes de revisión de la facturación y servicios prestados por el Gestor en la operación No aeronáutica.</p> <p>5.8. Realizar 12 Informes de conciliación de ingresos totales facturados en el mes contra el Fideicomiso.</p> <p>5.9. Realizar 12 Informes de la conciliación de la factura de los ingresos totales para la DGAC contra el informe de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.</p> <p>5.10. Efectuar 4 revisiones de los estados financieros del gestor (3 de trimestres y 1 anual)"</p> <p>5.11. Efectuar 1 revisión tarifaria Anual.</p> <p>5.12. Efectuar 1 Revisión Anual del Plan Comercial y Distribución de Áreas</p> <p>5.13. Realizar 2 Inspecciones de áreas</p> <p>5.14. Realizar 1 revisión mensual de desviación y tardanza tarifaria"</p> <p>5.15. Emitir el 100% de los criterios financieros que se soliciten, relacionados con el Contrato de Gestión Interesada.</p>	<p>23%</p>	<p>Según cada meta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 25% Se realizaron las 6 revisiones de distribución de ingresos del fideicomiso 2. 25% Se confeccionaron 3 informes mensuales de la distribución del fideicomiso 3. 25% Se realizaron 3 informes mensuales de facturación de áreas comerciales 4. 25% Se elaboraron 3 informes de arqueo de parqueo 5. 25% Se efectuaron 3 informes de facetes 6. 25% Se efectuaron 3 informes de revisión de la facturación y servicios en la operación aeronáutica 7. 25% Se realizaron 3 informes de revisión de la facturación y servicios en la operación no aeronáutica 8. 25% Se realizaron 3 informes de conciliación de ingresos totales facturados en el mes contra el fideicomiso 9. 25% se realizaron 3 informes de conciliación de la factura de los ingresos totales para la DGAC contra el informe de cuentas por cobrar de antigüedad de saldos. 10.25% Se efectuó 1 revisión de estados financieros del Gestor. 11. No hay avance, 12. Programado para el IV trimestre 13. 50% se realizó una de las inspecciones de áreas 14. 25% se realizaron las 3 revisiones de desviación y tardanza tarifaria. 15. 25% de criterios financieros emitidos, no se detalla la cantidad.
--	---	--	------------	--

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 87 de 169

	<p>6. Fiscalizar el ámbito general de Operaciones referente a la prestación de servicios de Calidad, Seguridad Complementaria y en general la Gestión Operacional Aeronáutica y Aeroportuaria para verificar el Contrato Concesión del AIDQ</p>	<p>6.1. Realizar 19 Inspecciones de Calidad. 6.2. Realizar 16 Inspecciones de Seguridad. 6.3. Emitir criterios de seguridad, operaciones terrestres y de calidad de los aspectos que se soliciten, relacionados con el Contrato de Concesión.</p>	<p>24%</p>	<p>Según cada meta: 1. 21,05% se realizaron 4 inspecciones de calidad 2. 25% se realizaron 4 inspecciones de seguridad 3. 25% se efectuaron todos los criterios de seguridad operaciones, etc. en relación con el contrato de Concesión.</p>
	<p>7. Fiscalizar la actuación del Gestor en el desarrollo y mantenimiento de las tareas asociadas con la planificación, diseño, ejecución, control, aseguramiento y verificación de calidad y ambiental de los proyectos y obras de infraestructura conforme al CGI, para el cumplimiento de la fiscalización del OFGI correspondiente al área de Obras,</p>	<p>7.1. Participar activamente en las Reuniones mensuales de Obras. 7.2. Realizar 5 Inspecciones Regulares de Mantenimiento. 7.3. Realizar 12 Revisiones mensuales de los informes de cumplimiento de mantenimiento.</p>	<p>15%</p>	<p>Según cada meta: 1. 0% No se efectuaron reuniones de obras. 2. 20% se realizó 1 inspección regular de mantenimiento 3. 25% se realizaron 3 revisiones de cumplimiento de mantenimiento</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 88 de 169

	8. Fiscalizar los ingresos generados en la operación del Aeropuerto para verificar la correcta facturación, cobro y distribución de los ingresos conforme al Contrato y el correcto depósito del 5% del canon de explotación y el 5% del canon de Fiscalización	8.1. Realizar 24 Revisiones de impuestos de salida. 8.2. Realizar 4 Revisiones trimestrales de los ingresos generados por la Concesión conforme al art.8 del contrato. 8.3. Emitir criterios financieros que se soliciten, relacionados con el Contrato de Concesión	25%	Según cada meta: 1. 25% se realizaron 6 revisiones de impuestos de salida 2. 25% se realizó 1 revisión de ingresos generados por la concesión 3. 25% Se remitieron todos los criterios relacionados al Contrato de Concesión
Dirección General	1. Lograr presencia internacional en condiciones de liderazgo en materia aeronáutica	1.1. Atender el 100% de las invitaciones recibidas en materia aeronáutica.	25%	Se participó en las siguientes reuniones a nivel internacional: I trimestre: 1 II trimestre: 4
	2. Fortalecer la gestión de proyectos a nivel institucional	2.1. Realizar el 100% de las reuniones programadas	25%	I trimestre 6 reuniones de PMO II trimestre 7 reuniones de PMO
	3. Gerenciar el accionar de las diferentes dependencias de la DGAC	3.1. Tramitar el 100% de los documentos recibidas por la DG	25%	I trimestre: 314 traslados de documentos II trimestre: 202 traslados de documentos
	4. Apoyar y dar seguimiento a las diferentes gestiones de las dependencias de la DGAC	4.1. Realizar una reunión trimestral de rendición de cuentas de las dependencias a la DG	25%	I trimestre: 1 reuniones de jefaturas y 9 con las diferentes dependencias II trimestre: 2 reuniones de jefaturas y 171 con dependencias

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 89 de 169

Departamento Financiero Administrativo	1. Gerenciar el apoyo logístico a nivel institucional en cuanto a recursos humanos, financieros y materiales.	1.1. Tramitar el 100% de los documentos recibidos	25%	Se han gestionado los requerimientos de las unidades que componen el departamento
	2. Apoyar a las Dependencias a su cargo en cuanto a tecnologías informativas (sistemas)	2.1. Apoyar al 100% las gestiones relativas a los sistemas.	25%	Se ha participado en las reuniones y gestiones relativas a los sistemas.
Planificación	1. Realizar Auditorías para mantener la certificación del Sistema de Calidad.	1.1. Realizar tres auditorías (dos internas y una vigilancia).	33%	Se realizó la auditoria interna programada para el trimestre
	2. Mantener actualizada la información documentada del Sistema de Gestión.	2.1. Aplicar el 100% de las actualizaciones solicitadas al SGC 2.2. Realizar dos verificaciones para garantizar la actualización de la Guía Maestra y Control de Registros	13%	Según cada meta: 1 25%, se atendieron todas las solicitudes de modificación documental. Procedimientos 13, Instructivos: 8 y Formularios 11, total=32 2. En el II trimestre no habían programadas verificaciones.
	3. Analizar los Servicios No Conformes (SNC) para determinar recurrencias y afectaciones al usuario.	3.1. Analizar y resolver el 100% de los Reportes de Servicios No Conformes recibidos	25%	No se presentan observaciones del proceso SAGEC
	4. Brindar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas (AC) para garantizar que sean cerradas.	4.1. Atención y seguimiento del 100% de las acciones correctivas determinadas	25%	No se presentan observaciones del proceso SAGEC
	5. Evaluar los resultados obtenidos por el	5.1. Dos Informes de Revisión por la Dirección	0%	En el II trimestre no correspondía realizar informes de revisión por la dirección, de acuerdo con la programación.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 90 de 169

	SGC de manera semestral.			
	6. Implementar acciones tendientes al cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).	6.1. Implementar 8 acciones incluidas en el Programa de Gestión Ambiental Institucional.	25%	Se gestionaron 4 acciones del Programa de Gestión Ambiental: 1. Diagnóstico sobre posibles fugas de agua potable en edificio de oficinas centrales. 2. Medición de contenidos de tanque sépticos en AITBP 3. Determinar funcionalidad de planta eléctrica en oficinas centrales. 4. Instalación de etiquetas en interruptores.
	7. Formular los Planes anuales para el año 2020 en coordinación con las Dependencias Institucionales.	7.1. Realizar el 100% del PAO 7.2. Realizar el 100% del Anteproyecto del POI	0%	Metas programadas para el III trimestre
	8. Realizar las evaluaciones de los planes atinentes a la gestión institucional.	8.1. Realizar 4 informes de evaluación del PAO 8.2. Realizar 24 verificaciones aleatorias a las dependencias que presentan PAO " 8.3. Realizar 2 informes de evaluación del POI 8.4. Realizar 4 informes de evaluación del PND 8.5. Realizar 4 informes de evaluación del PAO 8.6. Realizar 2 informes de evaluación del PNT	10%	Según cada meta: 1. 25%, se realizó evaluación del I trimestre 2. 33,33%, se realizaron 4 verificaciones CETAC, Contraloría de Servicios, Salón diplomático y Biblioteca 3. El otro informe de evaluación de POI se realiza en el III trimestre 4. Planificación Sectorial del MOPT está solicitando la evaluación del PND para el III trimestre (para 2019 solo serán 2 evaluaciones) 5. Según procedimiento recibido por Planificación el seguimiento del PES a partir de junio 2019 será semestral, por lo que aún no corresponde. 6. 25%, se realizó evaluación anual del PNT y se envió a Planificación Sectorial
	9. Preparar el informe de labores anual de la institución para el Ministerio de la Presidencia	9.1. Realizar el informe de labores anual de la DGAC	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 91 de 169

	10. Elaborar las incidencias en los planes de conformidad con las modificaciones presupuestarias.	10.1. Realizar el 100% de los informes de incidencias en planes requeridos	25%	Se realizaron 2 informes de incidencia de la modificación presupuestaria #2, la única realizada por Presupuesto para el II trimestre
	11. Brindar información estadística de Transporte Aéreo nacional e internacional, operaciones, pasajeros y carga para la toma de decisiones.	11.1. Recolectar y procesar el 100% los formularios mensuales de las estadísticas de Transporte Aéreo. 11.2. Realizar semestralmente las publicaciones de actualizaciones de las estadísticas en la página web 11.3. Preparar el anuario estadístico de Transporte Aéreo 11.4. Atender el 100% de consultas recibidas sobre estadística de usuarios internos y externos 11.5. Remitir semestralmente los reportes de estadísticas a la CLAC y la OACI 11.6. Remitir trimestralmente reporte de estadística de transporte aéreo a ARESEP y Ministerio de Hacienda	37%	Según cada meta: 1. 25%, se recolectaron todos los formularios estadísticos correspondientes al trimestre. 2. 25%, el trimestre anterior había quedado pendiente un 30%, se compenso una parte de las publicaciones de estadística en la página web 3. 85% el anuario estadístico se encuentra aún en proceso de ser terminado. 4. 25% se atendieron todas las consultas recibidas 5. No presentó avance 6. 25% remisión trimestral de información a Aresep y Ministerio de Hacienda.
	12. Gestionar todas las actividades previas y posteriores requeridas para el correcto desempeño de las sesiones de la comisión de la PMO de manera tal que se apoye la efectiva ejecución de los proyectos.	12.1. Preparar el 100% de las agendas y minutas correspondientes de sesiones de la PMO.	25%	Hubo 7 sesiones, por lo tanto, 7 agendas y 7 minutas de PMO
	13. Dar seguimiento y monitoreo al avance de las diferentes etapas	13.1. Preparar 12 matrices de seguimiento y monitoreo de los proyectos de obra pública a la Comisión PMO	25%	Se realizaron 3 matrices de seguimiento y monitoreo de los proyectos de obra pública, uno para cada mes del trimestre.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

Carretera, del puente peatonal del Hospital México 500 m. noroeste sobre marginal derecha.

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 92 de 169

	de los proyectos de la DGAC.			
	14. Informar al Jерarca de la institución acerca del avance de los proyectos.	14.1. Realizar un informe mensual de proyectos	25%	Se realizaron 3 informes correspondientes al avance de los proyectos
	15. Realizar SEVRI - Valoración de Riesgos 2019 y su seguimiento.	15.1. Aplicar la valoración de Riesgos al 40% de los objetivos institucionales incluidos Plan Anual Operativo del 2019. 15.2. Elaborar y publicar informe de seguimiento de planes de acción respecto al SEVRI del 2018.	35%	Según cada meta: 1. 70%, se completa la aplicación de valoración de riesgos a objetivos del PAO 2019 2. 0%, se indica que se publicará en el mes de septiembre. Esta meta se encuentra retrasada, debía culminarse en el II trimestre según la programación
	16. Dar Seguimiento a los informes de Auditoria Interna para remisión al CTAC y Casa Presidencial.	16.1. Elaborar un informe de seguimiento de auditorías al CTAC.	70%	Se ha elaborado parte del informe de auditorías al CETAC
	17. Impartir charlas de capacitación a funcionarios encargados, funcionarios nuevos y enlaces de la institución en tema de Control Interno y Valoración de Riesgos.	17.1. Realizar al menos 4 charlas respecto a temas referentes a Control interno conforme a normas.	100%	Se brindaron 2 charlas a funcionarios nuevos, según el calendario de Gestión Institucional de Recursos Humanos, más 3 charlas de utilización de SIVARI y 1 sobre aclaración y aplicación del SEVRI. (Se sobrepaso la meta)
	18. Realizar la autoevaluación del sistema de Control Interno ASCI.	18.1. Aplicar la autoevaluación del sistema de control interno.	0%	El objetivo completa su cumplimiento según programación en el IV trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 93 de 169

	19.Mantener actualizada y documentada la estructura organizacional de la DGAC.	19.1. Revisar y aprobar 44 procesos organizaciones	14%	La meta fue modificada en el II trimestre, mediante la asignación de procesos que realizó la jefatura a los funcionarios de la Unidad en el mes de mayo. Durante lo que restaba del mes de mayo y junio se alcanzó a revisar y aprobar 6 procesos: Regulación AIR, Regulación OPS, Regulación PEL Documentación y Regulación, Presupuesto y Tesorería
Asesoría Jurídica	1- Gestionar los diferentes trámites administrativos que requieren resolución jurídica	1.1. Atender el 100 % de las solicitudes relacionadas con certificados de explotación. 1.2. Atender el 100 % del trámite de solicitud de aprobación de los Reglamentos Aeronáuticos. 1.3. Atender el 100% de los criterios e informes de solicitudes de permisos de uso y desalojos en terrenos en aeródromos y aeropuertos internacionales. 1.4. Gestionar el 100% de las resoluciones e informes sobre reclamos administrativos solicitados 1.5. Atender el 100% resoluciones solicitadas relacionadas con el trámite de expropiaciones.	24%	Según cada meta: 1. 22%, se recibieron 23 solicitudes relacionadas con certificados de explotación, se atendieron 21. 2. 25%, se atendió la solicitud de: Reglamento de Espacios en Aeropuertos Internacionales y Aeródromos y Reglamento de Registro Aeronáutico 3. 25%, se recibieron y atendieron 7 criterios de informes de permisos de uso, desalojos, etc. 4. 25%, se recibió un reclamo de RAASA y fue atendido. 5. 25%, se recibió y atendió una resolución relacionada a expropiación (Joral del Sur)
	2- Diligenciar los procesos de judiciales que se presentan a la Asesoría Jurídica	2.1. Conocer y contestar el 100% de las demandas judiciales presentados contra la DGAC y el CTAC en sede judicial.	0%	No se presentan observaciones

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 94 de 169

	<p>3- Gestionar los trámites requeridos por la institución en materia de Contratación Administrativa.</p>	<p>3.1. Revisión del 100% de los aspectos legales del cartel de licitación. 3.2. Analizar el 100% de las ofertas (carteles) recibidas 3.3. Resolver el 100% de los recursos de objeción al cartel y revocatoria o apelación contra actos de adjudicación recibidos. 3.4. Confeccionar el 100% de los contratos, adendum y criterios sobre aplicación del marco normativo de la contratación administrativa recibidos 3.5. Refrendar el 100% de los procesos de licitación solicitados.</p>	<p>20%</p>	<p>Según cada meta: 1. 0%, no se presentan observaciones 2. 25%, se analizaron 2 ofertas de carteles 3. 25%, se recibió y resolvió un recurso 4. 25%, se confeccionaron 3 contratos, adendum o criterios 5. 25% Se realizaron 6 refrendos de procesos de licitación</p>
	<p>4- Tramitar Investigación preliminar y Procedimientos Administrativos contra empresas, operadores aeronáuticos y funcionarios de la institución</p>	<p>4.1. Tramitar el 100% de las investigaciones preliminares solicitadas a la Asesoría Jurídica. 4.2. Tramitar el 100% de los Procedimientos Administrativos contra empresas, operadores aeronáuticos y funcionarios de la DGAC solicitados a la Asesoría Jurídica</p>	<p>25%</p>	<p>Según cada meta: 1. 25%, se tramitaron 4 investigaciones preliminares (3 a funcionarios y 1 a operador) 2. 25%, se tramitaron 2 procedimientos administrativos (amos contra empleados).</p>
	<p>5- Continuar con el proceso de declaratoria de incobrabilidad de los deudores debido a su antigüedad o escasa cuantía</p>	<p>5.1. Finalizar 10 informes de incobrabilidad.</p>	<p>0%</p>	<p>No se gestionaron informes de incobrabilidad durante el II trimestre</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 95 de 169

	6.- Mantener actualizado el Registro Aeronáutico Costarricense	6.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de autorizaciones de matrículas de aeronaves TI y extranjeras 6.2. Tramitar el 100% de las inscripciones de aeródromos, de certificados de explotación y poderes, solicitadas	25%	Según cada meta: 1. 25%, se tramitaron 16 solicitudes de autorizaciones de matrícula 2. 25%, se tramitaron 3 inscripciones de aeródromos, certificados de explotación y poderes
Gestión Institucional de Recursos Humanos	1. Organizar actividades médicas integrales de la promoción de la salud	1.1. Realizar dos ferias de la salud 1.2. Realizar una campaña de donación de sangre 1.3. Realizar dos campañas de vacunación	25%	Según cada meta: 1. Se elimina la meta de las ferias de la salud en este trimestre por diversos problemas a nivel de logística e interés de los funcionarios. 2. 0%, se cumplió en el I trimestre 3. 50%, se realizó campaña de vacunación Cepa 2019-2020 a funcionarios de la DGAC
	2. Brindar atención médica y de enfermería a los funcionarios(as) de la DGAC	2.1. Emitir informe mensual de la atención médica y de enfermería. 2.2. Atender al 100% de pacientes que requieren atención médica. 2.3. Realizar 8 Giras de Chequeo general a los funcionarios de los diferentes aeropuertos y vacunación	25%	Según cada meta: 1. 25%, se emitieron 3 informes mensuales de atención médica y enfermería. 2. 25%, se atendieron todos los pacientes que requirieron atención médica 3. 25%, se realizaron 2 giras de chequeo a funcionarios en aeropuertos
	3. Realizar el chequeo médico preempleo a los nuevos funcionarios de la DGAC	3.1. Verificar el estado de salud del 100% de nuevos funcionarios de la DGAC.	25%	Se realizaron las verificaciones de salud a los funcionarios de nuevo ingreso. No detallaron la cantidad
	4. Cumplir con la programación anual del plan de capacitación	4.1. Tramitar el 100% el 100% de las solicitudes de capacitación 4.2. Elaborar un resumen ejecutivo de seguimiento trimestral del PDC 4.3. Aplicar cuatro ejercicios de evaluación de impacto de la capacitación 4.4. Tramitar el 100% de las enmiendas requeridas al Manual de Capacitación Institucional.	13%	Según cada meta: 1 y 2. reportan un 25% de avance, pero no se presentaron observaciones que expliquen en qué consisten los avances. 3. 0%, se está solicitando reprogramación para cumplir en el IV trimestre. 4. 0%, durante el II trimestre no hubo requerimiento de tramitar ninguna enmienda.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 96 de 169

	5. Facilitar a la institución el registro y control del personal	5.1. Emitir el 100% de las acciones de personal requeridas 5.2. Realizar aleatoriamente la revisión de 3 expedientes personales por mes 5.3. Realizar mensualmente una revisión de la asistencia de los funcionarios	25%	Según cada meta: 1. 25%, no se presentaron observaciones en la emisión de acciones de personal 2. 25%, se realizó la revisión de 9 expedientes personales 3. 25%, se realizaron las 3 revisiones de asistencia de funcionarios correspondientes a cada mes
	6. Atender solicitudes de permisos, vacaciones, certificaciones e incentivos para los funcionarios de la DGAC	6.1. Atender el 100% de las solicitudes de certificaciones y constancias. 6.2. Atender el 100% de las solicitudes de vacaciones 6.3. Atender el 100% de las solicitudes de incentivos	25%	No se presentan observaciones que expliquen en qué consisten los avances indicados para cada meta.
	7. Tramitar las planillas de los funcionarios de la DGAC	7.1. Realizar 50 planillas salariales.	24%	Se realizó la gestión para el pago de 12 planillas
	8. Preparar los Estudios de factibilidad requeridos para determinar que se cumple con los factores para dar inicio un estudio de puesto	8.1. Tramitar el 100% de los estudios de factibilidad requeridos	25%	
	9. Gestionar los estudios de puestos para lograr que las funciones que los trabajadores desempeñan estén acordes la clasificación otorgada al puesto.	9.1. Atender el 100% de las solicitudes de estudios de puestos	25%	No se presentaron observaciones que permitan conocer en qué consisten los avances indicados
	10. Mantener actualizado el Manual descriptivo de puestos del Área Técnica	10.1. Atender el 100% de las solicitudes de modificadores al Manual del Área Técnica ingresadas.	25%	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 97 de 169

	11. Preparar criterios para dar trámite a los Reclamos Administrativos - Judiciales relacionados con los estudios de puestos	11.1. Atender el 100% de los Reclamos Administrativos ingresados.	25%	
	12. Atender toda solicitud de investigación que involucre criterio administrativo en materia de gestión de las relaciones humanas y sociales.	12.1. Atender el 100% de las Solicitudes de investigación en materia gestión de las relaciones humanas y sociales	25%	
	13. Promover la Carrera Administrativa de los funcionarios de la DGAC por medio de Concursos Internos y Externos.	13.1. Realizar un Concurso Interno Administrativo. 13.2. Realizar un Concurso Interno Área Técnica.	0%	La programación de este objetivo indica que sus metas se cumplirán en el III y IV trimestre
	14. Brindar el Programa de Inducción a los colaboradores de nuevo ingreso a la Dirección General de Aviación Civil.	14.1. Desarrollar 3 programas de inducción dirigidos a los colaboradores de nuevo ingreso. 14.2. Orientar al 100% de funcionarios de nuevo ingreso en temas varios de la gestión institucional	42%	Según cada meta: 1. 33.33%, se realizó una de las 3 inducciones programadas para colaboradores de nuevo ingreso 2. 50%, si indica que se cumplió con dar la capacitación a todos los funcionarios que ingresaron en el I semestre del año.
	15. Realizar la Evaluación del Desempeño Anual de los funcionarios de la Dirección General de Aviación Civil.	15.1. Aplicar la evaluación del desempeño al 100% a los funcionarios de la DGAC	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 98 de 169

Recursos Financieros	1. Gestionar auditorías financieras de los estados financieros	1.1. Presentar 4 informes trimestrales de la auditoría externa de los estados financieros.	25%	Según los resultados se asumen que en el II trimestre se presentó un informe de auditoría externa de estados financieros
	2. Gestionar los documentos de los presupuestarios de la DGAC.	2.1. Elaborar el documento del presupuesto ordinario. 2.2. Elaborar 4 liquidaciones presupuestarias. 2.3. Realizar el 100% de las modificaciones presupuestarias requeridas. 2.4. Elaborar 100% de los trasposos de fondos solicitados 2.5. Tramitar el 100% de los presupuestos extraordinarios requeridos.	22%	Según cada meta: 1. 42% se avanza en la consolidación del documento del presupuesto ordinario. 2. 25%, se realizó la liquidación presupuestaria correspondiente al I trimestre 3. 20%, se realizó la modificación presupuestaria #2 del 2019 4. 25%, se recibieron y tramitaron 68 trasposos 5. 0%, no se requirió ningún presupuesto extraordinario.
	3. Elaborar los registros contables	3.1. Elaborar 12 flujos de caja. 3.2. Elaborar 12 estados financieros. 3.3. Elaborar 4 informes trimestrales.	25%	Según cada meta: 1. 25%, se elaboraron los 3 flujos de caja correspondiente a los meses abril, mayo, junio. 2. 25%, se elaboraron los 3 estados financieros correspondientes a marzo, abril y mayo. 3. 25%, se elaboró el informe trimestral para Contabilidad Nacional
	4. Fiscalizar y recaudar los ingresos de la DGAC	4.1. Efectuar 12 conciliaciones de antigüedad de saldos 4.2. Emitir el 100% de las notas de crédito solicitadas. 4.3. Emitir el 100% de las certificaciones de no saldo solicitadas 4.4. Preparar un informe de ingresos por día 4.5. Realizar el 100% de los pagos a los proveedores 4.6. Realizar el 100% de las intimaciones de cobro requeridas 4.7. Mantener actualizado el 100% de las garantías vigentes	25%	Según cada meta: 1. 25%, se realizaron las 3 conciliaciones de antigüedad de saldos correspondientes al trimestre 2. 25%, se elaboraron 16 notas de crédito. 3. 25%, se efectuaron 93 certificaciones de no saldo. 4. 25%, se confeccionaron 19 informes de ingresos diarios en abril, 22 en mayo y 20 en junio. 5. 25%, se tramitaron 151 solicitudes de pago a proveedores 6. 25%, se efectuaron 136 intimaciones de cobro. 7. 25%, se indica que se mantienen actualizadas y vigentes 120 garantías.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 99 de 169

Proveeduría	1. Formular el plan de adquisiciones institucionales del periodo 2020	1.1. Consolidar y programar el plan de adquisiciones 2020.	0%	Objetivo programado para cumplirse en el IV trimestre
	2. Dotar de los recursos necesarios a las diferentes dependencias de la DGAC	2.1. Atender el 100% de las solicitudes (materiales, obras y servicios) que realizan las Dependencias	25%	Se indica que se han realizado todas las compras de solicitudes de materiales que se han recibido. No se aportan datos de cantidades ni ningún otro detalle
	3. Realizar el análisis de las ofertas de las Contrataciones Administrativas.	3.1. Analizar el 100% de las Contrataciones Administrativas	25%	No se aportan observaciones que expliquen en que consiste el avance indicado
	4. Resolver recursos de objeción (cartel) y de apelación (adjudicación)	4.1. Resolver el 100% de los recursos de objeción y de apelación	25%	Se resolvieron 3 recursos presentados en el II trimestre
	5. Mantener actualizado el registro de las garantías de cumplimiento y participación en los procesos de Contratación que se requieran	5.1. Actualizar el registro de garantías una vez al mes (12 al año)	25%	Se realizó la actualización del registro de garantías 3 veces, según lo programado.
	6. Administrar y controlar los bienes muebles e inmuebles de la Dirección General de Aviación Civil y sus dependencias.	6.1. Inventariar 6 dependencias de la DGAC	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 100 de 169

	7. Cumplir con los señalamientos del Ministerio de Hacienda indicados en la Directriz DGABCA-002-2017 del 21 de marzo 2017	<p>7.1. Realizar un informe semestral de bienes muebles e inmuebles</p> <p>7.2. Realiza un informe de obras en Concesión</p> <p>7.3. Realiza un informe trimestral de obras en proceso</p> <p>7.4. Realizar un informe anual de Bienes Muebles inscritos ante el Registro Nacional</p> <p>7.5. Realizar un informe cuatrimestral sobre donaciones realizadas durante el periodo.</p> <p>7.6. Realizar un informe semestral sobre destrucciones realizadas durante el periodo.</p>	12,5%	<p>Según cada meta:</p> <p>1. 0%, se indica que el informe se presenta en julio de cada año.</p> <p>2. 0%, meta cumplida en el I trimestre</p> <p>3. 25%, se realizó un informe trimestral de obras en proceso.</p> <p>4. 0%, no se presentan observaciones para la falta de avance, según programación se debía cumplir en su totalidad en el II trimestre.</p> <p>5. 50%, no se presentan observaciones que permitan conocer a que obedece el avance indicado.</p> <p>6. 0%, se indica que el informe se presenta en julio.</p>
	8. Analizar las solicitudes de donación de activos realizadas por Instituciones varias	8.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de donaciones.	25%	
	9. Cumplir con los artículos N° 202 y 203 del reglamento de la Ley de Contratación Administrativa	9.1. Realizar el 100% actas de recepción provisional y definitiva de activos que ingresan a la DGAC	25%	No se presentaron observaciones que permitan conocer a que corresponde el avance señalado.
	10. Registrar los bienes de la institución en los sistemas SIBINET y SIFCO	10.1. Realizar el registro del 100% de los activos adquiridos y desechados	25%	No se presentaron observaciones que permitan conocer a que corresponde el avance señalado.
Servicios Generales	1. Mantener al día las Pólizas de Seguros de la DGAC.	<p>1.1. Gestionar el pago de las pólizas de vencimiento anual (dron, seguro, viajeros, equipo, contratista, incendio, riesgos del trabajo) - (7)</p> <p>1.2. Gestionar el pago de las pólizas Automóviles (vencimiento semestral).</p>	0%	<p>Según cada meta:</p> <p>1. Se cumplió en el I trimestre, sin embargo, durante este trimestre se gestionó una póliza que no estaba programada (dron de infraestructura)</p> <p>2. En el II trimestre no tenía programación</p>

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 101 de 169

	2. Gestionar el pago de los servicios públicos y mantener el control de estos	2.1. Solicitar a financiero el pago del 100% de facturas por concepto de servicios públicos.	25%	Se solicitó el pago de servicios públicos: 4 Asadas 3 AyA 3 CNFL 3 ICE telefonía 6 ICE electricidad 3 municipalidades
	3. Brindar el servicio de transportes a los funcionarios de la DGAC	3.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de transportes.	25%	Se recibieron de la solicitud N°204 a la N°446, es decir, 442 solicitudes, brindándose la totalidad de servicios.
	4. Brindar el servicio de mensajería a las diferentes dependencias	4.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de entrega de documentación	25%	Se recibieron y entregaron 741 documentos
	5. Brindar el mantenimiento preventivo y correctivo a la flota vehicular de la DGAC	5.1. Mantener el 100% la flotilla vehicular de la DGAC en óptimas condiciones	25%	Se realizaron 5 revisiones técnicas, 22 mantenimientos preventivos y correctivos en taller
	6. Elaborar el Plan de compras de los Programas Presupuestarios 1 y 2	6.1. Realizar dos planes de compras, uno para el programa 1 y otro por el programa 2	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre
	7. Gestionar la Adquisición de bienes y servicios de conformidad con los planes de compras."	7.1. Tramitar el 100% de las reservas de fondos y decisiones iniciales requeridas a proveeduría	25%	Se tramitaron las siguientes reservas de fondos: Andrea Granados 57, Karina 27 y Rolando 5,
	8. Analizar las ofertas correspondientes a los procesos de contratación administrativa	8.1. Analizar el 100% de las ofertas presentadas por contratación administrativa	25%	Análisis de Ofertas: Programa 1: 9 análisis (Andrea) Programa 2: 11 análisis (Karina) Rolando 13 análisis

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

ca, del puente peatonal del Hospital México 500 m. noroeste sobre marginal derecha.

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 102 de 169

	9. Gestionar el pago de las facturas correspondientes a la adquisición de servicios	9.1. Tramitar el 100% de facturas recibidas sobre servicios	25%	Se reciben y entregan a financiero 40 facturas por servicios y contratos Programa 1: €63,083,518.55 y \$1,718.26 Programa 2: €57,466,291.55 y \$7,200
Archivo Institucional	1. Gestionar todas las acciones necesarias para lograr una transparencia documental adecuada y en cumplimiento al cronograma respectivo	1.1. Coordinar la recepción de por lo menos 15 transferencias documentales	76%	En la formulación inicial había 3 objetivos, sin embargo, al tener estricta relación, en pro de un PAO más eficiente, en el II trimestre se fusionan en un objetivo con 3 metas. Según cada meta el avance: 1. Se indica que se tramitaron 12 (10 del Proceso de Documentación y Regulación y 2 de mantenimiento), se sobre pasa la meta, pues en el I trimestre se realizaron 4, es decir, 16 en total. 2. Se realizaron 4 las asesorías a la Unidad de Proveeduría. 3. Se recibieron un total de 4 formularios de los cuales todos fueron recibidos y cotejados
		1.2. Brindar 15 asesorías sobre el Proceso de Transferencia Documental		
		1.3. Revisar el 100% de los formularios de remisión documental		
	2. Actualizar el inventario del Archivo Central en libro de Excel	2.1. Realizar 12 actualizaciones al año el inventario manejados en Excel	33%	Se indica que se realizaron 4 actualizaciones del inventario manejado en Excel, incluyendo 80 registros nuevos
	3. Llevar a cabo procesos de eliminación documental para liberar espacio en el Archivo Central	3.1. Realizar al menos 3 eliminaciones documentales	33%	En el II trimestre se realizaron 2 procesos de eliminación, uno a Contabilidad y el otro a Gestión Institucional de Recursos Humanos. Se sobrepaso la meta, porque en total se han reportado 4 eliminaciones documentales y lo programado eran 3.
4. Facilitar a los usuarios la información solicitada por cualquier medio de consulta	4.1. Atender el 100% de consultas y solicitudes de documentos	25%	Para el II trimestre se atendieron de forma satisfactoria 12 consultas y se facilitaron 25 documentos	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 103 de 169

	5. Mantener las condiciones adecuadas del depósito documental para la conservación de los documentos	5.1. Realizar una inspección diaria al depósito documental (240 días)	25%	Se realizaron las 60 inspecciones correspondientes al trimestre, según programación, además, se indica que se realizaron 144 mediciones de temperatura y humedad
	6. Elaborar las tablas de plazos de conservación documental para asignar un valor a la documentación.	6.1. Realizar 3 tablas de conservación documental	0%	Al modificar las Unidades en las que se está aplicando el plan piloto del Gestor Documental y el retraso que este proyecto ha tenido, el encargado solicitó modificar esta meta y su programación, por lo que se estará observando avance en los próximos trimestres
	7. Recibir, registrar y digitalizar los documentos entregados en Ventanilla Única	7.1. Recibir, registrar y digitalizar el 100% los documentos recibidos por Ventanilla Única.	25%	Se registraron 1335 documentos provenientes de remitentes externos y 783 documentos remitidos por las distintas dependencias de la DGAC.
	8. Atender a las personas que acuden a la DGAC para realizar alguna gestión	8.1. Atender el 100% de las personas que acuden a la DGAC a realizar gestiones varias	25%	Se registraron 2586 ingresos de personas a la DGAC
Salón Diplomático	1. Gestionar oportunamente las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS	1.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS	25%	En el II trimestre las solicitudes recibidas y atendidas fueron: Abril: 229 pasajeros Mayo: 224 pasajeros Junio: 214 pasajero
	2. Garantizar la atención adecuada de diplomáticos, altas autoridades gubernamentales y de organismos internacionales en el Salón Diplomático del AIJS en cumplimiento del	2.1. Brindar atención exclusiva orientada a facilitar la llegada o salida del 100% de las altas jerarcas y otros usuarios previamente autorizados en el AIJS	25%	En el II trimestre se brindó atención exclusiva a 229 pasajeros.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 104 de 169

	Decreto 41300-MOPT			
Salud Ocupacional	1. Promover el bienestar físico y mental de los funcionarios (as) de la DGAC	<p>1.1. Cumplir con el Plan de inspecciones de condiciones de seguridad, salud e higiene ocupacional en centros de trabajo y emitir informes. (10 inspecciones)</p> <p>1.2. Realizar el registro estadístico del 100% de los accidentes y enfermedades por consecuencia del trabajo</p> <p>1.3. Preparar informe anual de los accidentes y enfermedades de trabajo al Consejo de Salud Ocupacional</p> <p>1.4. Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de extinción de incendios de los centros de trabajo de la DGAC (6)</p> <p>1.5. Coordinar con el INS dos charlas a funcionarios de la DGAC en temas de salud ocupacional y prevención</p>	5%	<p>Según cada meta:</p> <p>1. 0%, se presenta un retraso pues se tenía programado un avance de 20%, se indica que los informes técnicos se reprograman para el III, es decir, si se efectuaron las inspecciones más no se ha concluido los informes.</p> <p>2. 25%, en el trimestre no se presentaron casos, por lo que no se considera que haya incumplimiento por parte del proceso.</p> <p>3. 0% meta cumplida en el I trimestre</p> <p>4. 0% se encuentra un retraso pues en la programación la meta debía cumplirse en este trimestre, se justifica que mantenimiento se encuentra realizando gestiones administrativas para iniciar con las recargas y mantenimiento de extintores.</p> <p>5. 0% se encuentra un retraso pues la programación indica un 50%, justifica con reprogramación para los próximos trimestres</p>
	2. Fomentar el bienestar mental de los funcionarios de la DGAC	2.1. Divulgar 4 afiches de manera física y electrónica para promover el bienestar mental de los funcionarios	50%	Se realizaron 2 afiches informativos sobre el bienestar mental uno el 23 de abril y el otro el 18 de junio
	3. Contar con comisiones de Salud Ocupacional en los diferentes centros de trabajo de la DGAC en cumplimiento del Decreto 39408 MTSS	3.1. Constituir y organizar las Comisiones de Salud Ocupacional del AITBP y el Departamento de Navegación Aérea	0%	<p>En este objetivo se presenta un retraso pues según la programación debía alcanzar un 50% en el II trimestre.</p> <p>Se indica que por una cuestión de logística se debe trasladar al III y IV trimestre</p>

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 105 de 169

Tecnologías de Información	1. Brindar mantenimiento preventivo a los equipos informáticos	1.1. Realizar un proceso de limpieza a los equipos informáticos anuales	0%	Se modifica la meta, de realizar 2 procesos de limpieza a 1, debido a que la contratación de los nuevos equipos se dio para el II trimestre, por lo que, con este nuevo arrendamiento, solo se requerirá una limpieza de mantenimiento en el año.
	2. Atender las solicitudes de incidentes	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de incidentes	25%	No se presentan observaciones que detallen a que corresponde el avance descrito
	3. Diseñar e implementar carteles licitatorios correspondientes a compras y contrataciones tecnológicas	3.1. Realizar el 100% los oficios de las decisiones iniciales de licitaciones referentes a tecnología. 3.2. Realizar el 100% de los informes técnicos de análisis de ofertas.	25%	Ambas metas presentan un avance de 25% y se indica en observaciones que se trabajó en los siguientes proyectos: Mantenimiento preventivo y correctivo de página web, Mantenimiento página web, actualización de licencias project, cámaras pavas, software monitoreo, cableado estructurado, UPS's, mantenimiento preventivo y correctivo PackerShaper, mantenimiento SIRH, Office 365
	4. Realizar informes de avance de proyectos de tecnologías informáticas	4.1. Realizar 12 informes de avance de proyectos de tecnologías de información	25%	Se realizaron 3 informes de avance de proyectos.
	5. Suministrar al usuario final de la institución las herramientas tecnológicas	5.1. Mantener el equipo de cómputo e impresoras arrendado durante 12 meses. 5.2. Adquirir el 100% de las licencias requeridas por la DGAC. 5.3. Actualizar el 100% de las licencias que la DGAC tiene. 5.4. Mantener el 100% de las suscripciones requeridas por la DGAC. 5.5. Mantener el arrendamiento de servicio administrado de información.	25%	Según cada meta: 1. 25%, se mantuvo arrendado el equipo de cómputo e impresoras (cambio de equipos en este trimestre) 2. 25%, no se brindan detalles de cuales licencias se adquirieron 3. 25% no se brindan detalles de cuales licencias se actualizaron 4. 25% no se brindan detalle de cuales suscripciones se mantuvieron 5. 25% se mantuvo el arrendamiento de servicios administrados que incluyen Telefonía IP, Servidores e Infraestructura de red.

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 106 de 169

Programa 3 Desarrollo de Infraestructura				
UNIDAD O DEPENDENCIA	OBJETIVO	META(S)	% avance II trimestre	OBSERVACIONES
Unidad Infraestructura	R 1.-Elaborar propuesta del plan de inversión para el año 2020	R.1.1. Elaborar un plan de inversión para la aprobación del CETAC que contenga los proyectos a desarrollar en los Aeropuertos Locales e internacionales.	100%	Se elaboró e Plan de Inversión para el 2020
	R 2.- Propiciar el desarrollo de proyectos de inversión para mejorar la infraestructura aeroportuaria.	R.2.1. Preparar el 100% de los términos de referencia de obra requeridos para las contrataciones de proyectos de acuerdo con el plan de inversión para el 2020. R.2.2. Elaborar el 100% los estudios para la realización para los nuevos diseños de proyecto básicos requeridos de los proyectos de inversión 2020. R.2.3. Elaborar el 100% de los Términos de Referencia de calidad de los proyectos 2020.	25%	Cada meta obtuvo un avance de 25% ya que se trabajó en los términos de referencia, estudios y términos de referencia de calidad de los proyectos 2020, específicamente: mejoramiento del aeródromo de Tortuguero, Habilitación de espacios para permisionarios en AIDOQ, Construcción de bomberos en AIDOQ, Plan integral del mejoramiento AITBP, Puerto Jiménez fase II.
	R 3.-Realizar los levantamientos topográficos para el diseño y ejecución de los proyectos de Infraestructura aeronáutica de los aeródromos.	R.3.1. Elaborar el 100% de levantamientos topográficos para diseños de proyectos de inversión pública requeridos para el 2020 R.3.2. Realizar el 100% de las verificaciones topográficas de los proyectos en ejecución requeridos	25%	Según cada meta: 1. 25%, Se encuentra en proceso de levantamientos topográficos proyectos para 2020: mejoramiento del aeródromo de Tortuguero, Habilitación de espacios para permisionarios en AIDOQ, Construcción de bomberos en AIDOQ, Plan integral del mejoramiento AITBP, Puerto Jiménez fase II. 2. 25%, Se han realizado 2 verificaciones topográficas de los proyectos en ejecución: Guápiles y Pérez Zeledón.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 107 de 169

	R 4.-Realizar los estudios necesarios en las zonas de influencia de los aeródromos del país, requeridos para una operación segura.	R.4.1. Realizar el 100% de los Estudios para eliminación de obstáculos en las zonas de influencia de los aeródromos solicitados por otras Dependencias R.4.2. Realizar el 100% las solicitudes de autorización de elevaciones de las construcciones en las superficies limitadoras de obstáculos de los aeropuertos internacionales y locales, solicitadas por interesados externos.	25%	Según cada meta: 1. 25% Se han realizado estudios de eliminación de obstáculos en las zonas de influencia en el aeródromo de Guápiles 2. Se han realizado 449 estudios aeronáuticos de restricción de alturas.
	R 5.-Realizar la inscripción y seguimiento de proyectos de inversión en el Banco de Proyectos de Inversión de MIDEPLAN.	R.5.1. Inscribir el 100% de los nuevos proyectos de inversión que gestione la Institución para el año 2019 R.5.2. Realizar el 100% de las actualizaciones de los proyectos de inversión inscritos en el BPIP atendiendo las solicitudes de MIDEPLAN según plan de inversión aprobado para el año 2018 y 2019.	25%	Según cada meta: 1. 25%, Se encuentra en proceso de elaboración documentación para la inscripción de proyecto Reconstrucción de la pista de AIDOQ y Sistema de iluminación de Oficinas Centrales. 2. 25%, las actualizaciones de todos los proyectos se encuentran en estado activo.
	R 6.- Mantener un seguimiento y Control de los avances que presenten los proyectos de inversión de la Institución.	R.6.1. Realizar 12 informes de seguimiento de proyectos de Infraestructura dirigidos a UPLA y CETAC.	25%	Se han realizado dos informes trimestrales de seguimiento de proyectos de Infraestructura, uno para UPI y otro para CETAC.
Mantenimiento	1. Aplicar el programa de mantenimiento preventivo electromecánico y de obra civil en Aeropuertos Internacionales, Aeródromos y Edificios de la DGAC.	1.1. Realizar 118 Giras de inspección del programa de mantenimiento preventivo. 1.2. Adquirir el 100% de equipos varios requeridos en las oficinas de la DGAC y AIDOQ para brindar el manteniendo oportuno	17%	Según cada meta: 1. Se realizaron 40 giras de inspección de mantenimiento preventivo 2. Concluida en el I trimestre

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 108 de 169

	<p>2. Elaborar los informes de gestión para enviar al Área de Infraestructura aeronáutica.</p>	<p>2.1. Elaborar un informe de gestión semestral para enviar al Área de Infraestructura Aeronáutica</p>	<p>50%</p>	<p>Se elaboró el informe correspondiente al I semestre</p>
	<p>3. Preparar, supervisar y controlar los servicios y trabajos realizados por contrato y relacionados al mantenimiento de equipos y de obras civiles.</p>	<p>3.1. Realizar 122 Giras de inspección (contrato de chapeas) 3.2. Realizar 5 Giras de inspección (de contratos de obras civiles y electromecánico). 3.3. Realizar 6 Giras de inspección (de contrato de Aires Acondicionados). 3.4. Realizar 1 Giras de inspección (de contrato de pararrayos). 3.5. Realizar 12 giras de inspección (de contrato de ascensores) 3.6. Realizar 8 giras de inspección (de contrato de Plantas eléctricas) 3.7. Realizar 4 giras de inspección (de contrato de marcos detectores de metales) 3.8. Realizar 4 giras de inspección (de contrato de maquina rayos X)</p>	<p>25%</p>	<p>Según cada meta: 1. Se realizaron 30 giras de inspección chapeas 2. Se realizaron 2 giras de inspección de obra civil. 3. Se realizaron 2 giras de inspección de Aires acondicionados 4. La gira de inspección de pararrayos está programada para el III trimestre. 5. Se realizaron 3 giras de inspección de ascensores 6. Se realizaron 2 giras de inspección de Plantas eléctricas 7. Se realizó 1 gira de marcos detectores de metales 8. Se realizó 1 gira de inspección de máquina de rayos X</p>
	<p>4. Ejecutar correctamente y en el menor tiempo posible el mantenimiento correctivo electromecánico y de obra civil en Aeropuertos Internacionales, Aeródromos y Edificios de la DGAC.</p>	<p>4.1. Realizar el 100 % de trabajos</p>	<p>25%</p>	<p>Se realizaron todos los trabajos requeridos durante el trimestre</p>
<p>Fuente: Matrices de Evaluación II Trimestre 2019 enviadas por cada Unidad</p>				

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 109 de 169

Anexo #3: Diferencias entre la programación y los datos de las evaluaciones. ⁴

Dependencia	Objetivo Estratégico	Meta	Programación para I trimestre	Evaluación I trimestre presentado	Programación para el II trimestre	Evaluación II trimestre presentada
Departamento Servicios de Navegación Aérea	1. Alinear el Plan Nacional de Navegación Aérea de conformidad con la declaratoria de Puerto España	1.1. Actualizar el 100% del Plan Nacional de Navegación Aérea.	25%	25%	75%	10%
	5. Optimizar y mejorar la infraestructura de comunicaciones del sistema móvil aeronáutico	5.1. Adquirir cinco (5) radios de comunicación portátil	10%	10%	20%	0%
		5.2. Adquirir tres (3) radios transceptores de sistema de frecuencias	10%	10%	20%	0%
		5.3. Adquirir repuestos para radio y veinte (20) casco operadora	50%	50%	50%	20%
Licencias	1. Actualizar el banco de preguntas de los exámenes TM2 para subsanar discrepancias identificadas por los usuarios	1.1. Realizar y actualizar una revisión al total del banco de preguntas de exámenes TM2 (Generales, Avión, Motor) – Total 300 preguntas	25%	25%	25%	0%
	2. Elaborar una circular de asesoramiento dirigida a examinadores delegados externos para definir la metodología a seguir en aplicación de pruebas prácticas a pilotos	2.1. Realizar y divulgar circular de asesoramiento sobre metodología para aplicación de pruebas prácticas a pilotos	50%	0%	0%	0%

⁴ Los datos en azul representan los porcentajes de avance consistentes a la formulación y los datos en rojo representan los incumplimientos.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 110 de 169

AVSEC FAL	2. Participar en el proceso de vigilancia de aeródromos en materia AVSEC FAL en cumplimiento del RAC 17	Realizar vigilancias a 4 aeródromos para identificar las necesidades operativas en materia de seguridad de la aviación	25%	0%	25%	0%
AIDOQ	2. Consolidar un comité de control de fauna en el AIDOQ.	2.1. Atender una sesión de trabajo bimensual de conformidad con el cronograma establecido (6)	17%	17%	33%	17%
Salón Diplomático	2. Contar con un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado del uso del Salón Diplomático con el propósito de mantener un mejor control de este.	2.1. Realizar las etapas definidas para el lograr la implementación del sistema automatizado para el Salón Diplomático	25%	20%	25%	0%
Tecnologías de Información	1. Mejorar el Desarrollo de sistemas de Información.	1.1 Alcanzar el 100% del desarrollo e implementación del sistema de facturación y cobro (Etapa de Ejecución).	25%	13%	25%	0%
	2. Cumplir con la normativa de la Contraloría General de la República con relación a Tecnologías de información.	2.1. Desarrollar 2 lineamientos para cumplir con la normativa de la CGR por medio de contratación.	25%	40%	25%	0%
Infraestructura Aeronáutica	E 1.-Mejorar la infraestructura y los servicios de los Aeródromos Locales, para contribuir con la	E.1.6 Alcanzar el 100% del Mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito (Pista).	25%	35%	25%	6%

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 111 de 169

mejora de la competitividad del país.	E.1.7. Alcanzar el 100% del Construcción de un hangar aeródromo de COTO 47.	30%	30%	30%	0%
	E.1.10. Realizar el mejoramiento de la superficie de pista y la nivelación de franjas en función de la seguridad operacional del aeródromo de La Managua, Quepos.	25%	25%	25%	0%
E 3.-Diseño y Construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Limón AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas.	E.3.1. Alcanzar el 100% del Proyecto Diseño y Construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Limón AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas.	25%	41%	25%	0%
E-4 Promover el desarrollo integral del AIDOQ de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	E.4.2. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de los pavimentos de pistas de aterrizaje, calles de rodaje, conexiones adyacentes, franjas de seguridad y sistema de evacuación de aguas del AIDOQ	30%	35%	30%	6%
E-7 Adquirir los terrenos aledaños al Aeródromo de Puerto Jiménez por medio de expropiación a fin de ampliar sus dimensiones (fase II) buscando cumplir con la normativa de la OACI en materia de seguridad operacional	E.7.1. Realizar y entregar los planos catastrados de los terrenos del Aeródromo de Puerto Jiménez a la Asesoría Jurídica para que continúen con el trámite de expropiación.	25%	25%	25%	0%

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 112 de 169

Dependencia	Objetivo Rutinario	Meta	Programación para I trimestre	Evaluación I trimestre presentada	Programación para el II trimestre	Evaluación II trimestre presentada
Departamento de Servicios de Navegación Aérea	4. Mejorar el bienestar del personal de los Servicios de Navegación Aérea	4.4. Realizar valoraciones psicológicas al 100% del personal de nuevo ingreso.	0%	0%	50%	0%
	6. Mejorar la toma de decisiones colaborativa en las operaciones aeroportuarias	6.1. Establecer un proceso de CDM en AIJS	0%	0%	25%	0%
Unidad Administración del Espacio Aéreo	3. Participar del grupo de trabajo RST para reforzar la seguridad en las pistas	Implementar el 100% de los acuerdos tomados en las reuniones de RST	25%	25%	25%	0%
Departamento de Seguridad Operacional	2. Brindar criterios técnicos sobre asuntos de seguridad operacional.	2.1. Atender el 100% los conflictos de seguridad operacionales.	25%	25%	25%	15%
	3. Asignar un registro aeronáutico único para la debida inscripción de la aeronave.	3.1. Realizar la aprobación del 100% de las certificaciones de matrícula	25%	25%	25%	15%
Aeronavegabilidad	1. Cumplir con el Plan Anual de Vigilancia a Operadores Aéreos aprobado por la Dirección General y darle su respectivo seguimiento en cumplimiento con el Convenio de Aviación Civil Internacional.	1.1. Realizar 178 auditorías según el Plan de Vigilancia a los Operadores nacionales.	22%	0,02%	22%	25%
			40 vigilancias	4 vigilancias	40 vigilancias	44 vigilancias

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 113 de 169

AVSEC FAL	1. Verificar el cumplimiento de los instrumentos normativos sobre seguridad de la Aviación por parte de los poseedores de un COA, CO o habilitación otorgada por la DGAC	1.1. Realizar una prueba de seguridad bimensual a un poseedor de un CO o COA regulado. Total, anual 6 pruebas de seguridad.	17%	0%	33%	33%
		1.3. Realizar dos inspecciones mensuales a un poseedor de CO o COA regulado. Total, anual 24 inspecciones.	25%	0%	25%	13%
		1.4. Realizar el 100% de las actividades de vigilancia a los operadores aéreos nacionales en sus estaciones en el exterior (63), conforme al Plan de Vigilancia 2019, autorizado por la Dirección General.	0%	0%	33%	5%
Supervisión de Aeródromos	2. Actualizar textos de orientación publicados	Actualizar 2 textos de orientación al año	0%	0%	50%	0%
Transporte Aéreo	4. Vigilar que las compañías con un certificado de operador nacional mantengan la capacidad financiera para atender sus gastos operativos	4.1. Preparar al menos 08 informes o alertas al año sobre la capacidad financiera de las compañías con certificado de operador aéreo nacional	25%	0%	25%	12,5%
	7. Actualizar mensualmente los itinerarios en la página web de la DGAC	7.1. Publicar una vez al mes los itinerarios en la página Web de la DGAC.	25%	16,7%	25%	0%

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 114 de 169

AIDOQ	3. Realizar las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna.	3.1. Realizar 2 inspecciones diarias (526 inspecciones)	25%	11%	25%	10%
AIL	2. Realizar las inspecciones FOD a pista y rampa del AIL.	2.1. Realizar una inspección FOD de lunes a viernes. 260 inspecciones	25%	19%	25%	19%
CETAC	6. Dar seguimiento a la correspondencia recibida con el fin de mantener control sobre la misma	6.1. Realizar 4 un informe de correspondencia recibida (uno por trimestre)	25%	25%	25%	0%
	7. Dar seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	7.1. Realizar 4 informes de seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	25%	0%	25%	0%
Planificación Institucional	15. Realizar SEVRI - Valoración de Riesgos 2019 y su seguimiento.	15.2. Elaborar y publicar informe de seguimiento de planes de acción respecto al SEVRI del 2018.	0%	0%	100%	0%
Proveeduría	7. Cumplir con los señalamientos del Ministerio de Hacienda indicados en la Directriz DGABCA-002-2017 del 21 de marzo 2017	7.1. Realizar un informe semestral de bienes muebles e inmuebles	0%	0%	50%	0%
		7.4. Realizar un informe anual de Bienes Muebles inscritos ante el Registro Nacional	0%	0%	100%	0%
		7.6. Realizar un informe semestral sobre destrucciones realizadas durante el periodo.	0%	0%	50%	0%

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 115 de 169

Salud Ocupacional	1. Promover el bienestar físico y mental de los funcionarios (as) de la DGAC	1.1. Cumplir con el Plan de inspecciones de condiciones de seguridad, salud e higiene ocupacional en centros de trabajo y emitir informes. (10 inspecciones)	20%	20%	20%	0%
		1.4. Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de extinción de incendios de los centros de trabajo de la DGAC (6)	0%	0%	100%	0%
		1.5. Coordinar con el INS dos charlas a funcionarios de la DGAC en temas de salud ocupacional y prevención	0%	0%	50%	0%
	3. Contar con comisiones de Salud Ocupacional en los diferentes centros de trabajo de la DGAC en cumplimiento del Decreto 39408 MTSS	3.1. Constituir y organizar las Comisiones de Salud Ocupacional del AITBP y el Departamento de Navegación Aérea	0%	0%	50%	0%

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 116 de 169

Anexo #4: Capacitaciones 2019, datos al II trimestre. **Fuente: Proceso de Capacitación – Rebeca Rodríguez, jefa del Proceso**

Programa	Dependencia	Capacitaciones ejecutadas I trimestre ⁵	Capacitaciones ejecutadas II trimestre ⁶	Total a Junio 2019
PROGRAMA 1	Departamento de Servicios de Navegación Aérea	19	61	80
	Departamento de Seguridad Operacional			0
	Supervisión de Navegación Aérea	1	1	2
	Operaciones Aeronáuticas	34	42	76
	Licencias		2	2
	Aeronavegabilidad	6	15	21
	Proceso Documentación y Regulación Aeronáutica		1	1
	AVSEC-FAL	4	3	7
	Supervisión de Aeródromos		6	6
	Transporte Aéreo		1	1
	Departamento de Aeropuertos			0
	Aeródromos Locales		3	3
	AIDOQ		3	3
	AITBP		3	3
AIL		0	0	
TOTAL CAPACITACIONES DEL PROGRAMA 1		64	141	205
PROGRAMA 2	CETAC			0
	Contraloría de Servicios			0
	Accidentes e Incidentes		1	1
	Auditoría Interna		2	2
	Órgano Fiscalizador (OFGI)			0
	Dirección General			0
	Departamento Financiero Administrativo		3	3
	Planificación Institucional	1	7	8

⁵ Incluye todas las capacitaciones que iniciaron su ejecución en el I trimestre, pese a que se extienden a otros trimestres.

⁶ Incluye todas las capacitaciones que iniciaron en el II trimestre y que puede que se extiendan a trimestres siguientes.

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 117 de 169

	Asesoría Jurídica	1	9	10
	Gestión Institucional de Recursos Humanos	2	10	12
	Recursos Financieros	5	3	8
	Proveeduría	2	10	12
	Servicios Generales			0
	Archivo			0
	Salón Diplomático			0
	Salud Ocupacional			0
	Tecnologías de Información	7	1	8
	TOTAL CAPACITACIONES DEL PROGRAMA 2	18	46	64
PROGRAMA 3	Infraestructura	7	25	32
	Mantenimiento	1	8	9
	TOTAL CAPACITACIONES DEL PROGRAMA 3	8	33	41

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 118 de 169

Anexo #5: Estado de implementación de recomendaciones de Auditoría. Fuente: Proceso de Control Interno- Rafael Hidalgo

Cuadro N°1					
Recomendaciones pendientes de cumplimiento por Departamento 2014 al 2018					
Al 28 de agosto 2018					
Línea N°	N° Informe	Recomendaciones		Estado Actual	Fecha
		Dirigida a:	Detalle		
	AI-04-2018	R. FINACIERO	Recomendación 8: Elaborar planes detallados para los aspectos que están pendientes de implementar de las NICSP que se detallan en el anexo 1.	Se realizarán los planes que sean necesarios para cumplir con la implementación de las NICSP.	28 de febrero 2019
			Recomendación 9: Elaborar un plan de capacitación en NICSP para los funcionarios del área de Recursos Financieros	Ya está elaborado un plan de capacitación, se está coordinando con el Proceso de Capacitación para que sea impartido en la institución.	30 de marzo 2019
			Recomendación 10: Se recomienda continuar utilizando la nueva herramienta proporcionada por la Contabilidad Nacional, denominada matriz de autoevaluación del avance de la implementación de las NICSP, ya que da un panorama más certero sobre el avance en la implementación de esta normativa	Se ha venido utilizando la herramienta denominada Matriz de Autoevaluación y se continuara utilizando hasta que la Contabilidad Nacional indique que ya no se utilice.	31 de diciembre 2019

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 119 de 169

			Recomendación 11: Se debe realizar un plan de trabajo para solventar los aspectos que están pendientes de implementar en las normas en las que la entidad se acogió a algún transitorio y darle seguimiento a que se cumpla el mismo. Tal plan debe indicar los responsables de las diferentes actividades a realizar, la fecha en que debe estar concluida la actividad, los recursos que se requieren para cumplir el objetivo y las limitaciones que se enfrenten, indicando como se atendería tales limitaciones.	Se realizará el plan con todos los requerimientos que sean necesarios.	30 de marzo 2019
			Recomendación 12: Evaluar el análisis y los criterios externados con respecto a las consultas formuladas a Contabilidad Nacional, para determinar si es necesario adoptar ciertos tratamientos contables y revelaciones o si hay temas que aún deben ser clarificados en mayor amplitud por la Contabilidad Nacional.	Ya la Contabilidad Nacional dio respuesta a las consultas realizadas y se adoptaron los tratamientos contables indicados por ellos.	Cumplido
			Recomendación 13: Se debe concluir el proceso de contratación o que se realicen las valoraciones pertinentes, de manera que la administración asegure el levantamiento del inventario de los activos y darles un mayor seguimiento a los otros objetivos que hay que cumplir para lograr la implementación plena de esta norma.	Ya se realizó la contratación de la empresa para el levantamiento del inventario de Propiedad Planta y Equipo, ya está en ejecución el inventario.	31 de diciembre 2019

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 120 de 169

	CARTA DE GERENCIA CG-2-2018	FINANCIERO	Recomendación N° 1: Se recomienda al Departamento de Contabilidad en conjunto con el Departamento de Proveduría efectuar conciliaciones de inventario de forma conjunta, con el propósito de detectar diferencias y ajustarlas debidamente.	Se coordina con la Unidad de Proveduría Para seguir realizando la conciliación	Dec-18
			Recomendación N° 2: Se recomienda al Departamento de Contabilidad en conjunto con el Departamento de Proveduría (específicamente con el encargado de bodega) coordinar los movimientos de inventario del último día de mes, es decir ejecutar requisiciones únicamente cuando el cierre contable se haya efectuado, esto con el fin de reducir la probabilidad de generar diferencias entre los reportes.	Se realizará la coordinación con el encargado de bodega	Cumplido
			Recomendación N° 3: Se recomienda al encargado de recursos materiales, efectuar una toma física de inventario anual para control y actualización de datos del sistema de inventarios, esto en apego al cumplimiento del Reglamento de Gestión de Bodegas.	Esta toma física se realiza todos los años a finales de diciembre	Cumplido

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 121 de 169

			Recomendación N° 4: Se recomienda al Departamento Financiero en conjunto con la proveeduría efectuar un cambio en el modelo del registro de las compras de inventario, pasando del método a base de efectivo (actual) al método por devengado, esto con el principal objetivo de mantener un óptimo control de las existencias de inventario en tiempo real, además de reducir el riesgo de incurrir en sobrantes y faltantes.	Se le solicitará al proveedor del sistema los ajustes necesarios para cumplir con esta recomendación	30 de marzo 2019
			Recomendación N° 5: Se recomienda al encargado de la bodega en conjunto con el Jefe de Proveeduría, actualizar la unidad de medida para el 100% de los artículos que presentan inconsistencias, con el fin de reducir el riesgo de incurrir en sobrantes y faltantes de inventario.	Ya está en proceso la contratación para un levantamiento del inventario	31 de enero 2019
			Recomendación N° 6: Se recomienda a la encargada del Departamento de Bienes Institucionales, coordinar la realización de un levantamiento de la totalidad de activos fijos del CETAC para el periodo 2018 y a partir de esto efectuarlo de forma anual, tal como se indica en la disposición reglamentaria antes descrita.	está pendiente vence en marzo 2019	30 de marzo 2019

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 122 de 169

			Recomendación N° 7: Se recomienda al Departamento de Bienes Institucionales en conjunto con el funcionario asignado, ubicar los activos no encontrados (detallados anteriormente) durante la revisión de auditoria, con el fin de salvaguardar la integridad de estos.	está pendiente vence en marzo 2019	30 de marzo 2019
			Recomendación N° 8: Se recomienda al Departamento Financiero en coordinación con la Proveduría proceder con el ajuste y depuración de las diferencias mostradas en la conciliación de valores históricos entre el SIBINET y SIFCO, con el fin de mostrar saldos congruentes entre ambos sistemas.	está pendiente vence en marzo 2019	30 de marzo 2019
	CG-1-2018	FINANCIERO	Recomendación 1: Diferencia en saldo de auxiliar antigüedad de saldos concesionarios y saldo en Balance. Se recomienda al proceso de contabilidad determinar el origen de la diferencia y de ser necesario efectuar el ajuste correspondiente.	Ya se están realizando las acciones necesarias para determinar la diferencia y así realizar el ajuste requerido.	Cumplido
			Recomendación 2: Seguimiento al Sistema de Facturación. Se recomienda a URF dar el seguimiento respectivo a la solicitud enviada a la Dirección para buscar soluciones alternativas a los problemas de facturación.	Ya se están realizando las acciones necesarias para determinar la diferencia y así realizar el ajuste requerido.	Indefinido (no esta tan claro cuando se sacara el cartel de licitación del sistema de facturación).

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 123 de 169

			Recomendación 3: Dar seguimiento a las recomendaciones de cartas anteriores. Se recomienda a la administración dar un mayor seguimiento a las recomendaciones en estado de "En proceso" y "Pendiente".	Se le ha estado dando seguimiento a las recomendaciones, de hecho, hay algunas que se están cerrando.	Indefinido
N° Informe	Recomendaciones		Razón por la que no se ha cumplido	fecha	
	Dirigida a:	Detalle			
AI-15-217	Al Proceso de Archivo Central Institucional	39. Incluir dentro del procedimiento de funciones de la recepcionista, el registro del personal que ingresa a la institución Agregar al procedimiento "5103 Instructivo para la recepción, radicación, distribución de documentos " una sección para establecer las funciones del registro de visitantes y además la obligación de que el personal de recepción conozca y se apegue a las políticas de seguridad de la institución.	Vencimiento en dos fases, según cronograma: 2019-2020	Dec-18	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 124 de 169

N° Informe	Recomendaciones		Razón por la que no se ha cumplido	fecha	
	Dirigida a:	Detalle			

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 125 de 169

AI-15-2017	A la Unidad de Recursos Humanos	37. Incluir en el Plan de Capacitación para el Personal de la DGAC temas sobre Seguridad de la Información Se recomienda que se incluya temas de seguridad como parte de la capacitación que se brinda a los empleados de la DGAC, de manera que se aumente la concientización en administración de seguridad a nivel de toda la organización. Lo anterior, puede ser apoyado también mediante campañas internas breves que vayan recordando a los funcionarios aspectos relevantes sobre Seguridad de la Información y su importancia para la Dirección General de Aviación Civil.	Vencimiento en dos fases, según cronograma: 2019-2020	2019-2020	
PMO					
Línea de informe N°	N° Informe	Recomendaciones		estado actual	fecha
		Dirigida a:	Detalle		
41	AI-15-2017	A la Unidad Tecnológicas de Información y a la PMO	3. Gestionar la estrategia de TIC como parte integral de la estrategia de la DGAC Alinear las acciones estratégicas en TI con los objetivos y metas de la estrategia institucional.	Cumplido. PMO y TI realizaron una alineación entre cada proyecto del PETIC y los programas estratégicos del PEI del cual se generó un documento llamado "Relación entre PEI y PETIC" que cuenta con el visto bueno de la señora Malo Guzmán	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 126 de 169

42	AI-15-2017	A la Unidad Tecnologías de Información y a la PMO	4. Evaluar y replantear las iniciativas del portafolio del proyecto Inventariar los proyectos de TIC actuales y previstos en la organización: identificar objetivos de negocio, plazos e inversiones asociadas y evaluar si es necesario detenerlos o seguirlos.	Cumplido (punto 2 de la minuta PMO de la sesión 24-2018 PMO)	
43	AI-15-2017	A la Unidad Tecnologías de Información y a la PMO	5. Dar seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de Información Priorizar la inversión y la ejecución de iniciativas, alinear los proyectos con los objetivos del negocio y actualizar las fechas de ejecución de cada uno de los proyectos, para monitorear el avance de su cumplimiento.	Cumplido. Se cerró según cronograma, sin embargo, ha seguido y seguirá en ejecución hasta que los proyectos del PETIC terminen. Por ejemplo, se le dio seguimiento en la sesión PMO 14-2018, se recibió acta constitutiva del proyecto Normas Técnicas de Gestión de Tecnologías de Información ligada al PETIC de la DGAC. Además, el encargado de la Oficina PMO estuvo presente en una reunión el 11 de julio sobre el PAO II Semestre de TI, en que se habló sobre los proyectos del PETIC a gestionar en el 2018 y 2019. También se le pidió a TI informes mensuales de tal proyecto a partir del mes de agosto.	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 127 de 169

44	AI-15-2017	A la Unidad Tecnologías de Información y a la PMO	6. Dar seguimiento al Plan Estratégico 2016- 2020 e Implementar el Proyecto - CO3-003(Definir e implementar un proceso de gestión de la seguridad de la información para la DGAC) Se recomienda darle seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de información, mantener y actualizar el programa de proyectos e implementar el proyecto “Definir e implementar un proceso de gestión de la seguridad de la información para la DGAC”, el cual debe crear y formalizar un marco de seguridad de la información, considerando las mejores prácticas de la industria plasmadas en modelos tales como COBIT e ISO 27001. Este proyecto debe incluir el establecimiento y mantenimiento de roles y responsabilidades de seguridad, políticas, estándares y procedimientos de TI. La administración de la seguridad también incluye realizar monitoreo de seguridad y pruebas periódicas, así como realizar acciones correctivas sobre las debilidades o incidentes de seguridad identificados. Una efectiva administración de la seguridad protege todos los activos de TI para minimizar el impacto en el negocio causado por vulnerabilidades o incidentes de seguridad.	Cumplido. Se cerró según cronograma, sin embargo, ha seguido y seguirá en ejecución hasta que los proyectos del PETIC terminen. Por ejemplo, se le dio seguimiento en la sesión PMO 14-2018, se recibió acta constitutiva del proyecto Normas Técnicas de Gestión de Tecnologías de Información ligada al PETIC de la DGAC. Además, el encargado de la Oficina PMO estuvo presente en una reunión el 11 de julio sobre el PAO II Semestre de TI, en que se habló sobre los proyectos del PETIC a gestionar en el 2018 y 2019. También se le pidió a TI informes mensuales de tal proyecto a partir del mes de agosto. En lo correspondiente al detalle del proyecto, eso es competencia exclusiva de TI.	
----	------------	---	---	--	--

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 128 de 169

45	AI-15-2017	A la Unidad Tecnologías de Información y a la PMO	<p>7. Dar seguimiento al Plan estratégico de Tecnologías de Información- “Proyecto Definición e implementación de un proceso de administración y operación de los servicios de TIC”.</p> <p>Se recomienda reprogramar el proyecto “Definición e implementación de un proceso de administración y operación de los servicios de TIC”, y ejecutarlo alineado a las mejores prácticas de la industria.</p>	<p>Se cerró según cronograma, sin embargo, ha seguido y seguirá en ejecución hasta que los proyectos del PETIC terminen. Por ejemplo, se le dio seguimiento en la sesión PMO 14-2018, se recibió acta constitutiva del proyecto Normas Técnicas de Gestión de Tecnologías de Información ligada al PETIC de la DGAC. Además, el encargado de la Oficina PMO estuvo presente en una reunión el 11 de julio sobre el PAO II Semestre de TI, en que se habló sobre los proyectos del PETIC a gestionar en el 2018 y 2019. También se le pidió a TI informes mensuales de tal proyecto a partir del mes de agosto, sin embargo, aún no se han recibido. Este proyecto no fue incluido dentro del cartel para ejecutar los primeros proyectos de Normas Técnicas ya que depende de los resultados de Modernización, por tal razón el seguimiento a hacerle debe extenderse más que el CO3-003</p>	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 129 de 169

46	AI-15-2017	A la Unidad Tecnologías de Información y a la PMO	8. Reevaluar si es factible la implementación del proyecto "C03- 01 - Reorganización de la función de TIC de la DGAC: procesos y perfil del recurso humano".	Las fichas de proceso ya fueron entregadas, sobre el perfil de recurso humano, esto no es competencia de la PMO, TI ni Planificación	
74	AI-15-2017	A la PMO	36. Capacitación y más seguimiento por parte de la PMO Se recomienda a la PMO capacitar a las Unidades Funcionales de la DGAC sobre el debido proceso para completar cada uno de los apartados del acta de constitución de un proyecto, incluso tener guías de ejemplo y así cumplir con uno de sus objetivos, el cual es: "Divulgar, capacitar y dar seguimiento y control de la aplicación de la metodología institucional para facilitar la rendición de cuentas". Además de que una vez que reciban las actas las revisen y de ser necesario sugieran cambios, esto como responsables designados en la DGAC para dichos efectos.	Cumplida la capacitación, pendiente el ejemplo de acta. Las actas siempre se revisan y se sugieren cambios si se considera necesario. El acta constitutiva mencionada por Auditoría nunca fue recibida en PMO, dado que tal proyecto comenzó antes de ser constituido este nuevo proceso. En noviembre 2018 se capacitó personal de TI y otros miembros de la Comisión PMO con la UNA en temas de Planificación de Proyectos. El acta constitutiva actual contiene instrucciones y ejemplos, sin embargo, se está por modificar dado que la Unidad de Infraestructura está haciendo revisión de los formularios de gestión de proyectos a completar, cuando esto suceda se completará un acta constitutiva a modo de ejemplo. Plazo: marzo 2019	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 131 de 169

AI-08-2017	OFGI	7. Realizar la toma física de los activos que se ubican en el AIJS, o en su defecto, realizar las coordinaciones necesarias con las DGAC con el fin garantizar el control periódico de los mismos. Además, implementar las medidas de control necesarias que garanticen que las tareas de verificación de instalación de activos exonerados y cruce de información entre los listados de activos del área legal y el GI se lleven a cabo y se evidencien.	Se reprograma seguimiento para julio 2018, según comunicación del OFGI del 11/01/2018.	Cerrado. El OFGI contó con una contratación en el 2017 y 2018 para la revisión de todos los activos exonerados del AIJS en coordinación con el Gestor, ya todos se plaquearon y a partir del cierre del trabajo realizado por la empresa, el OFGI lo realiza en coordinación con AERIS. Se remite también siempre la lista con los activos exonerados que se ubican en el AIJS a la Unidad de Control de Bienes de la D.G.A.C para su respectivo control. Adicionalmente, la Unidad de Control de Bienes realizó una contratación que inició en el 2019, para la revisión de todos los activos que pertenecen al CETAC; también se realizan revisiones coordinadas para la revisión en sitio de los activos, por lo que se da por cumplido este punto.	Jan-19
AI-10-2017	Al Encargado de la Unidad de Control del Contrato de Concesión del AIDOQ y a la Gerente del Proyecto	2. Establecer formalmente el mecanismo de los sistemas de información con el fin de garantizar que el manejo, archivo y recuperación de la información cumpla con los requisitos de confiabilidad, oportunidad y utilidad.	Cumplimiento según cronograma: octubre 2018.	Se adjunta oficio CETAC-AIDOQ-OCOF-0109-2018 enviado a la Señora Isabel González, con el detalle de las acciones a realizar ante las recomendaciones emitidas mediante el informe de auditoría AI-10-2017.	Aug-19

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 132 de 169

AI-10-2017	Al Encargado de la Unidad de Control del Contrato de Concesión del AIDOQ y a la Gerente del Proyecto	3. Establecer formalmente los canales de comunicación con el fin de garantizar que la información se comunique a los destinatarios de forma oportuna y segura para la toma de decisiones.	Cumplimiento según cronograma: octubre 2018.	Se adjunta oficio CETAC-AIDOQ-OCOF-0109-2018 enviado a la Señora Isabel González, con el detalle de las acciones a realizar ante las recomendaciones emitidas mediante el informe de auditoría AI-10-201	Aug-19
AI-10-2017	Al Encargado de la Unidad de Control del Contrato de Concesión del AIDOQ y a la Gerente del Proyecto	5. Mejorar y fortalecer las líneas de control y establecimiento de responsabilidades.	Cumplimiento según cronograma: octubre 2018.	Se adjunta oficio CETAC-AIDOQ-OCOF-0109-2018 enviado a la Señora Isabel González, con el detalle de las acciones a realizar ante las recomendaciones emitidas mediante el informe de auditoría AI-10-2017.	Aug-19
AI-10-2017	Al Encargado de la Unidad de Control del Contrato de Concesión del AIDOQ y a la Gerente del Proyecto	6. Definir de manera específica las actividades de fiscalización para el Contrato de Concesión del AIDOQ, las cuales deben considerar herramientas y registros oportunos y uniformes, así como el seguimiento respectivo de la gestión.	Cumplimiento según cronograma: octubre 2018.	Se adjunta oficio CETAC-AIDOQ-OCOF-0109-2018 enviado a la Señora Isabel González, con el detalle de las acciones a realizar ante las recomendaciones emitidas mediante el informe de auditoría AI-10-2017.	Aug-19

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 133 de 169

AI-10-2017	Al Encargado de la Unidad de Control del Contrato de Concesión del AIDOQ y a la Gerente del Proyecto	7. Realizar las acciones pertinentes para que toda documentación digital o física se ordene de manera tal, que permita ubicar con facilidad la trazabilidad de cada documento.	Cumplimiento según cronograma: octubre 2018.	Se adjunta oficio CETAC-AIDOQ-OCOF-0109-2018 enviado a la Señora Isabel González, con el detalle de las acciones a realizar ante las recomendaciones emitidas mediante el informe de auditoría AI-10-2017.	Aug-19
------------	--	--	--	--	--------

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 134 de 169

AI-10-2017	Al Encargado de la Unidad de Control del Contrato de Concesión del AIDOQ y a la Gerente del Proyecto	8. Tomar las medidas necesarias para que por cada fiscalización que se realice al Contrato de Concesión por medio de los funcionarios que componen la Unidad de Control, se realicen los reportes o informes pertinentes, con el fin de que se justifique cada visita o inspección realizada y se documenten – física o digitalmente– los resultados obtenidos.	Cumplimiento según cronograma: octubre 2018.	Se adjunta oficio CETAC-AIDOQ-OCOF-0109-2018 enviado a la Señora Isabel González, con el detalle de las acciones a realizar ante las recomendaciones emitidas mediante el informe de auditoría AI-10-2017.	Aug-19
------------	--	---	--	--	--------

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 135 de 169

AI-10-2017	Al Encargado de la Unidad de Control del Contrato de Concesión del AIDOQ y a la Gerente del Proyecto	10. Realizar las acciones pertinentes para que se utilice de forma apropiada y eficiente, el fondo de fiscalización, de tal forma que se cumpla con los requerimientos de fiscalización que contempla el Contrato de Concesión; todo dentro del marco regulatorio legal.	Cumplimiento según cronograma en dos fases: junio 2018 y setiembre 2018.	En relación con este tema se da respuesta a la Auditoría mediante documento CETAC-AIDOQ-OC-OF-0007-2019, el cual se adjunta la documentación de respaldo.	
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN					
Línea N°	N° Informe	Recomendaciones		estado actual	fecha
		Dirigida a:	Detalle		
23	AI-13-2017	A la Unidad Tecnologías de Información	2. Definir un procedimiento para la realización de un análisis de requerimientos de las necesidades de los usuarios, antes de definir los términos cartularios para la adquisición de sistemas de aplicación el cual abarque las necesidades reales de la institución	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
24	AI-13-2017	A la Unidad Tecnologías de Información	3. Definir un procedimiento para la participación de funcionarios de esta en las reuniones de entendimiento entre las unidades usuarios y los proveedores de servicio, de tal forma que puedan ser un intermediario entre ambas y generar conocimiento de los procesos que se realizan para asumir el proyecto en el futuro	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, Ver oficio DGAC-TI-OF-263-2018 Dirigido a Maribel Muñoz, DGAC-TI-OF-237-2018 Dirigido a Maribel Muñoz y se cierra mediante formulario 0023	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 136 de 169

25	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	5. Definir un procedimiento para la revisión periódica de las bitácoras definidas en el sistema.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
26	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	6. Definir un programa de capacitación que le permita al personal tener el conocimiento técnico para asumir las responsabilidades del mantenimiento del SIFCO.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
27	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	8. Analizar utilizar horas de soporte para que el personal de la Unidad en conjunto reciba una capacitación en la arquitectura, estructuras, programación e interfaces del sistema, así como en mejorar la comprensión de este.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
28	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	9. Analizar la activación de bitácoras a nivel de base de datos y en caso de activarse definir un procedimiento de revisión periódica de bitácoras para determinar accesos no autorizados u operaciones sospechas a nivel de base de datos.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
29	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	10. Analizar la implementación de un manejo de registro de errores, que permita a la Unidad dar seguimiento a los errores, ocultando información a los usuarios de estos.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 137 de 169

30	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	11. Asumir el mantenimiento y la resolución de la brecha operativa del SIFCO.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
31	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	12. Asumir la resolución de la brecha operativa del SIFCO.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
32	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	13. Realizar la contratación para la resolución de la brecha operativa del SIFCO, con una participación de la UTI en términos de análisis de requerimientos, programación de las soluciones a las brechas.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
33	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	14. Asumir la resolución de las deficiencias en materia de NICSP debido a su carácter de obligatoriedad a la mayor brevedad posible.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-010-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
34	AI-13-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	17. Consumir horas de proveedor para la capacitación técnica tanto de la arquitectura como de la programación interna del SIFCO.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-137-2018 Dirigido a don Oscar Serrano, DGAC-TI-OF-347-2018 Dirigido a don Oscar Serrano	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 138 de 169

35	AI-14-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	1. Realizar las gestiones necesarias, para depurar la lista de programas de cómputo que utiliza la institución, que permita velar por el adecuado cumplimiento normativo del Decreto. Adicionalmente, se debe buscar una autorización para documentar las donaciones de software recibidas por la institución.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-348-2018 Dirigido a don Oscar Serrano y se cierra mediante formulario de cierre 0013	
36	AI-14-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	2. realizar las gestiones necesarias para establecer controles que permitan monitorear el uso adecuado del software instalado en los equipos de cómputo de la DGAC.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-015-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
37	AI-14-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	3. Realizar las gestiones necesarias para actualizar la información que se lleva en la plantilla de Excel, de forma que se integren los campos sugeridos por el Decreto Ejecutivo No 37549-JP	Se respondió a la auditoria interna ver oficios} DGAC-TI-OF-348-2018 Dirigido a don Oscar Serrano y se cierra mediante formulario de cierre 0016	
38	AI-14-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	4. Realizar las gestiones necesarias para solicitar la capacitación necesaria para el personal designado de velar por el cumplimiento institucional de lo estipulado por el Decreto Ejecutivo N° 37549-JP	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-015-2019 Dirigido a don Oscar Serrano	
39	AI-14-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	5. Realizar las gestiones necesarias, para presentar en tiempo y forma sugerida por el Decreto, la certificación de cumplimiento de los programas de cómputo de la DGAC.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-348-2018 Dirigido a don Oscar Serrano y se cierra mediante formulario de cierre 0011	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 139 de 169

47	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	9. Utilizar la metodología establecida para la ejecución de los proyectos. Es fundamental que todos los proyectos, desde su concepción que es el anteproyecto sean desarrollados aplicando los lineamientos definidos en el "Manual Metodológico para Administrar Proyectos de TI", esto permitirá contar con las herramientas necesarias para hacer el monitoreo correspondiente a la ejecución de proyectos y de esta forma garantizar que se cumpla el alcance, tiempo y costo y requerimientos de los interesados.	Se actualiza el sistema de registro, cada vez que se realizan cambios a los sistemas, esto con el fin de emitir los datos para que se remita dicha certificación, a la DGAC, Dicho informe se remitió al registro nacional	
48	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	10. Facilitar capacitación y designar a un gestor de proyectos La Unidad de Tecnologías de Información debe contar con personal que tenga conocimiento sobre elementos que faciliten la comprensión de la ejecución de los proyectos desde diversos ámbitos como líderes de proyectos, miembros de equipo ejecutor, entre otros.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 140 de 169

49	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	11. Utilizar una metodología para la gestión de riesgos en los proyectos. El enfoque metodológico se emplea para determinar los riesgos iniciales del proyecto, así como los que puedan surgir durante el desarrollo de este, con el fin de darles seguimiento durante la ejecución del proyecto e ir previendo acciones para la no materialización del riesgo, o que en su defecto si esto ocurre, que su impacto no afecte de forma considerable la ejecución del proyecto.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 141 de 169

50	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	<p>12. Facilitar capacitación técnicamente a los funcionarios de la Unidad de Tecnologías de Información en seguridad de la Información</p> <p>Si bien es cierto el documento de “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información”, establece los criterios básicos de control que deben observarse en la gestión de las tecnologías de información, éstas dejan a criterio y decisión de los jefes el cómo implementar cada uno de los procesos y controles. Es por esa razón que la institución debe determinar la importancia de contar con personal capacitado para hacerle frente a los objetivos estratégicos planteados y al cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes.</p> <p>Se recomienda evaluar los planes de capacitación y seleccionar cursos que después de ser recibidos, les permitan a los funcionarios poner en práctica lo aprendido y así apoyar al cumplimiento de los objetivos de la Unidad, en este caso la seguridad de la información.</p> <p>En el mercado existen metodologías o estándares como ISO 27001 que al aplicarla completa y correctamente permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información. Eso también le permitirá a la Unidad de Tecnologías de</p>	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr



DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 142 de 169

			Información ser un equipo de “contraparte” con criterio en la ejecución del proyecto CO3-003(Definir e implementar un proceso de gestión de la seguridad de la información para la DGAC), y así garantizar la operatividad del Sistema de Gestión de Seguridad.		
--	--	--	---	--	--

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 143 de 169

51	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	13. Gestionar la segunda fase del proyecto CO2-007 - Implementación de herramienta para la gestión de proyectos, utilizando la metodología de gestión de proyectos de la Institución. Según indicó la Unidad de Tecnologías de Información, este proyecto tendrá una segunda fase, cuyo alcance será implementar la herramienta en otras direcciones de la DGAC, motivo por el cual se recomienda establecer desde un inicio el alcance del proyecto, identificar a los involucrados, y crear cada uno de los planes que solicita la metodología de gestión de proyectos de la DGAC. Esto permitirá contar con las herramientas necesarias para hacer el monitoreo correspondiente a la ejecución del proyecto y de esta forma garantizar que se cumpla el alcance, tiempo y costo y requerimientos de los interesados.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 144 de 169

52	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	<p>14. Realizar estudios de mercado</p> <p>Para futuras iniciativas de proyectos, se recomienda realizar un estudio de mercado para identificar diferentes opciones que los proveedores puedan ofrecer, eso permitirá elegir la opción que mejor se adecue a solventar las necesidades de la DGAC. Una vez que el usuario (área de negocio) tenga los requerimientos funcionales, éste en conjunto con la Unidad de Tecnologías de Información deben indagar y evaluar diferentes herramientas tecnológicas, y posteriormente la coordinadora de Informática como experta en el tema tecnológico, debe asesorar al negocio, tomando en consideración reputación, estabilidad y experiencia del proveedor, funcionalidad de la herramienta, requerimientos técnicos y costo beneficio. Es importante que consideren como mejor práctica que el área de negocio que solicita los proyectos de implementación de software, sea el responsable de gestionar el proyecto y tendrá un apoyo del área de tecnologías de información para los requerimientos técnicos.</p>	<p>Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-122-2018 de fecha 04 de mayo del 2018 DGAC-TI-OF-352-2018 de fecha 19 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno</p>	
----	------------	---	--	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 145 de 169

53	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	15. No iniciar proyectos sin el Acta Constitutiva. Se recomienda no iniciar un proyecto sin antes tener aprobada el acta de constitución, pues ésta implica el reconocimiento de la existencia de un proyecto, y de la importancia que tiene para la organización, además es la evidencia de que el proyecto ha sido aprobado por el área competente.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-122-2018 de fecha 04 de mayo del 2018 DGAC-TI-OF-352-2018 de fecha 19 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
54	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	16. Modificar la Política DGAC-UTI-PO-005 – Seguridad Física y Ambiental. Se recomienda realizar una modificación dentro del diseño de la política, de tal manera que se incorpore un periodo de revisión de la política. Además, se recomienda que el personal de Seguridad y Vigilancia revise todas las pertenencias que los visitantes ingresan a la DGAC y no solo lo que genera sospechas, esto para evitar subjetividad en la revisión de bolsos y/o maletines.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 146 de 169

55	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	17. Implementación de Controles Se recomienda la implementación de controles ya sean elementos de cifrado de la contraseña (Configuración del Reuter para invisibilizar la contraseña de la red WIFI), cambios periódicos en la combinación de la clave de acceso, implementación de perfiles mediante el "Active Director".	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
56	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	18. Buscar y Validar diferentes opciones para almacenar respaldos como medio paliativo para la protección de la información de la DGAC Dado que el proyecto de modernización tecnológica (CO1-002: Definir e implementar un proceso de mejora continua de la infraestructura de TIC) aún no se ha adjudicado y su implementación puede tardar más ocho meses (según cartel de licitación) se recomienda buscar y validar opciones para el resguardo de los respaldos de información. Los respaldos deben almacenarse en lugares que consideren las mejores prácticas en seguridad de la información, continuidad y disponibilidad del servicio.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 147 de 169

57	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	19. Actualizar garantías de equipos Revisar la viabilidad de poder actualizar las garantías de todos los equipos que componen la plataforma tecnológica y sus respectivos soportes mientras se ejecuta el proyecto de modernización tecnológica.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 148 de 169

58	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	<p>20. Pruebas de restauración de los respaldos de información</p> <p>Validar la posibilidad de adecuar un equipo con un ambiente de pruebas y realizar una restauración de los archivos generados en el proceso de respaldo. Las pruebas de restauración deben ser realizadas utilizando al menos un respaldo que contenga información crítica para el negocio. Los respaldos deben ser seleccionados de manera aleatoria entre la población que contienen información crítica, de forma que la muestra a ser evaluada sea lo suficientemente confiable para garantizar la integridad del respaldo. Las pruebas de restauración deben ser formalmente documentadas en una bitácora, la cual debe incluir al menos la fecha y hora de revisión, identificación de la cinta revisada, responsable de la revisión y el resultado de la revisión del respaldo. Dichas bitácoras deben ser revisadas y aprobadas por el funcionario asignado encargado de los respaldos y adicionalmente, es importante que se involucre a los dueños de la información en estas pruebas, de manera que ellos verifiquen que los datos fueron restaurados correctamente.</p> <p>Es importante recalcar que este tipo de pruebas deben ser documentadas dentro del marco o estrategia de gestión de las seguridad de información como una</p>	<p>Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno</p>	
----	------------	---	--	---	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 149 de 169

			política a seguir, donde se definan responsables, recursos, periodos de ejecución, periodos de revisión y/o consecuencias por el incumplimiento de las mismas.		
--	--	--	--	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 150 de 169

59	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	<p>21. Creación de un esquema de clasificación formal de la información</p> <p>La clasificación de la información es el acto de colocar los datos en categorías para determinar el nivel de seguridad y tratamiento que se le debe dar a la misma de acuerdo con el valor que tiene para el negocio.</p> <p>La Institución debe establecer responsabilidades sobre la administración de los datos, definir métricas básicas de desempeño y establecer los procedimientos de administración de datos con el apoyo del equipo de TI. Se debe considerar el uso de herramientas para asegurar la generación de los respaldos, la recuperación y desecho de los equipos. Se deben tomar en cuenta, al menos, los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el valor de la información 2. Evaluar los riesgos 3. Categorizar la información 4. Gestionar los controles 	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 151 de 169

60	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	22. Creación de una política de seguridad para el uso de las impresoras. Las políticas de seguridad informática están orientadas a proporcionar las directrices de utilización de los recursos informáticos. Es necesario crear una para el uso de las impresoras y así evitar la divulgación no autorizada de información sensible.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
61	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	23. Crear, definir y aprobar un proceso para el control de acceso a los sistemas. En el proceso se deben establecer los accesos a sistemas, los tipos de usuario y sus capacidades de operación en los distintos sistemas. Además debe incorporar un periodo para la realización de las revisiones sobre los usuarios activos y la debida concordancia con sus roles o perfiles.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 DGAC-TI-OF-038-2019 de fecha 06 de febrero del 2019 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
62	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	24. Modificar el "Procedimiento Gestión de TI, punto 2.20 Revisión de privilegios. En el proceso se deben establecer los accesos a sistemas, los tipos de usuario y sus capacidades de operación en los distintos sistemas. Además, debe incorporar un periodo para la realización de las revisiones sobre los usuarios activos y la debida concordancia con sus roles o perfiles.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 DGAC-TI-OF-038-2019 de fecha 06 de febrero del 2019 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 152 de 169

63	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	25. Implementar una adecuada segregación de funciones o controles que minimicen el riesgo de accesos no autorizados. La organización de TI debe estar alineada con la estrategia de TI, establecer roles y responsabilidades. Las funciones y actividades para realizar por parte del personal de TI y los usuarios deben estar claramente definidas al igual que los requerimientos esenciales y de la experiencia del personal de TI, que permitan consolidar un ambiente de control interno estable.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 DGAC-TI-OF-346-2018 de fecha 16 de noviembre del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 153 de 169

64	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	26. Facilitar capacitaciones a los funcionarios de la Unidad de Tecnologías de Información en “Gestión de Servicios” Si bien es cierto el documento de “Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información”, establece los criterios básicos de control que deben observarse en la gestión de las tecnologías de información, éstas dejan a criterio y decisión de los jerarcas el cómo implementar cada uno de los procesos y controles. Es por esa razón que la institución debe determinar la importancia de contar con personal capacitado para hacerle frente a los objetivos estratégicos planteados y al cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes. Se recomienda evaluar los planes de capacitación y seleccionar cursos que después de ser recibidos, les permitan a los funcionarios poner en práctica lo aprendido y así apoyar al cumplimiento de los objetivos de la Unidad, en este caso la prestación de servicios de tecnología. En el mercado existen metodologías como ITIL e ISO 20000, diseñadas para ayudarlo a brindar servicios de TI más eficaces. Eso también le permitirá a la Unidad de Tecnologías de Información ser un equipo de “contraparte” con criterio en la ejecución del proyecto “Definición e implementación de un proceso de administración y operación de los servicios de	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	--	--	--



DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página **154** de **169**

			TIC”, y así garantizar la operatividad del Sistema de Gestión de Servicios..		
--	--	--	--	--	--

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 155 de 169

65	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	27. Definir y aprobar un catálogo de servicios de Tecnologías de Información. La Unidad de Tecnologías de Información debe darle seguimiento e implementar el proyecto: "Definición e implementación de un proceso de administración y operación de los servicios de TIC ", el cual debe contemplar la definición y documentación de un catálogo de los servicios. La creación de un catálogo de servicios debe considerar a las unidades de negocio, procesos y servicios, sus relaciones y dependencias con los servicios de TI, con el objetivo de gestionar las tecnologías de información con las mejores prácticas.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 156 de 169

66	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	28. Definir, acordar y documentar acuerdos de nivel del Servicio (Salas) Los servicios y los niveles de servicio deben estar claramente definidos, documentados y se deberá establecer un proceso estándar a utilizar. El proceso de desarrollo del acuerdo de los niveles de servicio debe contar con puntos de control que permitan la revaloración de los niveles de servicio y la satisfacción de los clientes, así como mantener una equidad entre el cumplimiento del nivel de servicio esperado y el presupuesto contemplado. Se deben considerar los recursos con los que dispone la Unidad de Tecnologías de Información y crear indicadores que sean posibles de cumplir.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
----	------------	---	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 157 de 169

67	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	29. Adecuar la herramienta considerando las necesidades de toda la organización Una vez que hayan definido un proceso estándar para la gestión de servicios, el catálogo de servicios, acuerdos de nivel de servicio, se recomienda configurar la herramienta con la lista completa de los servicios, prioridad de atención de solicitudes, guías de auto-ayuda, reportes, distinción de usuario por solicitudes autorizadas, niveles de escalamiento, reportes de información. Se recomienda seguir las mejores prácticas plasmadas en modelos como ITIL o ISO 20000.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
68	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	30. Desarrollar y documentar un proceso para la gestión de incidentes Este proceso busca brindar atención y solución a los incidentes y problemas que minimicen la calidad del servicio brindado. El propósito primordial de la gestión de incidentes es restaurar la operación normal del servicio tan pronto como sea posible y minimizar el impacto adverso en las operaciones del negocio.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
69	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	31. Definir un esquema de clasificación y priorización de incidentes Que considere, al menos, los siguientes elementos: • Componentes afectados (hardware o software) • Servicios de TI afectados • SLA relacionados.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 158 de 169

70	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	32. Estandarizar la definición de incidentes críticos y los procedimientos especializados, con el fin de poder establecer prioridades de atención según la criticidad de los incidentes.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
71	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	33. Diseñar y/o adoptar e implementar una política con la metodología de gestión integral del riesgo (seguimiento al proyecto CO3-002) Según Cobito, cualquier impacto potencial sobre las metas de la organización, causado por algún evento no planeado se debe identificar, analizar y evaluar. Se deben adoptar estrategias de mitigación de riesgos para minimizar los riesgos residuales a un nivel aceptable. El resultado de la evaluación debe ser entendible para los interesados y se debe expresar en términos financieros, para permitirles alinear los riesgos a un nivel aceptable de tolerancia. Al definir una política con la metodología, permite identificar actores principales en el proceso de valoración de riesgos, y se pueden establecer los deberes, responsabilidades y consecuencias por el incumplimiento de la política, además se definen los periodos de revisión de la política y el responsable por esta revisión.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 159 de 169

72	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	34. Facilitar Capacitación al personal de TI en Gestión de Riesgos Se recomienda que se incluya temas relacionados con la gestión de riesgos como parte de la capacitación que reciben los empleados de la Unidad de Tecnologías de Información, de manera tal que se aumente la concientización en administración de riesgos y de cómo impacta la gestión de riesgos de TI en toda la organización.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
73	AI-15-2017	A la Unidad de Tecnologías de Información	35. Asignar responsabilidades para la Gestión Integral de Riesgos en la Unidad de Informática Las personas que tienen roles de dueños, líderes o expertos de proceso, por lo general tienen la responsabilidad de identificar y gestionar sus riesgos, además de comunicarlos a las personas correspondientes dentro de la institución. Por tal razón es recomendable que se designe un responsable de la gestión de riesgos.	Se respondió a la auditoria interna ver oficios DGAC-TI-OF-114-2018 de fecha 16 de abril del 2018 Dirigido a don Oscar Serrano Auditor Interno	
DEPTO. FINANCIERO ADMINISTRATIVO					
Línea N°	N° Informe	Recomendaciones		Estado actual	Fecha
		Dirigida a:	Detalle		

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 160 de 169

8	AI-03-2017	Al Depto. Financiero Administrativo	<p>3. En coordinación con el encargado de la oficina de salud ocupacional: Conclusiones N°1, 2 y 4.</p> <p>a) Actualizar el instructivo 6I08, llamado “Salud Ocupacional” según los alcances definidos por las necesidades de la DGAC y en apego al decreto N°39408-MTSS, Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional.</p> <p>b) Definir claramente la línea de supervisión, coordinación y comunicación, que debe existir entre el superior inmediato y el encargado de la oficina de salud ocupacional, para que las labores que debe atender esta oficina, respondan al cumplimiento del decreto N°39408-MTSS, Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional y las necesidades de la DGAC.</p> <p>c) Verificar la existencia de un adecuado mecanismo para la elaboración, revisión, actualización y supervisión del plan anual de trabajo de salud ocupacional, de manera tal que permita, medir el cumplimiento de las labores que le corresponden.</p>	se actualizo el instructivo 6I08, se analizan las recomendaciones de Auditoria	AI-cedula de cierre 17/05/2018 de 5
9	AI-03-2017	Al Depto. Financiero Administrativo	<p>4. Realizar las coordinaciones que correspondan en la DGAC, para que se integren a una nueva comisión, en apego a lo indicado en el decreto N°39408-MTSS, Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional.</p>	Ya está integrada y registrada una comisión de salud ocupacional cuyo registro en el Consejo de salud ocupacional es N0. 74, fecha de registro 05/12/2018 y vence en diciembre 20 21	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 161 de 169

10	AI-04-2017	Al Depto. Financiero Administrativo	2. Supervisar y asegurarse de que la DGAC realiza avances reales y efectivos en cuanto a la depuración de los saldos contables, elaboración de las Notas a los EF e implementación del sistema contable integrado y en general sobre la implementación de las NICSP.	Ya se están realizando las acciones necesarias para determinar la diferencia y así realizar el ajuste requerido.	cumplida AI-10-2019
11	AI-04-2017	Al Depto. Financiero Administrativo	3. Revisar y asegurarse que en los proyectos de implementación de las NICSP y del sistema financiero contable – correlacionados-, se aplican sanas y mejores prácticas de administración de proyectos, de tal forma que se genere información relevante de los cumplimientos.	Se realizarán los planes que sean necesarios para cumplir con la implementación de las NICSP.	cumplida AI-10-2019
Dirección General					
Línea N°	N° Informe	Recomendaciones		estado actual	fecha
		Dirigida a:	Detalle		
4	AI-01-2017	A la Dirección General	2. Identificar el conjunto de los factores formales e informales que conceptualizan y materializan la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos en una institución, con el fin que la Administración tenga clara comprensión de cada uno de los componentes, para poder definir adecuadamente el marco ético institucional.	Se instauro una comisión de ética y valores Circular DG-O33-2018 y valores, Se aprobó un código de ética y su marco metodológico, que están vigentes	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 162 de 169

5	AI-01-2017	A la Dirección General	<p>3. Establecer un marco ético formal, que contemple el conjunto de los factores formales e informales que se conceptualizan en materia de en la gestión ética institucional, que considere:</p> <p>a. Un programa ético que contemple todos los factores formales establecidos en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaración de la visión, la misión - Declaración de valores institucionales. - Código de ética. - Indicadores de seguimiento - Estrategias de implementación. <p>Lo anterior, aprovechando la existencia de algunos factores (Misión, Visión, valores, código de ética) y la buena disposición del personal para colaborar en el tema.</p> <p>b. Definir e implementar las actividades necesarias que, según la CGR, conforman los factores informales del ambiente ético, dentro de las cuales se debe considerar las actividades necesarias para que los integrantes lleguen a manifestar un conocimiento amplio en cuanto la vivencia de los valores compartidos y a la percepción positiva del comportamiento por parte de sus funcionarios, así como definir los canales para atender consultas y manifestar inquietudes en materia ética, y los mecanismos para resolver eventuales conductas antiéticas y conflictos de intereses. Lo anterior</p>	Se aprobó un código de ética y su marco metodológico, están vigentes	
---	------------	------------------------	---	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 163 de 169

			<p>apegado al cumplimiento de las Normas de Control Interno del Sector Público N-2-2009-CO-DFOE).</p> <p>c. Definir las áreas más críticas de la organización y establecer los mecanismos para integrar la ética con los sistemas y su posterior medición.</p>		
--	--	--	--	--	--

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 164 de 169

6	AI-01-2017	A la Dirección General	4. Revisar la declaración de valores institucionales, con el fin que se definan o sintetizen para que exista mayor claridad y alineamiento de estos, dado que no existe uniformidad entre los valores establecidos en RAOS, en el Código de Ética y en el Marco estratégico, lo que genera confusión en los funcionarios.	Se revisa y se está en actualización de estos enunciados	
7	AI-03-2017	A la Dirección General	2. Realizar las gestiones necesarias para que se cumpla con lo estipulado en el decreto N°38216-MOPT, tanto en la conformación de la comisión de salud, como en la aplicación de las pruebas toxicológicas a los funcionarios.	Ya está integrada y registrada una comisión de salud ocupacional cuyo registro en el Consejo de salud ocupacional es N0. 74, fecha de registro 05/12/2018 y vence en diciembre 20 21	
8	AI-15-2017	A la DGAC	2. Dar Seguimiento al Plan Estratégico e implementación de los proyectos definidos en la cartera de proyectos. La Administración General de la DGAC y la Unidad de informática deben garantizar la implementación de los proyectos definidos y aprobados en el PETIC, para cumplir con las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información, emitidas por la Contraloría General de la República	Cumplido. PMO y TI realizaron una alineación entre cada proyecto del PETIC y los programas estratégicos del PEI del cual se generó un documento llamado "Relación entre PEI y PETIC" que cuenta con el visto bueno de la señora Malo Guzmán	
77	AI-01-2018	A la Dirección General	2. Incluir al SD dentro de las valoraciones de control interno y valoración de riesgos que lleva a cabo la organización.	Y a esta incluido dentro del sistema SIVARI y realizo la Autoevaluación 2018, en la próxima valoración de riesgos se tomará en cuenta	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 165 de 169

78	AI-01-2018	A la Dirección General	3. Instaurar un sistema automatizado en el SD que permita mantener un registro actualizado y con datos exactos y completos, tales como nombre y apellidos del usuario, cargo que desempeña, nombre y cargo de quien autoriza, fecha y hora de uso, número de vuelo de salida o de procedencia, sin que esto sea una lista taxativa. Además, de algún control paralelo que permita evidenciar el registro de las todas las personas que efectivamente utilizaron el SD. Es muy importante que el sistema que se decida instalar no pueda ser manipulado de forma maliciosa.	En lo que se refiere al sistema automatizado. En la reunión del jueves 17 de enero de la PMO, se conversó con la Encargada de TI sobre la necesidad del sistema, razón por la cual le copio este correo para que proceda a buscarnos la solución a lo requerido en la recomendación y nos indique en qué plazo podríamos contar con el sistema. Se adjunta recomendación para mejor entender.	
79	AI-01-2018	A la Dirección General	4. Definir las políticas sobre los respaldos de la información de los registros del SD.	(4) En cuanto a los respaldos de la información del registro, se incluirá en el procedimiento del sistema de gestión la forma en que se realizarán los respaldos y la frecuencia, para ello el sr. Jorge Agüero nos está colaborando en coordinación con el Salón Diplomático.	

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 166 de 169

80	AI-01-2018	A la Dirección General	5. Definir, actualizar y divulgar la reglamentación, procedimientos, instructivos y formularios que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales y que garanticen el correcto funcionamiento del SGC.	obre la actualización, divulgación de la normativa, en este punto existe el reglamento que fue publicado en julio 2018, por lo cual el proceso de SAGEC está coordinando con el SD para que se actualice lo correspondiente en el sistema de gestión y que este alineado al reglamento, esta reunión la tuvieron el jueves 17 de enero.	
81	AI-01-2018	A la Dirección General	6. Actualizar y cumplir con el reglamento para el uso del SD, considerando definir responsabilidades y autorizaciones de los usuarios del Salón Diplomático.	obre la actualización, divulgación de la normativa, en este punto existe el reglamento que fue publicado en julio 2018, por lo cual el proceso de SAGEC está coordinando con el SD para que se actualice lo correspondiente en el sistema de gestión y que este alineado al reglamento, esta reunión la tuvieron el jueves 17 de enero.	
82	AI-01-2018	A la Dirección General	7. Mientras no sea modificado el Reglamento actual, el uso del SD, debe circunscribirse a las autoridades indicadas en ese instrumento administrativo. Para lo cual es importante reiterar a los solicitantes (Oficinas de Protocolo) esa disposición.	En cuanto al uso del SD por los funcionarios facultados para hacerlo, se incluirá dentro de los procedimientos del SD. Punto que está actualizando SAGEC en coordinación con el SD.	

Dirección General de Aviación Civil
Unidad de Planificación Institucional

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

Tel directo:(506)22428000/ Fax:(506)2231-21-07/

Apartado Postal 5026/1000 San José, Costa Rica www.dgac.go.cr

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 167 de 169

83	AI-01-2018	A la Dirección General	8. Es importante que se considere en el establecimiento de controles, que el uso del SD, por los funcionarios que están facultados para hacerlo, se lleve a cabo únicamente cuando se encuentren en misión oficial relacionado con el cargo que ostentan.	Con el nuevo decreto que se remitió al despacho del Ministro de Obras Públicas y transportes se solventa esa situación	No hay fecha disponible
84	AI-01-2018	A la Dirección General	9. Valorar las necesidades de personal del SD versus las cantidades de usuarios, considerado el uso de personas no autorizadas para determinar las necesidades reales de personal, lo anterior con el fin de brindar una atención eficaz y eficiente de los usuarios.	Se está en un proceso de reforzamiento con colaboradores de esta Dirección General dependiendo de las necesidades que represente la agenda, por el momento no hay posibilidad de creación de plazas	
Asesoría Jurídica					
Línea No	No Informe	Recomendaciones		Estado Actual	Fecha
		Dirigida a:	Detalle		

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 168 de 169

1	2014: Oficio DGAC-URH-OF-0212-2014	Unidad de Asesoría Jurídica	Confección Reglamento sobre tiempo extraordinario	Pendiente, El 05 de noviembre 2018 se reasigno el proyecto a la licenciada Tatiana González, de ahí que se reprogramo el cumplimiento así: 15 diciembre 2018 proyecto de reglamento se traslada a revisión de la jefatura, el 15 de enero 2019 la jefatura revisa y pasara a al CETAC para su	05 de abril 2019
2	AI-05-2015	Unidad de Asesoría Jurídica/Registro Aeronáutico	4. Dependiendo del resultado que arroje la recomendación N° 2, y, de ser procedente, realizar los trámites necesarios para oficializar el Reglamento de Registro Aeronáutico Administrativo, y coordinar previamente con la Unidad de Planificación para que el mismo sea coherente con la estructura actualmente vigente. (Conclusión 2)	Pendiente, se está en proceso el proyecto de reglamento de Registro Aeronáutico	Dec-18
3	AI-04-2016	Unidad de Asesoría Legal y Unidad Recursos Financieros	6. De ser posible jurídica y administrativamente, valorar la posibilidad de establecer algún mecanismo o medida coercitiva que permita a la administración ejecutar de forma efectiva el cobro de las facturas morosas y por lo tanto garantice la protección de los fondos públicos.	Pendiente, se creó una comisión para el análisis técnico y legal de enmienda al Decreto no.20217-MOPT denominado Régimen tarifario para la prestación de servicios y facilidades aeroportuarias en el cual se establecen las medidas correctivas para un mejor cobro de las facturas morosas.	no disponible

DGAC-UPLA-INF-014-2019

Página 169 de 169

4	AI-05-2017	Unidad de Asesoría Jurídica	7. Continuar con el proceso de cobro judicial en las cuentas de "Relaciones Precedentes" realizando un mayor seguimiento a la gestión administrativa y verificar la correcta identificación de los concesionarios.	S e continua con el proceso de cobro, al 7 de noviembre hay 21 cuentas de largo plazo las cuales nueve se tienen en cobro judicial sí que se haya obtenido resultado favorable por lo que tres de ellas han sido trasladadas ala CETAC para su declaratoria de incobrables el restante cuentas se encuentran en análisis para ver si es factible su cobro o en su defecto solicitar la declaratoria de incobrables.	no disponible
---	------------	-----------------------------	--	---	---------------