



# RESOLUCION DE CONFLICTOS DE SEGURIDAD EN AVIACIÓN

Aeronavegabilidad y Operaciones Aeronáuticas

Circular de Asesoramiento para la  
investigación sobre incumplimiento  
regulatorio

No. CA-AIR/OPS-5150-001/2020

Revisión: 01 de julio de 2020



DIRECCIÓN GENERAL DE  
AVIACIÓN CIVIL

## CIRCULAR DE ASESORAMIENTO (CA)

### Guía para la investigación sobre incumplimiento regulatorio

CA No. CA-AIR/OPS-5150-001/2020

REVISION: 01

Página 1 de 68



DIRECCIÓN GENERAL DE  
AVIACIÓN CIVIL

# Circular de Asesoramiento



COSTA RICA  
GOBIERNO DEL BICENTENARIO  
2018 - 2022

**Tema: Guía para la investigación  
sobre incumplimiento regulatorio**

**CA N°: CA-AIR/OPS-5150-001/2020**

**Fecha: 01/07/2020 Revisión: 01**

**Página 1 de 66**

## DISPOSICIONES GENERALES

### a) Propósito

El objetivo de esta Circular de Asesoramiento es orientar a la industria y a los inspectores de seguridad operacional (AIR y OPS), responsables de la certificación de operadores aéreos, de su vigilancia y de la certificación de aeronaves, tanto de propietarios privados como de compañías aéreas titulares de un COA o titulares de un CO; responsables también por la certificación (licencia) y/o vigilancia del personal técnico aeronáutico (titulares de licencia de piloto, de técnico en mantenimiento de aeronaves, de despachador o de tripulante de cabina); cuyas autorizaciones han sido otorgadas por la DGAC según corresponda, en base al RAC 21, MRAC OPS 1, MRAC 145, RAC LPTA, RAC 119, RAC 43 y Ley General de Aviación Civil 5150.

Sobre la metodología de investigación para la gestión sancionatoria, relacionada con incidencias observadas durante la vigilancia, denuncias interpuestas por un tercero o como resultado de accidentes e incidentes de aviación, donde se presume o se ha detectado incumplimiento con la Ley 5150 o con alguna norma de alguno de los RAC s antes indicados, con los procedimientos aprobados o los estándares de aviación aplicables.

Esta circular de asesoramiento describe la autoridad, las responsabilidades y las políticas de la Dirección General de Aviación Civil de Costa Rica para abordar los problemas de seguridad operacional en la aviación, incluidas las violaciones de requisitos legales que afecten las operaciones seguras en la aviación. Esta CA también proporciona orientación para la Industria, inspectores y asesores legales de la DGAC.

Este procedimiento tiene como objetivo fundamental, satisfacer el EC-8 de los Anexos 1, 6, 8 y 19 de la OACI, mediante la implementación del proceso de investigación por incumplimiento regulatorio atribuible a:

- titulares de licencias de técnico aeronáutico
- titulares de COA' s
- titulares de CO' s y
- propietarios de aeronaves.

La investigación por *incumplimiento regulatorio* difiere sustantivamente de la *investigación de accidentes aéreos del Anexo 13*, la primera tiene un enfoque punitivo, toda vez que se evidencie que el titular de licencia de técnico aeronáutico, titular de COA' s, titular de CO' s o el propietario de una aeronave, incumple las regulaciones o las autorizaciones, mientras que la segunda es para efectos preventivos y la evidencia que se recabe durante la investigación de accidente o incidente, no se puede utilizar para propósitos sancionatorios.

En el caso de investigación por un accidente o incidente de aviación, los inspectores de seguridad operacional (AIR y OPS), realizarán la investigación por incumplimiento regulatorio, en forma paralela y coordinada con los investigadores de accidentes aéreos, para lo cual se podrán establecer cartas de acuerdo.

## b) Antecedentes

- b.1** El Manual OACI 9760 PII, párrafo 4.7.4.4 (h), que a continuación se transcribe, indica sobre la responsabilidad del inspector en realizar investigaciones por incumplimiento regulatorio:

*“h) investigar posibles infracciones a la legislación o los reglamentos nacionales en lo que se refiere a la aeronavegabilidad y aplicar medidas correctivas y legales cuando sea necesario;”*

- b.2** En el documento 8335 AN/879 de la OACI: Manual de procedimientos para la inspección, certificación y supervisión permanente de las operaciones, *Parte IV Capítulo 3 “Resolución de Problemas de Seguridad Operacional”*.

- b.3** El Manual OACI 9734, párrafo 3.8 Solución de Problemas de Seguridad Operacional (CE-8), que a continuación se transfiere, indica sobre el uso de un procedimiento para resolver los problemas de seguridad operacional por incumplimiento regulatorio:

*“Uso de un procedimiento documentado para adoptar medidas apropiadas, incluyendo medidas para el cumplimiento, que permitan resolver los problemas de seguridad operacional detectados. Los Estados se asegurarán de que los problemas de seguridad operacional detectados se resuelvan de manera oportuna por medio*

*de un sistema que permita observar y registrar el progreso, incluidas las medidas adoptadas para resolverlos por personas y organizaciones que desempeñan una actividad aeronáutica.”*

### **c) Aplicación**

Este procedimiento está dirigido a los inspectores que tienen responsabilidades regulatorias en la DGAC, que comprende la certificación y vigilancia de empresas aéreas, de aeronaves y certificación de personal técnico aeronáutico, y todos los inspectores de la DGAC que aplican los RAC' s en el manejo de asuntos de cumplimiento de la norma. Sin embargo, no cubre todas las situaciones y habrá momentos donde se espera que el inspector utilice su experiencia y buen juicio para llevar a cabo sus responsabilidades de aplicación y cumplimiento de normas.

De igual forma esta CA se dirige a la industria para que las personas estén familiarizadas con los procesos concernientes a la resolución de conflictos por incumplimiento regulatorio, aunado a la facilidad que se brinda al medio para poder ejercer el derecho de realizar reportes voluntarios por deficiencias detectadas que afecten sustantivamente la seguridad operacional.

### **d) Efectividad**

Este circular de asesoramiento será efectiva posterior a su firma y publicación en la página web de la DGAC con su correspondiente aprobación por parte del Director General de Aviación Civil, con lo cual queda vigente y disponible para su utilización por todos los interesados.

e) Página de aprobaciones

<b>Elaborado por:</b> Aeronavegabilidad y Operaciones Aeronáuticas	01 de julio de 2020	 David Enrique Umaña Ovarés   Juan Miguel Soto Eduarte  <b>Firma y sello</b>
	<b>Fecha</b>	
	Juan Miguel Soto Eduarte David Enrique Umaña Ovarés	
	Inspectores	
<b>Revisado por:</b> Jefaturas de: DSO-AIR-OPS	01 de julio 2020	 Luis Diego García Palma   Miguel Cerdas Hidalgo   José Rafael Molina Brenes  <b>Firma y sello</b>
	<b>Fecha</b>	
	Luis Diego García Palma, DSO Miguel Cerdas Hidalgo, AIR José Rafael Molina Brenes, OPS	
	<b>Nombre</b>	
<b>Aprobado por:</b> Director General de Aviación Civil de Costa Rica	01 de julio de 2020	 Álvaro Vargas Segura  <b>Firma y sello</b>
	<b>Fecha</b>	
	Álvaro Vargas Segura	
	<b>Nombre</b>	





**g) Lista de páginas efectivas**

<b>Página N°</b>	<b>Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Insertada</b>
1	01	01 de julio 2020	AIR
2	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
3	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
4	01	01 de julio 2020	AIR
5	01	01 de julio 2020	AIR
6	01	01 de julio 2020	AIR
7	01	01 de julio 2020	AIR
8	01	01 de julio 2020	AIR
9	01	01 de julio 2020	AIR
10	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
11	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
12	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
13	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
14	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
15	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
16	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
17	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
18	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
19	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
20	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
21	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
22	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
23	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
24	01	01 de julio 2020	AIR
25	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
26	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
27	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
28	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
29	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
30	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
31	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
32	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
33	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
34	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
35	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
36	01	01 de julio 2020	AIR
37	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
38	01	01 de julio 2020	AIR
39	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
40	01	01 de julio 2020	AIR
41	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
42	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
43	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS

**CIRCULAR DE ASESORAMIENTO (CA)**  
**Guía para la investigación sobre incumplimiento regulatorio**

CA No. CA-AIR/OPS-5150-001/2020      REVISION: 01      Página 7 de 68

44	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
45	01	01 de julio 2020	AIR
46	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
47	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
48	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
49	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
50	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
51	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
52	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
53	01	01 de julio 2020	AIR
54	01	01 de julio 2020	AIR
55	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
56	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
57	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
58	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
59	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
60	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
61	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
62	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
63	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
64	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
65	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
66	Original	15 de junio 2020	AIR-OPS
<b>Última línea</b>			



## **h) Control de cambios y revisiones.**

Cuando se requiera realizar cambios o revisiones a este documento se requerirá de las siguientes acciones:

- h.1** Se deberá colocar una barra vertical al costado del margen izquierdo de la página justo en el área correspondiente al cambio realizado.

Este es un ejemplo de cómo se deberán realizar los cambios en este documento para definir de forma clara cuales fueron los cambios realizados en comparación con el texto anterior a original.

- h.2** Adicionalmente se deberá cambiar el color de la letra a azul oscuro para hacer más evidente lo que se agregó o cambio.
- h.3** Los puntos h.1 y h.2 no aplican para
- h.3.1* los encabezados y pie de páginas
  - h.3.2* ni para la lista de páginas efectivas y registro de revisiones y ediciones
  - h.3.3* ni para la página de portada.
  - h.3.4* ni la tabla de contenidos
- h.4** En los encabezados y pie de páginas solo será necesario hacer mención del número de revisión y la fecha de esta revisión solo será colocada en el encabezado de la primera página de este documento
- h.5** Se deberá completar el registro de Ediciones y Revisiones al igual que la lista de páginas efectivas
- h.6** Cuando se requiera hacer una revisión de una página que previamente fue o tiene una revisión hecha, los cambios anteriores deberán ser transformados al formato normal del texto para que no creen confusión con las nuevas revisiones.
- h.7** Posteriormente deberá ser remitido a las jefaturas vinculadas para su revisión y firma.

**i) Tabla de Contenidos**

## Contenido

<b>DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>1</b>
a) Propósito .....	1
b) Antecedentes.....	2
c) Aplicación .....	3
d) Efectividad.....	3
e) Página de aprobaciones.....	4
f) Registro de Ediciones y Revisiones .....	5
g) Lista de páginas efectivas .....	6
h) Control de cambios y revisiones.....	8
i) Tabla de Contenidos .....	9
j) Siglas, Abreviaturas y definiciones .....	13
k) Disposiciones Regulatorias .....	14
k.1 Ley General de Aviación Civil 5150 .....	14
k.2 Regulaciones Nacionales.....	15
l) Obligaciones y requerimientos legales Internacionales.....	17
l.1 Artículo 12, Convenio de Chicago 7300. ....	17
l.2 Anexo 6 Parte I, Apéndice 5 .....	17
l.3 Anexo 19, Gestión de la Seguridad Operacional.....	17
l.4 Documento 9734, solución de problemas de seguridad operacional (CE-8).....	17
l.5 Documento 8335, OACI.....	18
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>20</b>
<b>Responsabilidades de cumplimiento para el personal de la DGAC .....</b>	<b>20</b>
1.1. Recomendaciones de los inspectores. ....	20
1.2. Responsabilidades de cumplimiento de todos los inspectores y empleados de la DGAC.....	20

1.3. Filosofía para resolver problemas de Seguridad Operacional.....	20
1.3.1. Adopción de medidas de seguridad operacional preliminares.....	20
1.3.2. Herramientas para abordar un incumplimiento .....	21
1.3.3. Disciplina progresiva.....	21
1.3.4. Atención oportuna en tiempo .....	21
1.3.5. Prioridades de aplicación.....	22
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>23</b>
<b>Reporte voluntario por parte de la Industria.....</b>	<b>23</b>
2.1. General.....	23
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>24</b>
<b>Manejo y desarrollo de una investigación .....</b>	<b>24</b>
3.1. Remisión de expediente de gestión sancionatoria .....	24
3.2. Casos que resuelve el Inspector. ....	24
3.3. Casos que resuelve el Director General. ....	24
3.4. Casos que resuelve el CETAC. ....	25
3.5. Eventos que pueden requerir del inicio de una acción sancionatoria. ....	25
3.5.1. Por discrepancias/incidencias producto de una auditoria/inspección de vigilancia.....	25
3.5.2. Por la ocurrencia de un accidente o incidente aéreo. ....	25
3.5.3. Por denuncia o conocimiento sobre incumplimiento regulatorio. ....	26
3.6. Casos que no requieren continuar el proceso de acción sancionatoria.....	26
3.7. Planificación y coordinación de la investigación. ....	26
3.8. Principios para aplicar los hallazgos de investigación a las reglamentaciones que se cree violadas. ....	27
3.8.1. Carta de investigación y respuesta.....	27
3.9. Evidencia.....	29
3.9.1. Generalidades.....	29
3.9.2. Tipos de evidencia. ....	29
3.10. Contenido del Expediente de la Gestión Sancionatoria (EGS) .....	36

3.10.1.	Propósito del expediente de la gestión sancionatoria. ....	36
3.10.2.	Organización del EGS. ....	36
3.10.3.	Secciones.....	36
3.11.	Citaciones Administrativas. ....	40
<b>CAPÍTULO IV .....</b>		<b>42</b>
<b>Determinación del Curso de Acción.....</b>		<b>42</b>
4.1.	Propósito. ....	42
4.2.	Acción correctiva y determinación de una respuesta adecuada.....	42
4.3.	Evaluación de la evidencia. ....	42
4.4.	Proceso de decisión de cumplimiento .....	43
4.5.	Aplicabilidad. ....	43
4.6.	Aplicación del proceso de decisión de ejecución.....	43
4.7.	Múltiples violaciones.....	43
4.8.	Pasos del proceso.....	46
4.8.1.	Exclusiones.....	46
4.8.2.	Evaluar la conducta, la actitud y el historial de cumplimiento del infractor. 46	
4.8.3.	Análisis de riesgos.....	48
4.8.4.	Matriz de acción: .....	49
4.8.5.	Tipo de acción seleccionada:.....	50
<b>CAPÍTULO V .....</b>		<b>51</b>
<b>Referencias Documentales .....</b>		<b>51</b>
5.1.	Referencias .....	51
<b>CAPÍTULO VI .....</b>		<b>52</b>
<b>Guías y Formas .....</b>		<b>52</b>
6.1.	Expediente de Gestión Sancionatoria .....	53
6.2.	Ejemplo de una carta de notificación de investigación .....	56
6.3.	Registro de la Entrevista .....	57
6.4.	Ejemplo de una Carta de cancelación del proceso de investigación.....	59
6.5.	Ejemplo de una carta de citación.....	60

6.6. Ejemplo de una carta de advertencia ..... 61

6.7. Formulario para documentar el Proceso para la decisión de Ejecución (EDP)  
62

## j) Siglas, Abreviaturas y definiciones

**AIR:** Aeronavegabilidad

**CA:** Circular de Asesoramiento

**DGAC:** Dirección General de Aviación Civil

**EGS:** Expediente de Gestión Sancionatoria

**EIR:** Enforcement investigation report (informes de investigación de cumplimiento)

**FDR:** Flight Data Recorder (registrador de datos de vuelo)

**LOI:** Letter of Investigation (Carta de Investigación)

**OPS:** Operaciones Aeronáuticas

**EDP:** Proceso para la decisión de ejecución (Enforcement decisión process)

**DG:** Dirección General

- **Acción Legal:** hecho humano, voluntario o consciente y lícito que tiene por fin inmediato establecer entre las personas relaciones jurídicas, crear, modificar o extinguir derechos y obligaciones. Referirse al Procedimiento 5P03 Gestión Jurídico.
- **Carta de advertencia:** Una carta de advertencia es una carta dirigida al aparente infractor que pone en conocimiento de esa persona los hechos y circunstancias del incidente, documenta las medidas correctivas si procede, fomenta el cumplimiento futuro de las regulaciones y proporciona una fuente de información para la DGAC sobre el historial de cumplimiento de las personas reguladas.
- **Persona:** significa un individuo o una entidad (firma, asociación, corporación, o sociedad anónima). Incluye un administrador, receptor, encargado o en representación de cualquiera de estos.
- **Personal técnico aeronáutico:** Se refiere a las personas físicas titulares de una licencia aeronáutica, tales como: de piloto, de técnico en mantenimiento de aeronaves, de despachador o de tripulante de cabina



## k) Disposiciones Regulatorias

### k.1 Ley General de Aviación Civil 5150

Bajo lo dispuesto en la Ley General de Aviación Civil 5150, Artículos 18 inciso (XIV) y 25 que a continuación se transcriben, los inspectores de AIR y OPS están facultados para investigar, vigilar e inspeccionar en cualquier momento una aeronave civil, motor, hélice, componentes, un operador aéreo titular de un COA, un operador de trabajos aéreos, un OMA, una escuela de aviación o un proveedor de servicios, titulares de un CO, para llevar a cabo sus funciones y competencias; así como sobre los titulares de una licencia de personal técnico aeronáutico (titulares de licencia de piloto, de técnico en mantenimiento de aeronaves, de despachador o de tripulante de cabina) y determinar el cumplimiento con requisitos legales y reglamentarios.

También se transcriben el Artículo 10 (I) con las facultades del CETAC para otorgar los Certificados Explotación y el Artículo 18 incisos (II) y (IV) sobre las facultades del Director General para el otorgamiento de COA's, CO's y licencias al personal técnico aeronáutico.

*“Artículo 10.- Son atribuciones del Consejo Técnico de Aviación Civil”:*

*I.- El otorgamiento, prórroga, suspensión, caducidad, revocación, modificación o cancelación de certificados de explotación o permisos provisionales para servicios de transporte aéreo, de aviación agrícola, de talleres de mantenimiento de aeronaves, fábricas de piezas o partes de las mismas, de escuelas para la enseñanza aeronáutica, sus diferentes ramas y para cualquier actividad lucrativa que el Poder Ejecutivo juzgue necesario que debe contar con la posesión de un certificado de explotación o permiso provisional.”*

*“Artículo 13.- En resguardo de las atribuciones que le confiere esta Ley, el Consejo Técnico de Aviación Civil procederá a cancelar los certificados de explotación mencionados en el artículo 10, en el tanto que medie alguna de las siguientes causales:*

*1.- Cuando se incumplan las condiciones que fueron impuestas al concederse el certificado de explotación o cuando se hubieran desvirtuado las finalidades o cometidos que le dieron origen.*

*2.- Cuando la empresa concesionaria incurra en conductas abiertamente contrarias a la presente Ley, a los reglamentos que sobre la materia haya adoptado el Poder Ejecutivo y a los convenios internacionales vigentes.*

3.- Cuando se incurra, propicie, oculte o facilite la comisión de algún hecho ilícito o de actividades que atenten contra el orden e interés públicos o contra la seguridad ciudadana.

4.- Cuando la prestación del servicio sea totalmente ineficiente o se incumpla con los requisitos exigidos al momento de otorgarse la concesión.”

“Artículo 18.- Son atribuciones de la Dirección General de Aviación Civil:”

“II.- Otorgar, refrendar, revalidar, convalidar, suspender temporalmente o cancelar licencias y certificados de aptitud del personal técnico aeronáutico y llevar el registro correspondiente de tales licencias y certificados.”

IV.- Otorgar, refrendar, revalidar, suspender y cancelar matrículas y certificados de aeronavegabilidad de las aeronaves nacionales; así como otorgar, suspender, revocar o cancelar, total o parcialmente, los certificados operativos o certificados de operador aéreo (COA).

“XIV.- Supervisar e inspeccionar las operaciones aeronáuticas por medio de sus inspectores, quienes ejercerán la potestad plena de examinar y calificar la documentación, disponer la inspección y prueba de aeronaves civiles, motores, hélices e instrumentos, también instalaciones y servicios aeronáuticos.”

“Ley 5150 Ley General de Aviación Civil, Título Sexto, Capítulo II. De las Infracciones y penas”

“Ley 5150 Artículo 25.- Para efectos de inspección, supervisión y control de la circulación aérea, la Dirección General de Aviación Civil por medio de sus inspectores podrá practicar las verificaciones relativas a las personas, aeronaves, tripulaciones y cosas transportadas, antes de la partida, durante el vuelo, el aterrizaje o el estacionamiento, asimismo podrá inspeccionar las instalaciones y los servicios aeronáuticos adoptando las medidas necesarias para preservar la seguridad operacional y regularidad de la navegación aérea.”

## **k.2 Regulaciones Nacionales**

MRAC-OPS 1.180 Emisión, variación y continuidad de la validez de un COA

(d) Durante la vigencia del COA, la AAC debe establecer un sistema para la supervisión y vigilancia permanente del cumplimiento de las obligaciones del operador en sus manuales y las especificaciones y limitaciones de operación aprobados.”

MRAC-OPS 1.145 Autoridad para Inspeccionar

*“El operador debe garantizar que a toda persona autorizada por la AAC de un (Estado miembro), se le permita, en cualquier momento, acceder y volar en cualquier avión operado de acuerdo con un COA emitido por la autoridad (AAC) de un (Estado miembro del Sistema RAC), y entrar y permanecer en la cabina de mando, teniendo en cuenta que el piloto al mando puede rehusar el acceso a la misma si, en su opinión, por ello pudiera ponerse en peligro la seguridad del vuelo. En caso de que el operador, o piloto al mando, denieguen el acceso a una persona autorizada por la AAC, deben remitir a dicha Autoridad un informe al respecto en el plazo máximo de 48 horas, justificando e indicando los pormenores de dicha decisión. La AAC evaluará dicho informe y de considerarlo necesario, iniciará un proceso sancionatorio.”*

RAC 119.59 Conducción de Pruebas en Inspección

*d) Si el titular del certificado operativo no lo tiene disponible, así como las habilitaciones y especificaciones de operación, registros, documentos o reportes que la Dirección General de Aviación Civil le haya solicitado y si presentan discrepancias o irregularidades o no conformidades con los reglamentos y demás disposiciones con los que fue certificado, ello justificará la aplicación de una sanción de suspensión o cancelación total o parcial de sus habilitaciones y especificaciones de operación, de conformidad con el procedimiento aplicable.*

RAC LPTA 1.2.10 Disposiciones Especiales

*1.2.10.1 Las atribuciones que confieren las respectivas licencias y habilitaciones podrán ser canceladas, suspendidas, modificadas o condicionadas por la Dirección General de Aviación Civil, si se comprueba que el titular de las mismas ha dejado de tener los requisitos necesarios para el ejercicio de dichas atribuciones, o como sanción en caso de infracción a las Regulaciones pertinentes.*

*1.2.10.2 El titular de una licencia aeronáutica podrá ser suspendido temporalmente en el ejercicio de las facultades técnicas que le concede la licencia desde el momento mismo en que se inicie un proceso de investigación, pudiéndose extender dicha suspensión hasta sesenta días máximo, sin perjuicio de lo que disponga la Dirección en el acto que ponga fin al procedimiento administrativo.*

*1.2.10.3 Se sancionará en el ejercicio de sus facultades técnicas al titular de una licencia, habilitación, convalidación o permiso, que no porte el respectivo documento y Certificado Médico durante el ejercicio de la actividad aeronáutica para la cual esté autorizado, de conformidad con lo establecido en el artículo 294 de la Ley General de Aviación Civil.*

## I) Obligaciones y requerimientos legales Internacionales

### I.1 Artículo 12, Convenio de Chicago 7300.

*“Cada Estado contratante se compromete a adoptar medidas que aseguren que todas las aeronaves que vuelen sobre su territorio o maniobren en él, así como todas las aeronaves que lleven la marca de su nacionalidad, dondequiera que se encuentren, observen las reglas y reglamentos en vigor relativos a los vuelos y maniobras de las aeronaves en tal lugar. Cada Estado contratante se compromete a mantener sus propios reglamentos sobre este particular conformes en todo lo posible, con los que oportunamente se establezcan en aplicación del presente Convenio. Sobre alta mar, las reglas en vigor serán las que se establezcan de acuerdo con el presente Convenio. Cada Estado contratante se compromete a asegurar que se procederá contra todas las personas que infrinjan los reglamentos aplicables.”*

### I.2 Anexo 6 Parte I, Apéndice 5

*“5.2 El Estado del explotador se asegurará de que los inspectores de la administración reciban manuales de orientación técnica que incluyan las políticas, procedimientos y normas que se utilizarán en la certificación y normas que se utilizarán en la solución de problemas de seguridad operacional, incluyendo el cumplimiento.”*

### I.3 Anexo 19, Gestión de la Seguridad Operacional

*“Apéndice 1 Sección 8. Solución de problemas de seguridad operacional (CE-8)*

*8.1 Los Estados harán uso de un procedimiento documentado para adoptar las medidas apropiadas, incluyendo medidas para el cumplimiento, que permitan resolver los problemas de seguridad operacional detectados.*

*8.2 Los Estados se asegurarán de que los problemas de seguridad operacional detectados se resuelvan de manera oportuna por medio de un sistema que permita observar y registrar el progreso, así como las medidas adoptadas por las personas y organizaciones que realizan una actividad aeronáutica, para solucionar los mismos.”*

### I.4 Documento 9734, solución de problemas de seguridad operacional (CE-8), Párrafo 3.8

*“3.8.2.1 Si las actividades de supervisión revelan que el titular de licencia, habilitación, certificado o aprobación no ha satisfecho o mantenido las normas requeridas o no está en condiciones de hacerlo, la DGAC debería:*

*1) avisar rápidamente al titular de licencia, habilitación, certificado o aprobación acerca de la deficiencia observada;*

- 2) proporcionar plazos para la presentación del plan de medidas correctivas que el proveedor de servicios debe adoptar;
- 3) verificar que las medidas correctivas y los plazos correspondientes son apropiados, antes de aceptar oficialmente el plan de medidas correctivas.
- 4) iniciar seguimiento apropiado para verificar la aplicación efectiva de medidas correctivas.

1.8.2.2 Pueden realizarse inspecciones adicionales si los problemas se repiten en un área en particular.

3.8.3.1 Las medidas eficaces y oportunas adoptadas por la industria deberían permitir que se resuelvan efectivamente los problemas de seguridad operacional. De lo contrario, la DGAC debería tomar medidas apropiadas en materia de cumplimiento, como la imposición de limitaciones, la suspensión o revocación de certificados, licencias o aprobaciones o la imposición de sanciones financieras. La legislación básica del Estado debería otorgar poderes a la DGAC para que tome tales medidas, que deberían corresponder a los riesgos en materia de seguridad operacional causados por el incumplimiento o las violaciones. Si, tras un examen cuidadoso de todas las circunstancias del caso y coordinación con la DGAC, se determina la necesidad de suspender o revocar los privilegios del titular de licencia, habilitación, certificado o aprobación, la DGAC debería informar al titular oficialmente y por escrito, resumiendo la medida propuesta y sus motivos.

3.8.3.2 Basándose en la legislación y procedimientos del Estado, la DGAC debería establecer e implantar políticas y procedimientos claros, completos y detallados en materia de cumplimiento para uso de su personal. Dichas políticas y procedimientos deberían permitir un enfoque efectivo, proporcional, gradual y coherente para el cumplimiento en el seno de la DGAC.

3.8.3.3 Si el titular de licencia, habilitación, certificado o aprobación no corrige la deficiencia en los plazos establecidos, la DGAC debería adoptar medidas apropiadas y progresivas de cumplimiento para asegurar que se corrijan rápidamente las deficiencias.”

## **I.5 Documento 8335, OACI**

La inspección de la DGAC se encarga de realizar las investigaciones preliminares a la emisión del AOC y las correspondientes especificaciones para las operaciones, y de ejercer la vigilancia permanente de la seguridad operacional con el objeto de:

a) presentar al DGCA recomendaciones relativas a la expedición del AOC y de las correspondientes especificaciones para las operaciones, y a la

*competencia del explotador para seguir ejerciendo las atribuciones que le confiere el certificado;*

*b) presentar al DGCA recomendaciones referentes a toda condición especial que pueda ser necesario imponer como resultado de la investigación;*

*c) informar al DGCA y al explotador de toda insuficiencia que sea necesario subsanar; y*

*d) presentar al DGCA recomendaciones relativas a medidas apropiadas para exigir el cumplimiento de las reglamentaciones.*



## CAPÍTULO I

### Responsabilidades de cumplimiento para el personal de la DGAC

#### 1.1. Recomendaciones de los inspectores.

Los inspectores de la DGAC recomiendan inicialmente el tipo apropiado de acción que se ha de abordar ante una aparente violación y deberán proporcionar explicaciones y justificaciones para sus recomendaciones. A menudo, los inspectores están en la mejor posición para evaluar varias consideraciones subjetivas, como lo es la actitud de cumplimiento del aparente infractor y si una alternativa a la acción de ejecución legal puede proporcionar un elemento disuasorio suficiente para evitar un incumplimiento futuro. Asesoría legal y jefatura de la unidad correspondiente consideraran las recomendaciones del personal investigador de la DGAC, para determinar si estas justifican y explican adecuadamente las recomendaciones.

#### 1.2. Responsabilidades de cumplimiento de todos los inspectores y empleados de la DGAC.

Todo inspector u otros empleados de la DGAC que tengan información de una aparente violación, debe reportarlo a la oficina apropiada (AIR, OPS, Legal, DSO o DG) de la DGAC. Los empleados de DGAC deben cooperar con cualquier investigación y proporcionar testimonio u otra información. Todo inspector es responsable de identificar problemas que involucran regulaciones o procedimientos de ejecución que necesitan ser corregidos.

#### 1.3. Filosofía para resolver problemas de Seguridad Operacional.

##### 1.3.1. Adopción de medidas de seguridad operacional preliminares.

En cualquier evento en la que el personal de seguridad operacional (AIR y OPS) identifique una posible violación que comprometa la seguridad operacional, se deberá tomar las medidas adecuadas de forma inmediata, notificando a la persona responsable, al titular del COA, del CO, del OMA 145 o al propietario de la aeronave para que pueda tomar las acciones correctivas adecuadas en aras de solventar la no conformidad y preservar la seguridad aérea. Por ejemplo, Si una aeronave no satisface algún criterio de aeronavegabilidad continuada o presenta daños o discrepancias catalogables como Nivel 1, el inspector notificará a la persona responsable sobre las acciones a seguir para dejar la aeronave en condición AOG; hasta tanto sea restablecida su condición de Aeronavegable. Si un inspector

encuentra o recibe información de un tripulante que se encuentre bajo los efectos de cualquier sustancia psicoactiva, tomará las acciones pertinentes para que el tripulante no sirva en ese vuelo. Según sea la exposición al riesgo, las medidas cautelares podrán requerir de la remoción del Certificado de Aeronavegabilidad o del retiro de las Especificaciones de Operación.

### **1.3.2. Herramientas para abordar un incumplimiento**

Bajo su autoridad legal, la DGAC puede usar varios medios para abordar violaciones. La DGAC puede aconsejar a las personas que violen los requisitos de seguridad, emitir cartas de advertencia, imponer multas o tomar acciones de licencia (o certificado) como suspensión o revocación. El personal de la DGAC determinará qué medidas tomar mediante la evaluación, entre otras cosas, de la gravedad o el riesgo de seguridad impuesto por el incumplimiento. La DGAC tomará las medidas más apropiadas para promover la seguridad y el cumplimiento futuro con las regulaciones.

### **1.3.3. Disciplina progresiva**

Al decidir cómo abordar un incumplimiento, los inspectores de la DGAC deben considerar si el uso de disciplina progresiva es apropiado. Bajo disciplina progresiva, inspectores de la DGAC podrían abordar una violación inadvertida por primera vez con un riesgo de seguridad moderado mediante una carta de advertencia, documentando cualquier acción correctiva necesaria para resolver el problema de seguridad operacional. Si la carta de advertencia no es efectiva para lograr el cumplimiento por parte de la persona regulada, la DGAC puede determinar que una violación futura similar debe abordarse con una acción punitiva de cumplimiento legal (5P03), como una multa o suspensión de licencia por un plazo fijo o un período de tiempo (por ejemplo, 60 días). Las violaciones repetitivas por parte del titular de un certificado pueden demostrar una falta de calificaciones o falta de voluntad para cumplir con los requisitos reglamentarios que justifican la revocación. Para algunas violaciones agravadas, la disciplina progresiva no es apropiada. Tales violaciones pueden incluir volar mientras está intoxicado, la operación imprudente de un avión, o la falsificación intencional de documentos. En estos casos, la aplicación de la ley es la acción más apropiada.

### **1.3.4. Atención oportuna en tiempo**

El descubrimiento y la respuesta de la DGAC a las violaciones deben ser oportunas. Retrasos en la investigación o el procesamiento de los informes de investigación de cumplimiento puede afectar negativamente los protocolos de la institución. Los retrasos pueden permitir que continúe una condición insegura si no se toman medidas correctivas apropiadas y en tiempo. Los retrasos también pueden desestimar la gravedad de una violación determinada y disminuir el valor disuasorio

de cualquier medida de ejecución tomada. La calidad de una acción disuasoria de una sanción de cumplimiento se puede realizar mejor si la DGAC investiga diligentemente y con prontitud la sanción apropiada dentro de un período de tiempo razonable. Si las acusaciones de violación no son sostenidas, cualquier demora injustificada en el procesamiento del caso puede imponer dificultades injustificadas. El tiempo necesario para la investigación y el procesamiento variará dependiendo de la complejidad de cada caso: ***No obstante, puede considerarse un periodo de 15 días calendario para concluir la investigación preliminar y la toma de acciones remediales.*** Ciertos casos, debido a su efecto sobre la seguridad operacional, incluida la necesidad de acciones de emergencia, a veces exigen la participación inmediata de todo el equipo de investigación y legal para realizar una acción oportuna, a veces en cuestión de horas o unos pocos días.

#### 1.3.5. Prioridades de aplicación

La DGAC enfoca sus recursos y esfuerzos de cumplimiento en aquellas violaciones que tienen mayor impacto de seguridad operacional. Las prioridades más altas de la DGAC entre los casos de cumplimiento son aquellas que involucran a los Titulares de un COA, un CO o una licencia de técnico aeronáutico. Después de esos casos, la DGAC determina la prioridad de las acciones de ejecución determinando aquellos casos en los que se justifica un procesamiento rápido y agresivo para reducir o eliminar riesgo continuo para la seguridad de la aviación y lograr el efecto disuasorio deseado.

## CAPÍTULO II

### Reporte voluntario por parte de la Industria

#### 2.1. General

La amenaza a las personas reguladas de incurrir en acciones punitivas de aplicación de la ley es un tradicional y a menudo un incentivo efectivo para promover el cumplimiento. Si bien estas acciones tienen un valor disuasorio, no necesariamente mejoran la capacidad de una persona para asegurar el cumplimiento futuro. El interés público del medio en la seguridad de la aviación es aprovechado en ciertas circunstancias por la DGAC para incentivar y promover el cumplimiento de la regulación. Para este fin, la DGAC ha establecido formularios para el reporte voluntario de problemas en la seguridad operacional. Estos informes están destinados a mejorar el cumplimiento de la seguridad operacional al renunciar una sanción civil cuando una entidad regulada (operador aéreo o titular de una licencia) ha revelado de inmediato a la DGAC una violación aparente y ha tomado pronta acción satisfactoria para corregir la violación y evitar su repetición. La DGAC regula el desempeño de las entidades mediante el establecimiento de estándares regulatorios, la emisión de guías y el monitoreo del cumplimiento a través de inspecciones periódicas. Los reportes voluntarios pueden cumplir una función importante para lograr el cumplimiento y mejorar la seguridad operacional.

La información sobre este tipo de reporte voluntario será administrada por la Oficina correspondiente (SSP / AIR / OPS), mediante el llenado del formulario de notificaciones voluntarias al cual se puede acceder mediante la página Web de la DGAC <https://www.dgac.go.cr/>. El cual deberá ser enviado junto con un oficio por parte del operador indicando las causas u acciones mitigatorias que fueron tomadas.

Es importante aclarar que los reportes voluntarios no eximen al infractor de una posible investigación con acción sancionatoria, si se determina que el mismo actuó con conocimiento a una violación regulatoria.

## CAPÍTULO III

### Manejo y desarrollo de una investigación

#### 3.1. Remisión de expediente de gestión sancionatoria

A efecto de proveer una mejor orientación y considerando la competencia de los diferentes actores, sobre las medidas de seguridad operacional y gestión sancionatoria, se han agrupado los casos en tres tipos: los que resuelve el inspector, los que requieren acciones por parte del Director General y los que requieren acciones por parte del CETAC.

Dado que los alcances del inspector son de carácter técnico, que su actuación es sobre las aeronaves, los titulares de un COA o un CO o sobre los titulares de una licencia de técnico aeronáutico y acorde al ordenamiento jerárquico, le corresponde la remisión de los EGS al Director General.

#### 3.2. Casos que resuelve el Inspector.

La adopción de medidas necesarias para preservar la seguridad operacional es la acción más conocida y cotidiana para el inspector, pues se presenta con mucha frecuencia como parte de las auditorías o inspecciones del programa de vigilancia, y regularmente con tales medidas se da por concluidos los casos comunes; lo cual está dentro de las facultades provistas para el inspector en los Artículos 18 (XIV) y 25 de la Ley 5150.

Los casos que requieren de seguimiento y posiblemente elevarlos al [Director General o Jefatura correspondiente \(AIR-OPS-DSO, entre otras\)](#), son aquellos donde se presentan deficiencias Nivel 1 o muchas Nivel 2 o cuando el auditado no cumple el plan de acciones correctivas o el auditado es reincidente.

#### 3.3. Casos que resuelve el Director General.

De conformidad con las atribuciones que establece el Artículo 18 incisos (II) y IV de la Ley 5150, está dentro del alcance del Director General, el otorgamiento, suspensión o cancelación de las licencias al personal técnico aeronáutico y el otorgamiento, suspensión o cancelación de COA's y CO's.

Una vez concluida la investigación preliminar, si el o los inspectores determinan que hubo infracciones o incumplimiento regulatorio, que están fuera de su alcance y que ameritan la aplicación de una multa o una acción administrativa como la suspensión o revocación de la licencia, del COA o del CO, podrán considerar la remisión del EGS al Director General, quien actuará según sus atribuciones.

### 3.4. Casos que resuelve el CETAC.

De conformidad con las atribuciones que establece el Artículo 10 (I) de la Ley 5150, le corresponde al CETAC, el otorgamiento, prórroga, suspensión, caducidad, revocación, modificación o cancelación del certificado de explotación y la aplicación de multas.

En virtud de lo anterior, si el Director General considera que en adición o independientemente de la acción administrativa recomendada en el EGS, las infracciones y la evidencia justifican la suspensión o caducidad del Certificado de Explotación o de la aplicación de la multa recomendada, lo cual, está fuera de su alcance, someterá el EGS ante el CETAC con la debida recomendación para que dicho ente considere continuar con el debido proceso.

### 3.5. Eventos que pueden requerir del inicio de una acción sancionatoria.

#### 3.5.1. Por discrepancias/incidencias producto de una auditoria/inspección de vigilancia.

Si como producto de una auditoria/inspección del programa de vigilancia anual, programadas o sin previo aviso, se encuentran incidencias Nivel 1 ó 2, que no han sido resueltas por el titular del COA, del CO o de una licencia de técnico aeronáutico, en el periodo de implementación acordado en el plan de acción o son de tipo reincidente, el inspector AIR u OPS, podrá iniciar la apertura de un proceso sancionatorio.

Según lo indicado en el Procedimiento 7P12, capítulo 2.6 el inspector puede considerar la apertura de un EGS si:

*“Acción Jurídica/Procedimiento Administrativo. Si el titular del certificado o licencia no puede resolver o es incapaz de corregir las discrepancias (niveles 1 y 2), en el plazo acordado en el plan de acción o en cada discrepancia, según acuerdo entre partes, o si el titular del certificado o licencia es reincidente, o si el titular del certificado o licencia contravino alguna norma o procedimiento de seguridad operacional aprobado, el inspector/auditor responsable, valorará con el jefe inmediato la apertura de un procedimiento administrativo y procederá de acuerdo con el 5P03, Gestión Jurídica.”*

#### 3.5.2. Por la ocurrencia de un accidente o incidente aéreo.

En caso de accidente o incidente donde se involucra una aeronave, los inspectores POI, PMI o PAI (cuando corresponda), asignados al operador aéreo titular del COA del CO, iniciarán de inmediato una investigación para determinar si hubo incumplimiento regulatorio, que forme parte del factor causal o contribuyente del



accidente o incidente. En caso de aeronaves de uso privado la jefatura de los departamentos de AIR y OPS designarán los inspectores participantes.

### **3.5.3. Por denuncia o conocimiento sobre incumplimiento regulatorio.**

Cuando la DGAC disponga de información o se presente una denuncia relacionada con la seguridad operacional, del operador aéreo titular del COA del CO o del titular de una licencia, las jefaturas de los departamentos de AIR y OPS designarán los inspectores participantes, quienes harán una investigación preliminar para recabar evidencia y determinar si es viable la apertura de un EGS.

### **3.6. Casos que no requieren continuar el proceso de acción sancionatoria.**

Si se inició la apertura de un EGS y el o los inspectores concluyen que la evidencia o que el suceso no requiere ninguna acción sancionatoria o que las medidas cautelares fueron suficientes para corregir el incumplimiento, deben:

- a) Contar con el aval de su superior inmediato; y
- b) Completar la Sección A y justificar mediante una explícita declaración en la Sección B, del expediente de la gestión sancionatoria, las razones por las cuales se desestima continuar con el proceso.

### **3.7. Planificación y coordinación de la investigación.**

La función del inspector de la DGAC en una investigación es reunir todas las pruebas materiales y pertinentes que demuestren o desmientan la posible violación que motivó la investigación. Los diversos tipos de evidencia se discuten en este capítulo. Después de que los inspectores de la DGAC han llevado a cabo una investigación exhaustiva y creen que han reunido todas las pruebas que existen relacionadas con una posible violación, analizan las pruebas y deciden si constituyen una violación. Si las pruebas son inadecuadas para establecer una violación, los inspectores de la DGAC recomiendan que la investigación se cierre sin ninguna acción. Si las pruebas son suficientes para apoyar una violación, los inspectores de la DGAC recomiendan asesoramiento, acción administrativa, aplicación de acción de la ley u otra acción, según corresponda, de acuerdo con la política y orientación en esta CA. Si los inspectores de la DGAC tienen preguntas legales o inquietudes relacionadas con una investigación, consultan a los asesores legales de la DGAC.

Al recibir información que indica un posible incumplimiento, los inspectores de seguridad operacional de AIR, OPS o ambos, determinarán si existe base para abrir una investigación. Al efecto deben de considerar las circunstancias y la naturaleza del incumplimiento, las medidas de seguridad operacional adoptadas

preliminarmente y elaborar un plan de acción para el desarrollo de la investigación. En caso de accidente o incidente aéreo los inspectores asignados al operador POI, PMI y PAI, **iniciaran conjuntamente la investigación para determinar posibles incumplimientos a las normas o disposiciones.** La persona investigada será notificada mediante una carta, véase formato en apéndices. En la preparación de la investigación, los inspectores deben de considerar lo siguiente:

- 1) ¿Qué requisitos legales o reglamentarios están implicados en el caso?  
¿Cuáles son los elementos de la disposición legal o reglamentaria que están implicados?
- 2) ¿Qué evidencia se necesita para probar esos elementos? ¿Dónde está ubicada? ¿Cómo se obtiene?
- 3) ¿Qué registros deben ser inspeccionados? ¿Será proporcionados voluntariamente? ¿Será necesaria una solicitud superior?
- 4) ¿Cuáles testigos, incluyendo al posible infractor, necesitan ser entrevistados? ¿En qué etapa de la investigación se deben entrevistar?
- 5) ¿Es posible actividad criminal?
- 6) ¿Existe una necesidad de medidas cautelares/acción inmediata? ¿Podría un manejo de rutina poner en peligro la seguridad operacional?
- 7) ¿Con la evidencia obtenida se puede establecer quién hizo o no lo hizo, donde, ¿cuándo, ¿cómo y por qué?

### 3.8. Principios para aplicar los hallazgos de investigación a las reglamentaciones que se cree violadas.

Para probar una violación de un reglamento, debe haber pruebas que demuestren cada uno de los elementos individuales.

#### 3.8.1. Carta de investigación y respuesta.

##### a) General.

- a.1 Una carta de investigación (LOI) notifica a un aparente infractor que está siendo investigado por una posible violación y brinda una oportunidad para que el aparente infractor le cuente a su parte, su versión de la historia. Los inspectores de la DGAC emiten un LOI en todos los casos si la evidencia muestra que puede haber ocurrido una infracción. Aprender el otro lado de la historia al principio de la investigación es en beneficio de todos. Invitar a la opinión también ayuda a demostrar que la DGAC está llevando a cabo la investigación de manera justa e imparcial.

- a.2** Una LOI generalmente identifica la actividad que se está investigando. Durante la investigación, por lo general es prematuro citar regulaciones específicas. El objetivo crítico de la LOI es asesorar al aparente infractor del objeto de la investigación para que puedan responder a los hechos que dan lugar a una investigación de una aparente violación.
- a.3** Los inspectores de la DGAC envían un LOI incluso si han discutido previamente la actividad con el aparente infractor, y él / ella, no ha ofrecido una explicación. En estos casos, un LOI sirve para formalizar y documentar el proceso.
- a.4** Cuando los inspectores de la DGAC descubren violaciones adicionales durante la investigación después de enviar la LOI, los inspectores de la DGAC utilizan el juicio sobre si deben enviar otra carta de investigación. Una investigación continúa independientemente de si se envía o no un LOI. En los casos en que intervienen empresas con estructuras organizativas complejas, los inspectores de DGAC ejercen cuidado para dirigir la LOI al funcionario responsable.

**b) Preparación del LOI. Los inspectores de DGAC utilizan las siguientes pautas para preparar una carta de investigación:**

- b.1** La LOI informa al aparente infractor de las actividades que se están investigando. El LOI contiene suficientes detalles factuales para que el aparente infractor pueda proporcionar una respuesta. Los inspectores de la DGAC no citan disposiciones legales o reglamentarias específicas que creen que han sido violadas, a menos que se necesite una referencia reglamentaria específica para identificar con precisión el incidente. El LOI sólo afirma que puede haber habido una violación.
- b.2** El LOI especifica un tiempo para la respuesta. Este tiempo normalmente es de 10 días. Puede ser necesario tiempo adicional en los casos en que participen aparentes infractores que residan o tengan su sede principal en países extranjeros. Aunque los inspectores de la DGAC consideran cualquier respuesta recibida después de los 10 días, la investigación continúa incluso sin respuesta.

### 3.9. Evidencia

#### 3.9.1. Generalidades.

El objeto de la investigación es obtener evidencia para establecer si se ha producido un incumplimiento. La evidencia incluye todos los medios por los cuales cualquier presunto hecho tiende a ser probado o refutado. Si los inspectores no están seguros acerca de la relevancia de alguna evidencia, preservaran las pruebas y consultaran al asesor legal. El personal de investigación debe en lo posible, llevar a cabo una investigación en la escena donde se presume que se ha presentado el incumplimiento, esto ayudará al personal investigador en la obtención de pruebas, siendo una buena oportunidad para obtener la entrevista y las pruebas físicas y declaraciones de testigos presenciales. En la investigación el investigador también preparará una declaración por escrito de sus observaciones personales tan pronto como sea posible, ya que tales observaciones son en mayoría pruebas clave de casos. El investigador obtendrá la evidencia que compruebe cada elemento del aparente incumplimiento y preparará un informe que claramente transmita tales hechos y circunstancias.

#### 3.9.2. Tipos de evidencia.

A efecto de documentar y justificar un incumplimiento, los inspectores deben reunir y preparar varios tipos de pruebas, como declaraciones de testigos, fotografías, gráficos, mapas, esquemas, registros y evidencia física; entre estas y según el tipo de incumplimiento, se citan las siguientes evidencias:

- A. Historial de incumplimientos y registros de accidentes e incidentes.** El inspector debe obtener la información histórica sobre posibles incumplimientos y de accidentes e incidentes que el investigado tenga en su haber.
- B. Entrevista de testigos.** Los inspectores deberán entrevistar a aquellos testigos que eventualmente pueden aportar información sobre un incumplimiento, bajo el entendido de que las declaraciones de los testigos pueden ayudar a probar un caso. Los inspectores deben solicitar permiso a la persona entrevistada para grabar la entrevista y registrar el permiso del entrevistado al principio de la grabación. Es importante seleccionar los testigos basados en la premisa de que disponen de un buen nivel de conocimientos sobre el incidente y su capacidad para relacionar la información que se busca. Según la información que se persiga las posibles fuentes podrán ser:
  - a. Manifiestos de pasajeros.**

- b. Controladores de tráfico aéreo.
- c. Registros y personal de las organizaciones, como compañías aéreas, taxis aéreos, trabajos aéreos y OMA s.
- d. Personas que trabajan o residen en el área del incidente.

**C. Realización de la entrevista.** El investigador entrevistará a testigos personalmente o por teléfono, utilizará el formato provisto en la sección de apéndices de este procedimiento, para registrar la información obtenida durante la entrevista. También podrá utilizar otros formatos para documentar la entrevista si las circunstancias no sean propicias para usar el formato previsto. En las entrevistas se debe consignar el nombre, dirección electrónica y número de teléfono de la persona entrevistada. Las técnicas de entrevistas de investigación variarán dependiendo de las circunstancias, las siguientes pautas generales facilitarán una entrevista:

- a. Planear la entrevista para asegurar que el entrevistador esté bien preparado y seleccionando el mejor ambiente en el que se realizará la entrevista.
- b. Poner la persona a ser entrevistada en un ambiente confortable.
- c. Mantener el control de la entrevista.
- d. Indicar desde el principio al testigo que cualquier información proporcionada puede ser utilizada como prueba en el procedimiento de apremio posterior.
- e. No discutir con los testigos las posibles sanciones y no comentar la cuestión de la inmunidad. No revelar las fuentes de información, excepto cuando sea necesario.
- f. Solicitar una declaración firmada y fechada.
- g. Planear las preguntas para lograr el objetivo. Las preguntas abiertas o generales a menudo son eficaces para abrir áreas de discusión. Buscar preguntas específicas que sirvan para obtener conclusiones, aclaraciones e información específica.
- h. Estar atentos y escuchar.
- i. Tomar notas si es práctico hacerlo, esto variará con las circunstancias, pero si no se toman notas en la entrevista, se debe hacer notas inmediatamente después de la entrevista y documentar la hora y fecha en que la entrevista llevó a cabo.
- j. Hacer un resumen de la entrevista para verificar la comprensión por parte del entrevistador y recordar todos los puntos pertinentes. Dar al entrevistado una oportunidad de hacer comentarios adicionales.

- k. Preparar un informe separado de la entrevista, incluyendo las observaciones factuales del entrevistador. El informe de la entrevista no debe contener opiniones del entrevistador.
- l. Preguntar al testigo si desea redactar una declaración escrita.

**D. Entrevista de empleados de la empresa.** Cuando la fuente de una denuncia contra una empresa sea un empleado o agente de la empresa, la investigación se debe planear y dirigir para asegurar que las denuncias son verificadas, previo a consultar los funcionarios de la empresa. Por ejemplo, si el titular de una licencia de mecánico informa sobre alguna incidencia, el investigador verificará la denuncia a través de entrevistas con otros mecánicos, observaciones personales y la inspección de registros de mantenimiento de la empresa antes de ponerse en contacto con la gerencia de la compañía para discutir el tema. Al entrevistar a funcionarios de la empresa, se debe tener la precaución de no revelar la identidad de la fuente.

**E. Contenido de declaraciones de testigos.** Siempre que sea posible, el investigador debe obtener una declaración escrita. La declaración escrita puede ser más precisa y completa de los hechos pertinentes al incumplimiento. Incluye lo que la persona dijo, hizo o percibió por sus sentidos y el cómo, cuándo, qué, dónde y por qué de esa percepción. También debe incluir nombre completo, dirección, número telefónico, ocupación y experiencia aeronáutica del testigo. Una declaración escrita, firmada y fechada es especialmente importante cuando la información es compleja, involucra datos o es polémica, o cuando está implicado un incidente de aviación o un accidente de aviación.

**F. Preparación de declaraciones de testigos.** La mejor declaración es una preparada por el testigo. Sin embargo, cuando sea necesario, el investigador ayudará al testigo en la redacción y conformación de una declaración. El investigador no dicta el contenido de la declaración, aconseja al testigo para hacer una declaración completa y precisa. Si el entrevistado se niega a dar una declaración firmada, el investigador prepara una declaración basándose en información proporcionada por el testigo y solicita al testigo revisar la declaración e indicar si está de acuerdo en lo sustantivo. Si el testigo está de acuerdo, pero sigue negándose a firmar, el investigador toma nota en la declaración, indica la fecha y la firma frente al testigo. Además, solicita al testigo dirección o número de teléfono para mantenerlo informado de cualquier cambio.



- G. Declaraciones del inspector.** Si un inspector es testigo de un incumplimiento, prepara, firma y fecha una declaración por escrito que cubre todos los hechos pertinentes de los cuales él tiene conocimiento personal; tales declaraciones son reales. Las opiniones, conclusiones y análisis están reservados para la sección B de la EGS.
- H. Entrevistas y declaraciones por escrito del presunto infractor.** Normalmente, el investigador entrevista al aparente perpetrador, a pesar de haber proporcionado información por escrito. Si la entrevista no es posible o necesaria, el investigador indica las razones de por qué no se logró. Se debe entrevistar a los presuntos infractores principalmente para darles la oportunidad de contar la otra parte de la historia y ayudar a establecer todos los hechos pertinentes y circunstancias. El tiempo para lograr esta entrevista puede ser una decisión crítica, a veces lo mejor es primero reunir pruebas sólidas para la entrevista. En otras ocasiones, una entrevista temprana podrá orientar la investigación. Se debe ejercer buen juicio cuando se realice la entrevista.
- I. Registros y otros documentos.** Registros y otros documentos (como MO, MCM, MOM, MEL, PM etc.) son quizás el tipo más común de pruebas recogidas por el personal. No sólo sirven como pruebas sino como una herramienta investigativa para referencia cruzada y confirmación de declaraciones testimoniales orales y escritas. El investigador debe revisar y obtener los registros necesarios y demás documentos antes que estos se puedan perder, destruir o modificar. El investigador debe reunir y obtener todos los documentos que son relevantes para asuntos que están siendo investigados. Por ejemplo, en casos de infracciones de mantenimiento debe obtener copias de todos los registros de mantenimiento correspondientes. Además, si la declaración del testigo contiene información sobre un registro, debe obtener copia de ese registro. Registros y otros documentos que podrían ser importantes en una acción de aplicación, incluyen informes meteorología, manifiestos de carga, páginas de manual, registros de comunicaciones y bitácoras de la aeronave. Este tipo de pruebas puede ser esencial para probar el caso y se debe de contemplar copia de seguridad. El personal de investigación debe identificar, contabilizar y proteger por pérdida, daño o alteración toda la evidencia documental. Si tiene dudas sobre la relevancia de los registros particulares u otros documentos, primero debe garantizar y preservar los registros u otros documentos y luego consulte un asesor legal.

- J. Retención de registros.** El investigador debe hacer los arreglos adecuados para la retención de registros cuando sea necesario. Notificará de inmediato a la organización o persona que está en posesión con los registros, que los registros que se le especifiquen deberán estar disponibles para inspección. El aviso puede ser inicialmente oral y luego por escrito.
- K. Copia de los registros y autenticidad de los registros.** Cualquier registro, independientemente de la forma, contenido, es evidencia admisible si es relevante. Si el registro es una copia del original, el testigo debe declarar que la copia es verdadera/correcta/exacta del original. A la vez el investigador indicará cuando, donde y de quien se obtuvo el documento, y/o quien de la DGAC lo obtuvo. Esto se puede hacer con un sello o una leyenda colocada en el reverso del documento para no ocultar o alterar cualquier parte del material en el documento pertinente al caso. El investigador asegurar una copia de un documento obtenido de la fuente y luego puede reproducir copias adicionales. Cuando los documentos tales como manuales de empresa, AFM, o SB's del fabricante, contienen información necesaria para un caso, el personal de investigación reproduce partes pertinentes de los documentos e incluir esas copias en el EGS; teniendo la debida precaución para asegurar que evidencia documental estaba al día y aplicable en la época de la infracción en cuestión.
- L. Registros de la empresa.** El personal de investigación debe realizar las solicitudes de registros de las organizaciones, como operadores o taxi aéreos, operadores de trabajos aéreos, escuelas de aviación, operador del aeropuerto, a quien tenga en custodia los registros o un oficial de la empresa.
- M. Información del personal técnico aeronáutico y de la aeronave.** El personal de investigación obtendrá información básica de la Unidad de Licencias y del Registro Aeronáutico de la DGAC.
- N. Bitácoras.** Hay diarios de aeronave y del piloto. Normalmente, una bitácora del avión contiene los más recientes registros de mantenimiento aplicables a las aeronaves, incluyendo un registro de cumplimiento de ADs o registros de mantenimiento que debe llevar a bordo con la bitácora. La bitácora junto con los demás registros de mantenimiento constituye la historia de la aeronave. La bitácora del piloto contiene típicamente el tiempo de vuelo, incluyendo las horas de vuelo, el tipo y matrícula de la aeronave volada y las condiciones de vuelo cuando fue volado. Dependiendo de la presunta infracción, estos registros pueden proporcionar valiosas pruebas documentales para comprobar o refutar un incumplimiento.

- O. Publicaciones de vuelo y mantenimiento.** Los manuales de vuelo y manuales de mantenimiento de aeronaves o instrucciones para aeronavegabilidad continuada existen para la mayoría de los tipos de aeronaves. Por lo general, el manual de vuelo contiene las informaciones necesarias para la operación segura debido a su diseño o manejo de características, incluyendo uso, información de cargado, datos de rendimiento y procedimientos de emergencia. Por lo general, los manuales de mantenimiento o instrucciones para aeronavegabilidad continua contienen limitaciones de aeronavegabilidad, instrucciones de mantenimiento, información, instrucciones sobre reemplazos de piezas y otras indicaciones generales. También, puede haber diversos manuales estructurales, de revisión, reparación u otros manuales que proporcionan una visión de una aparente violación.
- P. Cartas y mapas.** El personal de investigación debe obtener gráficos, mapas y otros documentos similares que están vigentes en la fecha de la infracción, para mostrar características, tales como aeropuertos, terreno, congestión, rutas de vuelo y obstrucciones. El personal de investigación incluirá una copia del documento vigente a partir de la fecha de la infracción en el EGS, incluyendo la primera página de la documentación que acredite su vigencia y en la sección B del EGS explicaran cómo estos documentos ayudan a para probar la infracción.
- Q. Fotografías digitales y no digitales.** Las fotografías correspondientes a la investigación son evidencia persuasiva, en vez de la necesidad de un extenso testimonio para describir el caso una fotografía fácilmente lo podría representarlo. Cuando las fotografías digitales o no digitales son obtenidas durante una investigación, el personal investigador debe estar preparado para demostrar que la foto es una representación justa y precisa del objeto o escena en el momento pertinente. Cuando las fotografías han sido mejoradas, modificadas o retocados, o información adicional añadido a la fotografía, el personal investigador debe mantener y conservar el archivo original o fotografía y explicar en el EGS por qué la mejora o el cambio era necesario. El personal de investigación debe incluir en el EGS tanto las impresiones fotográficas, negativos o archivos digitales de las impresiones. Cuando se utilizan fotos en lugar de evidencia física, el personal investigador documentara la información sobre la ubicación de la evidencia física, si se conoce.
- R. Grabaciones del ATC.** Si el personal de investigación requiere de información sobre un accidente aéreo o incidente que se produjo en el área

de control terminal, la facilidad de tráfico aéreo mantiene registros con datos sobre las operaciones diarias. Para tal propósito el personal de investigación debe solicitar las transcripciones de voz, datos de radar y otros registros de tráfico aéreo relevantes para la investigación.

- S. Datos de radar.** Los datos de radar proporcionan la altitud, velocidad, rumbo, códigos, límites de espacio aéreo, ubicaciones de aeropuerto, intersecciones y latitudes y longitudes de aeronaves siendo rastreados por el radar. El uso de estos datos puede proporcionar información valiosa para los propósitos de corroborar evidencias y tomar medidas de cumplimiento de las regulaciones. Esta información puede utilizarse para corroborar otras pruebas disponibles o para resolver pruebas contradictorias presentes en un caso determinado.
- T. Registros sobre condiciones del tiempo.** El personal de investigación debe analizar cuidadosamente el caso para determinar el grado al que está involucrado el tiempo y obtener copias certificadas de los datos desde el Servicio Meteorológico Nacional. Datos también pueden estar disponibles en el ATC, testigos u otras fuentes. El EGS debe contener análisis de tiempo apropiado. El personal de investigación debe identificar testigos que puedan proporcionar testimonio para autenticar los registros de tiempo.
- U. Grabadora de datos de vuelo (FDR).** La DGAC puede utilizar los datos de la grabadora de vuelo en las acciones de aplicación de la regulación. El reglamento MRAC OPS 1 requiere la instalación de registradores de vuelo en las aeronaves y no limita o prohíbe el uso de los datos registrados; por tanto, pueden utilizarse en acciones de cumplimiento, en el evento que la base de la acción de cumplimiento involucre actos deliberados o delictivos. Si se tomó la decisión de utilizar el material de la grabadora de vuelo en procedimiento de apremio, el personal investigador debe obtener una lectura certificada de la cinta. Para solicitar una lectura, el personal investigador debe obtener la liberación de la cinta por parte del propietario o el representante designado del operador aéreo y gestionar el envío de la cinta a un laboratorio autorizado. Cuando se trate de una investigación por un accidente o incidente de aviación, el uso de la información del FDR deberá ser consensuada con el investigador del accidente.

### 3.10. Contenido del Expediente de la Gestión Sancionatoria (EGS)

#### 3.10.1. Propósito del expediente de la gestión sancionatoria.

El expediente es el medio para documentar, elaborar, organizar y presentar todas las pruebas y otra información pertinente obtenida durante una investigación, como elemento sustantivo para el registro de incumplimientos y las sanciones aplicables. El informe debe ser bien preparado, con información factual y proporcionar la evidencia necesaria para fundamentar las acciones de ejecución recomendadas.

#### 3.10.2. Organización del EGS.

El EGS contiene cuatro secciones etiquetadas como A, B, C y D. La información contenida en cada sección se describe a continuación. Los inspectores prepararán el EGS de conformidad con la orientación de este procedimiento.

#### 3.10.3. Secciones

##### **Sección A: Información del Infractor y resumen del caso**

A continuación, se indican las instrucciones para completar cada una de las casillas (blocks) del formulario de la sección A.

**Portada del EGS: Numero del caso.** El o los investigadores deben introducir el número de informe o expediente, que consiste en lo siguiente, las siglas EGS, las siglas de la Unidad, el año y un número secuencial (tracking) de tres dígitos, iniciando con 001 (ejemplo: N° EGS AIR-2020-001). Si hay más de una persona o titular de COA o CO relacionados, se debe indicar el mismo número secuencial adicionando -1, -2 etc. También debe indicarse en la portada del EGS, si se requiere remitir al CETAC o Gerente General y la Fecha en que se remitió, de ser requerido. El nombre de la persona física o jurídica involucrada y el tema principal de la investigación. La fecha de creación del EGS y un número de oficio consecutivo de la unidad que crea el documento.

**Casilla N° 1: Nombre.** Escriba el nombre del aparente infractor, nombre y apellidos. En caso de personas jurídicas debe introducirse el nombre en su totalidad, no utilizar siglas. Cuando se consideren acciones contra certificado de aeronavegabilidad de la aeronave, debe introducirse el nombre del propietario inscrito en el Registro Aeronáutico.

**Casilla N° 2: Dirección y número telefónico.** Introduzca la dirección completa, E- mail y N° de teléfono del titular del certificado COA, CO o Licencia de técnico aeronáutico.

**Casilla N° 3: Número de certificado.** Introduzca el número del certificado COA o CO del aparente infractor, relacionado con un accidente o incidente aéreo. Deje la casilla en blanco si no dispone de certificado.

**Casilla N° 4: Licencia.** Introduzca el número y tipo de licencia (por ejemplo, piloto comercial, técnico en mantenimiento; etc.). Si no dispone de licencia, utilice “ninguna.” Si hay más licencias involucradas introduzca cada tipo adicional y detalle en la casilla de comentarios.

**Casilla N° 5: Matricula.** Inclúyase las marcas de nacionalidad y matricula. Bloques (6) a (10) pueden dejarse en blanco si no corresponde.

**Casilla N° 6: Fabricante.** Introduzca el nombre o marca del fabricante, cuando una aeronave, motor de avión, hélice, componente del avión o aparato está involucrado en o relacionados con la aparente infracción.

**Casilla N°7: Modelo.** Introduzca el modelo de la aeronave, motor de avión, hélice, aparato o componente de aeronave, según corresponda.

**Casilla N°8: Número de identificación.** Para una aeronave, motor de avión, hélice, dispositivo o componente de aeronave, introduzca el número de serie número de parte.

**Casilla N° 9: Propietario de la aeronave.** Escriba el nombre del propietario de la aeronave involucrada en la aparente infracción, tal como aparece en el Registro Aeronáutico.

**Casilla N° 10: Fecha en que ocurrió el evento.** Escriba en números, la fecha en que ocurrió la aparente infracción, en formato día-mes-año, ocho dígitos sin guiones (por ejemplo, 30 05 de 2005). Introduzca la primera fecha de la infracción si son múltiples o un período de tiempo, detállese en casilla de comentarios.

**Casilla N° 11: Hora.** Introduzca la hora en el cual la ocurrió aparente infracción o la incidencia, mediante el formato horario de 24 horas (p. ej., 11:05). Deje en blanco la casilla si la hora específica no es conocida.



**Casilla N° 12: Fecha desconocida.** Escriba la fecha en la que cualquier persona en la DGAC supo por primera vez de un incumplimiento o un incidente, si posteriormente se determinó que era una infracción, detállese en casilla de comentarios.

**Casilla N° 13: Ubicación.** Escriba el nombre de la ubicación geográfica donde la aparente infracción se dice haber ocurrido. Utilice el nombre y el identificador (si procede) del aeropuerto, el lugar y cualquier información necesaria para describir la localización. Ejemplo: Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, identificador OACI: MROC.

**Casilla N° 14: Reglamentos o estatutos que se asume han sido vulnerados.** Escriba todos los incumplimientos que se supone han sido infringidos de los RAC's aplicables, de Ley 5150 o de los procedimientos autorizados; justificados por la información factual y el análisis técnico. Se debe ser específico en la identificación de la norma, párrafo y subpárrafo el procedimiento o la autorización. Esta se deja en blanco para casos cerrados sin acción.

**Casilla N° 15: Tipo de acción o sanción tomada o recomendada.** Introduzca el tipo de acción, que incluyen la acción administrativa, suspensión, cancelación o ninguna acción. Introduzca el tipo de sanción, según lo dispuesto en la ley 5150.

**Casilla N° 16: Comentarios/Observaciones**

**Casilla N° 17: Nombre y firma del o los inspectores.**

**Casilla N° 18: Nombre y firma de la jefatura inmediata.**

## **Sección B: Presentación del caso**

En esta sección el o los investigadores proporcionaran la información detallada del caso, e incluyen las opiniones y criterios que tienen sobre el caso, evalúan la confiabilidad de la evidencia y discuten cualquier evidencia contradictoria en el caso. También indican en esta sección sus recomendaciones sobre la sanción.

Esta sección podrá ser organizada o estructurada conforme al caso, por ejemplo, puede haber subsecciones de: *Antecedentes, Historia del vuelo, Registros, resultados, etc.*

**Redacción del caso.** La redacción del caso debe ser concisa, acorde con los hechos y las supuestas infracciones legales o reglamentarias encontradas



durante la investigación y una argumentación de cómo esos hechos establecen los presuntos incumplimientos. La redacción del caso identifica quién hizo qué, cuándo, dónde, cómo y por qué. Los investigadores proporcionan una declaración ordenada y lógica de los hechos necesarios para establecer cada elemento de cada norma incumplida y la acción investigativa relacionada con ese hecho. Si las infracciones alegadas implican uno o varios vuelos, entonces cada vuelo debe identificarse específicamente con la aeronave, el origen, destino, lugar de aterrizaje, el nombre del piloto al mando, y las razones por las cuales se asume que el infractor fue un técnico aeronáutico. Si el vuelo involucra una aeronave no aeronavegable, cada discrepancia debe ser establecida. Es de gran ayuda para el destinatario del informe si el resumen del caso está organizado de manera cronológica.

**Factores que afectan la sanción.** Los investigadores analizarán la relevancia de los factores según correspondan. Deben de considerar cómo fue afectada la seguridad operacional; si la infracción fue involuntaria y no deliberada; nivel de experiencia del titular de certificado; actitud del infractor; grado de peligro; medidas preliminares adoptadas por el empleador o por la DGAC; el uso del certificado o licencia; historia de la infracción o resumen histórico de infracciones; capacidad de absorber la sanción; consistencia de la sanción; también si la infracción fue reportada voluntariamente y acciones correctivas.

**Otra información.** En la sección B, se incluye también los resultados de la evaluación de confiabilidad de la evidencia y discusiones por evidencia contradictoria. El investigador incluirá en esta sección los análisis de los datos o de la información que suministró el evidente infractor, ya sea en los registros de la entrevista o como respuesta a la carta de investigación. Si el o los inspectores tienen opiniones o criterios individuales sobre el caso, los debe indicar en la sección B y etiquetarlos como opiniones del investigador.

### **Sección C: Recomendaciones**

La redacción de recomendaciones debe contener un pequeño resumen o sinopsis de los hechos y las infracciones detectadas. Las sanciones deben ser claras y concisas, en relación con los incumplimientos que fueron sustancialmente evidenciados.

Según corresponda, el expediente de gestión sancionatoria (EGS) debe incluir en esta sección, la multa, la sanción o ambas, que el o los inspectores recomiendan, con base en la evidencia sobre infracciones relacionadas con conductas que establece la Ley 5150, también debe incluir la sanción, acción administrativa por el incumplimiento de requisitos del RAC LPTA, RAC OPS 1,

RAC 43 o RAC 145, tanto del personal técnico aeronáutico como sobre el COA o el CO. Por ejemplo, suspender o revocar la licencia, el COA o el CO y/o la multa relacionada.

Si el o los inspectores determinan que las infracciones trascienden las medidas de seguridad operacional, así como la suspensión de la licencia, el COA o el CO, deben recomendar al Director General, la remisión del EGS al CETAC para que este órgano considere la aplicación de la multa o de la cancelación del C de E.

### **Sección D: Evidencias**

Esta sección contendrá los elementos de prueba, los cuales deben enumerarse consecutivamente (foliarse) e identificarse mediante un índice numérico de cada folio en la primera página, la evidencia consiste en originales o copias de cada registro o documento para demostrar las evidentes infracciones. Cuando el tamaño o la naturaleza de la evidencia física impiden incluirlo en el EGS, el o los inspectores incluirán fotografías correspondientes de dichas pruebas, y una explicación de donde se encuentra la evidencia física. El índice numérico de los elementos de prueba proporciona una breve exposición del contenido de cada elemento. Los elementos de prueba figuran en un orden lógico para facilitar la revisión. Cada pieza de evidencia documental que se incluye en la sección B consistirá en un elemento de prueba. Los elementos de prueba pueden incluir registros de entrevista, declaraciones de testigos, partes pertinentes de los manuales de mantenimiento o manuales de operaciones correspondientes a la infracción, cartas aeronáuticas o de aproximación actuales en la fecha de la infracción, copias de las bitácoras libros y fotografías.

#### **3.11. Citaciones Administrativas.**

Una citación administrativa requiere que la persona sobre la que se investiga proporcione registros o testimonios sobre asuntos que están bajo investigación. Generalmente, las citaciones administrativas no son necesarias en una investigación, pero cuando no hay otros medios factibles para obtener registros o testimonios, y el custodio del registro o la persona cuyo testimonio se solicita se niega a entregarlo, los inspectores de DGAC pueden obtener una citación administrativa para obligar a la obtención de dicha información.

Las citaciones administrativas se utilizan con fines de investigación válidos para obtener información o pruebas que se relacionen razonablemente con el asunto objeto de investigación.

Las citaciones administrativas pueden ser notificadas en el tema de una investigación o en otras personas que tengan información relevante para la investigación.

Por lo general, se utilizan otros medios de investigación antes de una citación administrativa, a menos que existan razones para creer que los demás medios no serían eficaces. Normalmente, los inspectores de DGAC solicitan la información antes de utilizar una citación administrativa. Si los inspectores de la DGAC creen que las pruebas serán destruidas si se hace una simple solicitud de las pruebas, entonces pueden solicitar que se emita una citación administrativa y que sirva como la primera solicitud de la información.

Algunas personas o corporaciones son reacias a proporcionar información sin citación administrativa para protegerse de las acciones del objeto de las investigaciones. Pueden estar dispuestos a presentar la información una vez que se haya emitido una citación administrativa.

Se requiere la obtención de la información. Si la ley o los reglamentos exigen que un aviador u operador mantenga y presente a la DGAC la información que se solicita, entonces el hecho de que el aviador u operador no haya producido dicha información a la DGAC puede ser motivo de suspensión de emergencia o revocación de un certificado.

Los Estados "establecerán un programa con procedimientos de vigilancia de las operaciones en su territorio por un operador extranjero y para tomar las medidas apropiadas cuando sea necesario para preservar la seguridad." En consecuencia, los inspectores de la DGAC investigarán e informarán plenamente sobre la violación de las reglamentaciones de la DGAC por parte de operadores extranjeros o personas que residan en países extranjeros de conformidad con este capítulo. En algunos casos, sin embargo, el DGAC puede decidir al término de una investigación remitir un caso al Estado del Operador o al Estado de Registro del operador o persona extranjero para que tome medidas. Tales referencias se hacen por una variedad de razones, incluyendo por razones de eficiencia o conveniencia.

## CAPÍTULO IV

### Determinación del Curso de Acción

#### 4.1. Propósito.

Este capítulo describe el proceso que utilizan los inspectores de la DGAC para determinar la aplicación apropiada para las violaciones a los requisitos de seguridad operacional legales o reglamentarios.

#### 4.2. Acción correctiva y determinación de una respuesta adecuada.

Al abordar el incumplimiento de requisitos de seguridad operacional legales o reglamentarios, los inspectores de la DGAC no solo deben evaluar la respuesta de cumplimiento, también deben garantizar que se hayan tomado las medidas correctivas apropiadas para abordar el incumplimiento. Los inspectores de la DGAC deben asegurarse de que la persona o empresa regulada que no cumpla con los requisitos de seguridad ha tomado las medidas apropiadas para cesar cualquier continuo incumplimiento. Los Inspectores DGAC también deben trabajar en colaboración con las partes reguladas para mejorar los sistemas y procesos para protegerse contra un futuro incumplimiento. Una responsabilidad fundamental de los inspectores de la DGAC es educar a las personas reguladas sobre la ley y requisitos de seguridad reglamentarios para mejorar su capacidad de satisfacer los requisitos regulatorios.

#### 4.3. Evaluación de la evidencia.

Al analizar una respuesta de cumplimiento apropiada, los inspectores de la DGAC deben primero revisar la evidencia compilada durante la investigación para determinar si la violación a comprometido la regulación. Si los inspectores de la DGAC determinan que no hay pruebas suficientes para respaldar una violación, por falta de calificación del titular de un certificado, entonces ninguna acción o sanción de cumplimiento es apropiada. Para determinar si la respuesta es apropiada cuando la evidencia de incumplimiento legal o reglamentaria existe, los inspectores de la DGAC utilizan el Proceso de decisión de cumplimiento descrito en este capítulo. El personal de la DGAC utiliza la política de orientación de sanciones aplicable descrita en la Ley 5150 solo en aquellos casos en los que determinan que se justifica una acción de cumplimiento legal.

#### **4.4. Proceso de decisión de cumplimiento**

Los inspectores de la DGAC utilizan el proceso de decisión de ejecución para determinar el tipo de acción de cumplimiento más apropiado a tomar, teniendo en consideración todos los hechos y circunstancias de cada caso. Bajo este proceso, los inspectores de la DGAC evalúan la conducta aparente del infractor y la actitud de cumplimiento, el historial de cumplimiento de los requisitos de seguridad operacional de la aviación y, si es necesario, evaluar el riesgo impuesto por el incumplimiento. El proceso guía a los inspectores de la DGAC en el uso de acciones de aplicación más estrictas para abordar violaciones agravadas o aquellas que imponen un alto riesgo para la seguridad operacional y utilizan una respuesta de aplicación menor para abordar violaciones menores en aquellas que presentan un riesgo moderado o bajo para la seguridad operacional.

#### **4.5. Aplicabilidad.**

Los inspectores de la DGAC aplican el proceso de decisión de cumplimiento a todas las violaciones para las cuales existe evidencia suficiente para establecer que ocurrió una violación. Después de analizar los hechos y circunstancias de la violación bajo el proceso de decisión de ejecución, la DGAC tomará cualquiera de las acciones de asesoramiento recomendadas:

- acción de asesoramiento archivada en los registros de la DGAC.
- acción administrativa en forma de carta de advertencia
- o acción legal de cumplimiento (por ejemplo, multa o acción sobre una licencia) de ser necesario, excepto en los tipos de casos que están categóricamente excluidos en el proceso.

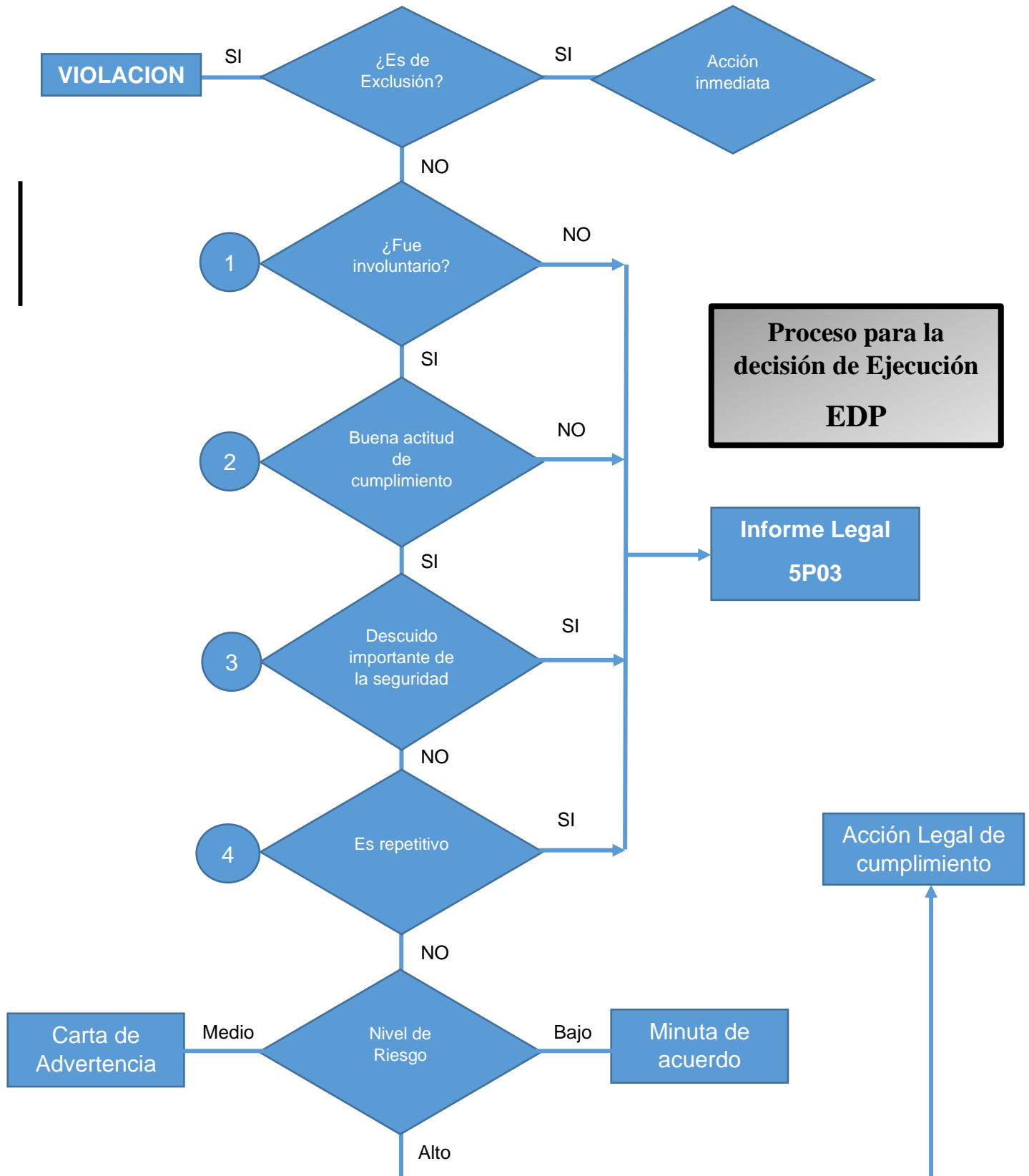
#### **4.6. Aplicación del proceso de decisión de ejecución.**

Los inspectores de la DGAC aplican el proceso de decisión de ejecución después de haber completado su investigación y reunido pruebas suficientes e información relevante para analizar los hechos y circunstancias de la aparente violación. Los inspectores de la DGAC toman las medidas indicadas en el diagrama de flujo a continuación y analizan en cada paso los hechos y circunstancias indicados por la investigación o los resultados de la inspección.

#### **4.7. Múltiples violaciones.**

Cuando los inspectores de DGAC encuentran durante una sola investigación o inspección, múltiples violaciones aparentes por la misma persona preparan solo un

Informe de Investigación de Cumplimiento y completan solo una hoja de trabajo para todas las aparentes violaciones cometidas por esa persona. En el reporte de la investigación y en la hoja de trabajo, los inspectores de DGAC recomiendan un tipo de acción de aplicación para abordar todas esas violaciones. Si la investigación o inspección revela violaciones por parte de varios infractores, los inspectores de DGAC preparan un reporte de la investigación y una hoja de trabajo para cada infractor. Para determinar las medidas de aplicación apropiadas que se tomarán para múltiples violaciones aparentes descubiertas. Los inspectores de DGAC aplican el proceso de decisión de ejecución a la aparente violación que determinan es la más atroz entre todas las violaciones encontradas. Todas las violaciones aparentes notificadas en el informe se abordarán con el tipo de acción de cumplimiento determinada y apropiada para las violaciones más atroces de las múltiples violaciones.





## 4.8. Pasos del proceso.

### 4.8.1. Exclusiones

Los siguientes asuntos pueden quedar excluidos del proceso para la decisión de ejecución:

**A.** Un problema relacionado con la falta de calificación o una cuestión de calificación. Estos casos justifican ya sea la revocación del certificado o una suspensión del certificado hasta que el titular demuestre calificaciones. Los siguientes son ejemplos de conducta que indican una falta de calificación:

- Falla al completar con éxito una reevaluación.
- No poseer las habilidades y competencias requeridas para el certificado que posee.
- Negarse a permitir y / o someterse a una inspección, reexaminación o prueba de drogas / alcohol
- Falsificar intencionalmente un registro o solicitud
- Hacer trampa en un examen escrito

**B.** Acciones que justifiquen sanciones penales. Los asuntos relacionados con conducta criminal deben ser referidos a la oficina correspondiente de las investigaciones penales y el enjuiciamiento (Asesoría Legal de la DGAC de CR).

**C.** Persona que opera sin que se le haya emitido un certificado, calificación u otro requisito requerido para la autorización.

**D.** Acciones para pilotos extranjeros. El informe se remite para la acción apropiada al Estado de licenciamiento del piloto.

**E.** Acción legal es requerida por ley.

### 4.8.2. Evaluar la conducta, la actitud y el historial de cumplimiento del infractor.

**A. General.** Si un caso no está excluido del análisis en virtud del proceso para la decisión de ejecución, los inspectores de la DGAC analizarán el caso haciendo las preguntas descritas en la Tabla 4.8.2 A. Si el inspector de la DGAC determina que la respuesta a cada pregunta es la respuesta indicada en la tabla de preguntas, el inspector deberá evaluar el riesgo asociado con la violación para determinar la respuesta de ejecución apropiada. Si el inspector de la DGAC determina que la respuesta a una o más de las preguntas no es la respuesta proporcionada en la tabla, el inspector de la DGAC prepara un informe de investigación.

**TABLA 4.8.2 A.**

#	Pregunta	Responde al uso de emitir una carta de advertencia o una minuta de acuerdo
1	¿Fue la violación involuntaria?	SÍ
2	¿El infractor tiene una actitud constructiva? hacia el cumplimiento de la normativa?	SÍ
3	¿La conducta del infractor fue un desprecio sustancial por la seguridad?	NO
4	¿Es la violación, una tendencia de incumplimiento por parte del infractor?	NO

**B. Evaluación de la actitud.** El infractor aparente tiene una actitud constructiva para cumplir con las regulaciones, es decir, un infractor aparente que comete una cantidad de violaciones no relacionadas, particularmente de la misma sección de las regulaciones de la DGAC en un período de tiempo relativamente corto, normalmente se consideraría que tiene una pobre disposición de cumplimiento; y

**C. Evaluación de la tendencia de incumplimiento.** La aparente violación no indica una tendencia de incumplimiento o desprecio por las regulaciones a una parte específica de la normativa. Esta determinación debe basarse razonablemente en las circunstancias en cada caso, considerando varios factores, incluyendo si el infractor aparente es un individuo o entidad, el tamaño y alcance de las operaciones del infractor. Con respecto a un individuo o una pequeña empresa (por ejemplo, una estación de reparación local con dos o tres empleados) que tiene una anterior aparente violación o determinación de violación de una parte particular de las regulaciones de la DGAC, la aparente violación posterior de esa parte podría no indicar un desprecio por las regulaciones o tendencia de incumplimiento si ocurrieron por diferentes razones. En este caso, la acción administrativa puede ser apropiada para la violación aparente posterior, siempre que se cumplan todos los demás criterios. Por otro lado, si las violaciones aparentes resultan de la misma conducta de un individuo o de la misma parte de una entidad de pequeña organización, entonces la aparente violación posterior podría sugerir un desprecio por las regulaciones y el comienzo de una tendencia de incumplimiento. En este caso, la acción administrativa no sería apropiada.

Para entidades que tienen operaciones más grandes (por ejemplo, transportistas aéreos o fabricantes de aviones), una sola violación aparente previa o hallazgo de violación por una parte de la organización probablemente no evite una acción administrativa por una violación posterior cometida por otra parte de la organización. En una organización grande, dos violaciones aparentes encontradas o hallazgos de violación de la misma parte de las regulaciones por diferentes divisiones dentro de esa organización no indica una tendencia de incumplimiento, indica una indiferencia de la organización por esa parte de las regulaciones en particular. Sin embargo, la acción administrativa no sería apropiada cuando una revisión de los antecedentes de cumplimiento del aparente infractor, revelan un patrón de varios aparentes problemas similar o hallazgos de violaciones de la misma parte de las regulaciones de la DGAC en toda la organización que no han corregidos por el uso de acciones administrativas o legales.

#### 4.8.3. **Análisis de riesgos.**

Los inspectores de la DGAC analizan el riesgo de una violación aparente (s), si se determina que las respuestas a las preguntas en la tabla anterior son distintas a la respuesta indicada. Para determinar el nivel de riesgo, los inspectores clasifican la gravedad y la probabilidad del riesgo, es decir, la condición peligrosa, creada por la aparente violación (es). Luego aplican la Matriz de evaluación riesgo para determinar el nivel de riesgo por una aparente violación (es) y la acción de cumplimiento correspondiente que debe tomarse.

**A. Determinar la gravedad:** Para la gravedad, seleccione el peor tipo de lesión/daño que podría ocurrir de manera realista por una violación genérica de este tipo.

Nota: No considere los hechos y circunstancias específicos de este caso al determinar la gravedad.

**Catastrófico** (muerte o daños graves)

**Crítico** (lesiones graves o daños sustanciales)

**Marginal** (lesiones o daños moderados)

**Insignificante / Negligente** (lesiones o daños menores o menores)

¿Por qué seleccionó este nivel de gravedad? Ej.: Seguridad pública no se ve afectada

**B. Determinar la probabilidad:** Seleccione la probabilidad del peor tipo de lesión/daño que podría ocurrir de manera realista, teniendo en cuenta los hechos específicos de este caso.

**frecuentes** (es probable que ocurran con frecuencia)

**Ocasional** (es probable que ocurra a veces)

**remoto** (poco probable que ocurra, o rara vez ocurriría, o no ocurriría)

¿Por qué seleccionó esta probabilidad? Explicación: Ej.: porque es un ítem tecnológico, y puede fallar en cualquier momento.

**4.8.4. Matriz de acción:**

		SEVERIDAD			
		CATASTROFICO	CRITICO	MARGINAL	NEGLIGENTE
PROBABILIDAD	FRECUENTE	<b>RIESGO:</b> ALTO  <b>ACCION:</b> LEGAL O REENTRENAMIENTO	<b>RIESGO:</b> ALTO  <b>ACCION:</b> LEGAL O REENTRENAMIENTO	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O CARTA DE ADVERTENCIA
	OCASIONAL	<b>RIESGO:</b> ALTO  <b>ACCION:</b> LEGAL O REENTRENAMIENTO	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> BAJO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O INFORMAL
	REMOTO	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> BAJO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O INFORMAL	<b>RIESGO:</b> BAJO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O INFORMAL

Utilice la evaluación de riesgos y la matriz de acciones. Usando sus selecciones de gravedad y probabilidad en los pasos anteriores, determine el nivel de riesgo y el tipo de acción a tomar utilizando la matriz y coloque sus selecciones en los espacios proporcionados.

#### 4.8.5. Tipo de acción seleccionada:

Si se propone un tipo de medida que requiera una acción sancionatoria o legal, se requerirá del abal de la jefatura inmediata.

**A. Resolución:** Los Inspectores pueden recomendar que se adopten medidas, como, por ejemplo:

- a. Carta de Advertencia
- b. Carta de Investigación
- c. Acción Correctiva
- d. Acción Sancionatoria
- e. Acción Legal

## CAPÍTULO V

### Referencias Documentales

#### 5.1. Referencias

- MRAC OPS 1.145 Autoridad de Inspeccionar
- RAC 21 Reglamentos sobre Procedimientos de Aceptación de Certificados de Productos Aeronáuticos
- MRAC 145 Organización de Mantenimiento Aprobada
- RAC 119.59 Conducción de Pruebas en Inspección
- Ley 5150 Ley General de Aviación Civil, Título Sexto, Capítulo II. De las Infracciones y penas.
- RAC LPTA 1.2.10 Disposiciones Especiales
- Manual OACI 9760 PII
- En el documento 8335 AN/879 de la OACI
- Manual OACI 9734
- 7P12, Procedimientos de Vigilancia
- 5P03, Gestión Jurídica
- 7F345, Formato para elaborar una CA
- 7P11, sección 2.7, emisión de una CA

## **CAPÍTULO VI**

### **Guías y Formas**

- Expediente de gestión sancionatoria
- Ejemplo de Carta de Investigación
- Registro de la entrevista
- Ejemplo de Carta de cancelación del proceso de investigación
- Ejemplo de Carta de Citación
- Ejemplo de Carta de advertencia
- Fórmula para documentar el Proceso para la decisión de Ejecución (EDP)



## 6.1. Expediente de Gestión Sancionatoria

# Expediente de Gestión Sancionatoria

## N° EGS (AIR/OPS)-2020-(123)

### Oficio N° DGAC-DSO-(AIR/OPS)-OF-(123)-AÑO

Remitido al CETAC, en fecha: \_\_\_\_\_  
(día/mes/año)

Remitido al Director General, en fecha: \_\_\_\_\_  
(día/mes/año)

- Nombre de la persona física o jurídica objeto de la investigación:

\_\_\_\_\_

- Tema del incumplimiento:

\_\_\_\_\_

Fecha: (día/mes/año)

## Sección A: Información General

<b>Casilla N° 1: Nombre:</b>			
<b>Casilla N° 2: Dirección y número telefónico:</b>			
<b>Casilla N° 3: Número de certificado:</b>		<b>Casilla N° 4: Licencia:</b>	
<b>Casilla N° 5: Matrícula:</b>	<b>Casilla N° 6: Fabricante:</b>	<b>Casilla N°7: Modelo:</b>	<b>Casilla N°8: S/N:</b>
<b>Casilla N° 9: Propietario de la aeronave:</b>			
<b>Casilla N° 10: Fecha en que ocurrió el evento:</b>	<b>Casilla N° 11: Hora:</b>	<b>Casilla N° 12: Fecha desconocida:</b>	
<b>Casilla 13: Ubicación:</b>			
<b>Casilla 14: Reglamentos o estatutos que se asume han sido vulnerados:</b>			
<b>Casilla 15: Tipo de acción o sanción tomada o recomendada:</b>			
<b>Casilla 16: Comentarios/Observaciones:</b>			
<b>Casilla 17: Nombre y firma del inspector:</b>		<b>Casilla 18: Nombre y firma de la jefatura:</b>	

## Sección B: Presentación del caso

## Sección C: Recomendaciones

## Sección D: Evidencias

<b>Ítem #</b>	<b>Descripción</b>	<b>Dirección - localización</b>	<b>Teléfono y punto de contacto</b>
1			
2			
3			
4			
5			

**Nota:** agregar las líneas que sean necesarias.

## 6.2. Ejemplo de una carta de notificación de investigación



[Fecha]

Numero de oficio (consecutivo):  
Numero de caso:

Para: <Insertar nombre de persona y dirección>  
Señor James Hilton  
1075 Victory Boulevard  
Sky City, Shangri La 90009

Asunto: **Notificación de Investigación.**

Durante la auditoria puntual de instalaciones de mantenimiento de Aerolíneas XYZ, S.A. (del presente año/fecha), la DGCA descubrió irregularidades relativas a los procedimientos y registros de mantenimiento. Específicamente, se encontró que el avión ATR 72, S/N \_\_\_\_\_, matrícula \_\_\_\_\_, fue operado por 20: 27 horas más allá de lo autorizado para el Check B2. También se encontró que el Avión C-208 se excedió por 37 horas en su chequeo número 2.

Por este medio se le informa que la DGAC está investigando este asunto y le ofrecemos la oportunidad de discutir el incidente en persona o enviar una declaración por escrito en los 3 días hábiles, siguientes a la recepción de esta carta. Su declaración debe contener todos los hechos pertinentes y las medidas de corrección que implantará para mitigar las incidencias. Si no ofrece una respuesta, se procederá a la apertura de un expediente de gestión sancionatoria, sin su versión de lo acontecido.

\_\_\_\_\_  
*Miguel Cerdas H.*  
Jefatura AIR, DGAC Costa Rica  
[mcerdas@dgac.go.cr](mailto:mcerdas@dgac.go.cr)



\_\_\_\_\_  
*Juan Miguel Soto Eduarte*  
Inspector AIR, DGAC Costa Rica  
[jsoto@dgac.go.cr](mailto:jsoto@dgac.go.cr)

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

### 6.3. Registro de la Entrevista

#### Registro de la entrevista

Fecha y hora:	Lugar de la entrevista
Nombre y dirección del entrevistado(a)	Nombre del entrevistador
Teléfono: E mail:	Teléfono: E mail:

Otras personas		
Nombre	Dirección E	Tel:
Nombre	Dirección E	Tel:
Razón de la entrevista / Declaración de Testigos:		
¿Identificó el testigo a testigos adicionales que puedan ser entrevistados? Si es así, especificar los nombres y número de teléfono:		

¿Identificó el testigo documentos u otras pruebas que pueden ser pertinentes a este caso? Si es así, ¿dónde se pueden encontrar?
--

¿La persona entrevistada tiene conocimiento especializado pertinente al tema de la entrevista?
--

Comentarios
-------------

Firma	N° EGS	Fecha
<p>Declaración de Testigos: Entrevista:</p>		

#### 6.4. Ejemplo de una Carta de cancelación del proceso de investigación



[Fecha]

Numero de oficio (consecutivo):  
Numero de caso:

Para: <Insertar nombre de persona y dirección>  
Señor James Hilton  
1075 Victory Boulevard  
Sky City, Shangri La 90009

Asunto: **Cancelación del proceso de investigación**

Del 14 al 18 de junio de 2017, la DGAC inspeccionó el sistema organizacional de su OMA 145, instalaciones y procedimientos para el cumplimiento del MRAC 145. Al final de esa inspección, le fueron reportados los siguientes resultados:  
[discrepancias]

Su representado inicio un plan de acción correctiva, cuyos resultados fueron evaluados in –situ el 22 de julio del 2017 con resultados satisfactorios.  
Hemos considerado los hechos y la atención que prestó su representada para mantener la titularidad del certificado de su OMA dentro de las regulaciones y con base en la evidencia recabada hemos concluido que no se continuará con la apertura del expediente de gestión sancionatoria y damos por concluido el proceso.

\_\_\_\_\_  
*Miguel Cerdas H.*  
Jefatura AIR, DGAC Costa Rica  
[mcerdas@dgac.go.cr](mailto:mcerdas@dgac.go.cr)



\_\_\_\_\_  
*Juan Miguel Soto Eduarte*  
Inspector AIR, DGAC Costa Rica  
[jsoto@dgac.go.cr](mailto:jsoto@dgac.go.cr)

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



## 6.5. Ejemplo de una carta de citación

[Fecha]

Numero de oficio (consecutivo)  
Numero de caso:

Para: <Insertar nombre de persona y dirección>  
Señor James Hilton  
1075 Victory Boulevard  
Sky City, Shangri La 90009

### Citación Administrativa

Por la presente se le convoca a comparecer ante representantes del Director General de la Autoridad de Aviación Civil el <Insertar fecha y hora> en <Insertar ubicación> para proporcionar pruebas en el asunto de la investigación de <Insertar Descripción de investigación>. Además, usted está obligado a traer con usted y producir todos y cada uno de los registros mantenidos en cualquier medio, incluyendo registros escritos y electrónicos, que estén en su posesión o control relacionado con <Insertar asunto específico sobre qué registros pertenecen, por ejemplo, aviones civiles XYZ>. Incluir la norma que faculta a la DGAC para estas acciones.

\_\_\_\_\_  
*Miguel Cerdas H.*  
Jefatura AIR, DGAC Costa Rica  
[mcerdas@dgac.go.cr](mailto:mcerdas@dgac.go.cr)



\_\_\_\_\_  
*Juan Miguel Soto Eduarte*  
Inspector AIR, DGAC Costa Rica  
[jsoto@dgac.go.cr](mailto:jsoto@dgac.go.cr)

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

## 6.6. Ejemplo de una carta de advertencia



[Fecha]

Numero de oficio (consecutivo)

Señor James Hilton  
1075 Victory Boulevard  
Sky City, Shangri La 90009

Estimado señor Hilton:

Como el piloto al mando de un Beech Baron XYZ13697 que aterrizó en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaria el 26 de mayo de 2012. Al parecer no tenía un certificado de piloto o una identificación con foto en su posesión o fácilmente accesible para demostrar sus habilitaciones al momento de su vuelo. Esta supuesta conducta viola MCAR 8.4.1.4 (a) (1). Se analizo este asunto y se llegó a la conclusión de que no merece una acción de cumplimiento legal. En lugar de ejecución de un proceso sancionatorio, se está emitiendo esta carta. [La autoridad puede incluir una declaración sobre cómo siempre y cuando la carta de advertencia se mantenga en registros o bases de datos de DGAC].

Si desea agregar alguna información en explicación o mitigación, escriba en relación con lo anterior mencionado. Esperamos su futuro cumplimiento de la normativa.

Sinceramente,

\_\_\_\_\_  
*Miguel Cerdas H.*  
Jefatura AIR, DGAC Costa Rica  
[mcerdas@dgac.go.cr](mailto:mcerdas@dgac.go.cr)



\_\_\_\_\_  
*Juan Miguel Soto Eduarte*  
Inspector AIR, DGAC Costa Rica  
[jsoto@dgac.go.cr](mailto:jsoto@dgac.go.cr)

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

## 6.7. Formulario para documentar el Proceso para la decisión de Ejecución (EDP)

### Nombre del caso:

Número de referencia EGS u Oficio:

**PASO UNO:** determine si este caso está categóricamente excluido.

Revise la lista a continuación para determinar si este caso debe excluirse categóricamente del Proceso de decisión de cumplimiento (EDP). Si se excluye el caso, coloque una marca de verificación en el cuadro adyacente al tipo de caso de la siguiente lista o explique por qué se ha excluido este caso. (Ver más abajo). Tipos de casos que están categóricamente excluidos del EDP:

1.  Programa de informes de divulgación voluntaria (VDRP). Violaciones que se divulgan voluntariamente bajo VDRP y que cumplen con todos los criterios de aceptación del programa.
2.  Falta de calificaciones. La falta de calificación significa que el titular de un certificado carece de las habilidades y competencia, o cuidado, juicio y responsabilidad necesarios para mantener ese certificado. Para ver ejemplos, consulte la lista a continuación:
  - 2.1. Drogas y alcohol positivos;
  - 2.2. No completar con éxito un nuevo examen;
  - 2.3. No poseer las habilidades y competencias requeridas para el certificado que posee;
  - 2.4. Negarse a permitir y / o someterse a una inspección, reexaminación o prueba de drogas o alcohol;
  - 2.5. Falsificar intencionalmente un registro o solicitud; o
  - 2.6. Hacer trampa en un examen escrito.

Nota: Se requiere una acción de cumplimiento legal para estos casos.

3.  Actividad criminal. Por ejemplo, casos que involucran sustancias controladas.  
Nota: Se requiere una acción de cumplimiento legal para estos casos.
4.  Programas especiales de aplicación de énfasis. Por ejemplo, casos que involucran violaciones de Restricción de vuelo temporal (TFR).
5.  Operar sin haber recibido un certificado, calificación u otra autorización requerida.  
Nota: Se requiere una acción de cumplimiento legal para estos casos.
6.  Violaciones que involucren a aviadores con calificación extranjera, se deberá remitir a la DGAC responsable de la licencia del aviador / operador.

¿Se excluye este caso categóricamente? Coloque una marca de verificación en el cuadro adyacente a su selección de sí o no.

**Sí**, *el caso está excluido*. Explique en el espacio provisto a continuación si no ha colocado una marca de verificación en una de las casillas anteriores.

Comentarios:

Nota: Si se excluye el caso, detenga el análisis del EDP después de completar el Paso Uno e imprimir y firmar la hoja. Luego, proceda de acuerdo con la guía de aplicable (apertura de un proceso legal según esta CA y el 5P03).

**No**, *el caso no está excluido*. Continúe con el paso dos.

**PASO DOS:** Acción administrativa y criterios de acción informales.

Revise los siguientes criterios. Para cada uno de los criterios que se hayan cumplido, marque la casilla correspondiente.

- 1  La ley no exige una acción legal de cumplimiento. Por ejemplo, delitos relacionados con drogas.
- 2  La acción administrativa disuadiría adecuadamente futuras violaciones. Disuadir adecuadamente significa que es razonable que la acción de la DGAC desaliente al presunto infractor y a otras personas involucradas de manera similar a cometer la misma o similar conducta en un futuro previsible.
- 3  La aparente violación no indica una falta de calificación. La falta de calificación significa que el titular de un certificado carece de las habilidades y competencia, o cuidado, juicio y responsabilidad necesarios para mantener ese certificado.
- 4  La aparente violación fue involuntaria (es decir, no el resultado de una conducta intencional). Una violación es involuntaria, cuando no es el resultado de una decisión consciente de un presunto infractor al tomar o no una medida que pudiera haber evitado la violación.
- 5  La aparente violación no implica un desapego sustancial por la seguridad operacional. El desapego sustancial por la seguridad significa, en el caso del titular de un certificado, que el acto fue una desviación sustancial del grado

de cuidado, juicio y responsabilidad que normalmente se espera de una persona que posee ese certificado con ese tipo, calidad y nivel de experiencia, conocimiento y competencia.

- 6  Las circunstancias de la aparente violación no se vieron agravadas. Circunstancias agravadas, son aquellas que agravan o podrían empeorar la violación, hacerla más grave o el resultado potencial más grave.
- 7  El presunto infractor tiene una actitud constructiva hacia el cumplimiento. Actitud constructiva significa que, el presunto infractor actúa de manera positiva con respecto a los requisitos reglamentarios, coopera voluntariamente con el personal investigador de la CAA para lograr el cumplimiento y voluntariamente toma las medidas necesarias para entrar y mantener el cumplimiento.
- 8  La aparente violación no indica una tendencia de incumplimiento. Una tendencia de incumplimiento está indicada por un historial de infracciones previas, que puede incluir acciones de cumplimiento legal, acciones administrativas y / o acciones informales.

¿Se han cumplido todos los criterios para tomar medidas administrativas? Coloque una marca de verificación en el cuadro adyacente a su selección de sí o no.

**No**, *no se han cumplido todos los criterios*. En el espacio provisto a continuación, explique por qué no se han cumplido los criterios.

Explicación:

Detenga el análisis del EDP después de completar el Paso Dos, imprima y firme la hoja de trabajo y proceda con la acción legal de cumplimiento.

**Sí**, *se han cumplido todos los criterios*. Continúe con el paso tres.

**PASO TRES:** Determine la gravedad. Por severidad, seleccione el peor tipo de lesión / daño que podría ocurrir de manera realista (y potencialmente) a partir de una violación genérica de este tipo.

Nota: No considere los hechos y circunstancias específicos de este caso al determinar la gravedad.

Nota: Una violación genérica se refiere al acto básico o la falta de actuar en ausencia de hechos o circunstancias específicos. Por ejemplo, una violación genérica podría incluir lo siguiente: incumplimiento de una autorización de ATC, incumplimiento de mantenimiento de acuerdo con el manual de mantenimiento del fabricante, vuelo bajo sobre terreno, etc.

- Catastrófico (muerte o daño severo)
- Crítico (lesión grave o daño sustancial)
- Marginal (lesión o daño moderado)
- Insignificante (lesión o daño menor o nulo)

¿Por qué seleccionó este nivel de gravedad?

Explicación: (utilizar la matriz de acción del capítulo IV)

Continúe con el Paso Cuatro.

**PASO CUATRO:** determine la probabilidad. Seleccione la probabilidad del peor tipo de lesión / daño que podría ocurrir de manera realista, teniendo en cuenta los hechos específicos de este caso.

- Frecuente (es probable que ocurra con frecuencia)
- Ocasional (es probable que ocurra a veces)
- Remoto (es poco probable que ocurra, o rara vez ocurriría, o no ocurriría)

¿Por qué seleccionaste esta probabilidad?

Explicación: (utilizar la matriz de acción del capítulo IV)

Continúe con el paso cinco.

**PASO CINCO:** utilice la Matriz de evaluación y acción de riesgos. Usando sus selecciones de severidad y probabilidad en los Pasos Tres y Cuatro anteriores, determine el nivel de riesgo y el tipo de acción de cumplimiento que se tomará usando la matriz y coloque sus selecciones en los espacios provistos.

		SEVERIDAD			
		CATASTROFICO	CRITICO	MARGINAL	INSIGNIFICANTE
PROBABILIDAD	FRECUENTE	<b>RIESGO:</b> ALTO  <b>ACCION:</b> LEGAL O REENTRENAMIENTO	<b>RIESGO:</b> ALTO  <b>ACCION:</b> LEGAL O REENTRENAMIENTO	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O CARTA DE ADVERTENCIA
	OCASIONAL	<b>RIESGO:</b> ALTO  <b>ACCION:</b> LEGAL O REENTRENAMIENTO	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> BAJO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O INFORMAL
	REMOTO	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> MODERADO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA / CARTA DE ADVERTENCIA	<b>RIESGO:</b> BAJO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O INFORMAL	<b>RIESGO:</b> BAJO  <b>ACCION:</b> ADMINISTRATIVA O INFORMAL

Continúe con el Paso Seis.

**PASO SEIS:** Procedimientos de desviación.

En circunstancias excepcionales, la oficina de investigación puede recomendar que se tome una acción diferente a la indicada por la matriz. Por ejemplo:

1. La oficina de investigación puede proporcionar una explicación por escrito de por qué una acción de cumplimiento legal no serviría para ningún propósito útil y que el uso de una acción administrativa es de interés público.
2. La oficina de investigación también podría recomendar que las medidas administrativas no sean apropiadas y que se tomen medidas legales de aplicación.
3. Si se propone un tipo de acción diferente a la indicada por el Proceso de Decisión de Ejecución, se requiere la aprobación de la jefatura de seguridad operacional DSO de la DGAC o de la persona designada.

Resultado del proceso EDP solicitado:

**Sí**       **No**

En caso afirmativo, describa la acción que propone, explique los hechos y las circunstancias, y justifique su propuesta:

Acción del responsable designado (DSO):

Aprobado       Desaprobado       No aplicable

Nombre en letra de imprenta: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Continúe con el Paso siete e imprima y firme la hoja de trabajo EDP.



**PASO SIETE:** PÁGINA DE FIRMA

Inspector:

Nombre impreso: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Jefatura responsable:

Nombre impreso: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Abogado (si se reenvía para una acción de cumplimiento legal):

Nombre impreso: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

*Nota:* Si el abogado determina que el tipo de acción de ejecución propuesta no se ajusta al proceso EDP, explique por qué no:

Explicación: