DGAC-UPI-INF-005-2020

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACION CIVIL

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

“Informe de Evaluación del IV Trimestre y cierre del Plan Anual Operativo 2019”

Elaborado por: Silvia Solano Solís

Fecha: 04 de febrero del 2020

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3

DESARROLLO 5

1. Aspectos Estratégicos Importantes 5

2. Sobre la Evaluación Trimestral: 7

3. Estructura programática presupuestaria: 9

4. Designación Presupuestaria por Programa: 10

5. Avance por programa 11

5.1. Programa N°1: 11

5.2. Programa N°2: 20

5.3. Programa N°3: 26

6. Ejecución Institucional: 31

7. Modificaciones del Plan Anual Operativo: 32

CONCLUSIONES 54

RECOMENDACIONES 59

Anexo 1: Objetivos Estratégicos IV trimestre 62

Anexo 2: Objetivos Rutinarios - IV trimestre 81

Anexo #3: Resumen de Resultados de Evaluación Anual- Objetivos Estratégicos 125

Anexo #4: Resumen de Resultados Evaluación Anual- Objetivos Rutinarios 143

Anexo #5: Capacitaciones 2019. Fuente: Proceso de Capacitación – Rebeca Rodríguez 186

Anexo 6: Estado de implementación de recomendaciones de Auditoria 187

INTRODUCCIÓN

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

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

En síntesis, este documento expone: el cumplimiento alcanzado en los objetivos rutinarios y estratégico por unidad funcional para el año 2019, además refleja el promedio de los objetivos de cada unidad, promedio de cumplimiento por programa presupuestario y finalmente un promedio institucional, cada se encuentra acompañado de un análisis que tomó en cuenta la programación que realizaron las dependencia para el año en evaluación, justificaciones, efectos positivos y negativos que pudieron influir en los resultados alcanzados.

Así mismo se incluyen dentro del presente informe todas aquellas modificaciones realizadas al Plan Anual Operativo durante el 2019, ya sea como resultado de solicitudes de las dependencias o bien detección de errores o mejoras por parte de Planificación, es decir, se detallan los

objetivos eliminados, incluidos o modificados, todos estos ajustes representan las actualizaciones que sufrió el Plan Anual Operativo a través del año.

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

Finalmente, en los anexos del documento se encontrará un resumen de todos los avances presentados por dependencia para el IV trimestre con sus observaciones respectivas, un resumen del avance porcentual alcanzado en cada trimestre por objetivo, cuadro resumen de la cantidad de capitaciones recibidas por funcionarios de cada dependencia.

DESARROLLO

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

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

Periodo evaluado: Esta evaluación incluye:

- El análisis del avance de los meses octubre a diciembre del 2019.
- Resumen de los resultados obtenidos en todo el año.

1. Aspectos Estratégicos Importantes

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

1.2. Visión: Brindar a la sociedad una administración Aeronáutica reconocida internacionalmente por ofrecer elevados estándares de calidad e innovación en sus servicios,

capaz de garantizar la seguridad y promover el desarrollo sostenible de la aviación civil de Costa Rica.

1.3. Principios y valores:

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

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

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

1.5. Política de Calidad

- Garantizar la seguridad operacional y el desarrollo sostenible de la actividad aeronáutica civil de Costa Rica
- Cumplir con las regulaciones nacionales e internacionales aplicables a nuestras operaciones

- Satisfacer los requerimientos de los usuarios y de los procesos incorporados al Sistema de Gestión
- Buscar la eficiencia a través del mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión.

2. Sobre la Evaluación Trimestral:

2.1. Objetivo General:

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

2.2. Objetivos Específicos:

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

2.3. Marco metodológico para la evaluación:

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

Se promedian los avances de los objetivos presentados por cada una de ellas en el formulario "5F40 Matriz de programación y Evaluación del Plan Anual Operativo", para así contar con un

porcentaje de avance por Dependencia, con dicha información se trabaja sobre el promedio de avance por Programa Presupuestario y finalmente el porcentaje de avance de la Institución como un todo. Además, se analiza la información presentada, observaciones y otros, que pueden afectar positiva o negativamente en el cumplimiento de objetivos.

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

2.4. Alcance del Informe:

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

3. Estructura programática presupuestaria:

La estructura programática presupuestaria de la Dirección General de Aviación Civil comprende "3 Programas", a continuación, se detalla su composición para el 2019 utilizada para el PAO:

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

[1] Debido a que gran parte del año este departamento estuvo sin jefatura, fue excluido del PAO 2019.

4. Designación Presupuestaria por Programa:

Se detalla a continuación el Presupuesto asignado a cada programa, su participación, lo gastado y finalmente su porcentaje de ejecución presupuestaria **del IV trimestre 2019.**

Nombre del programa	Monto presupuestario	Participación relativa de c/u	Gastos al IV trimestre	Ejecución
1. Servicios y Regulación Aeronáutica	₡ 8 872 606 665,70	11%	₡ 2 873 757 658,57	32%
2. Servicios Administrativos y Tecnológicos	₡ 27 749 567 651,63	34,39%	₡ 7 031 179 833,73	25%
3. Desarrollo de la Infraestructura Aeronáutica y Sistemas	₡ 44 072 825 682,70	54,62%	₡ 20 735 391 493,90	47%
TOTAL	**₡ 80 695 000 000,03**	**100%**	**₡ 30 640 328 986,20**	38%

Fuente: Magaly Vargas Hernández, Jefatura de Presupuesto

Seguidamente se detallan los **datos anuales 2019** de monto presupuestario y ejecución relativa a cada programa:

Nombre del programa	Monto presupuestario	Participación relativa de c/u	Gasto Anual 2019	Ejecución
1. Servicios y Regulación Aeronáutica	₡ 8 872 606 665,70	11%	₡ 8 290 802 859,24	93%
2. Servicios Administrativos y Tecnológicos	₡ 27 749 567 651,63	34,39%	₡ 26 113 622 558,64	94%
3. Desarrollo de la Infraestructura Aeronáutica y Sistemas	₡ 44 072 825 682,70	54,62%	₡ 24 931 828 275,86	57%
TOTAL	**₡ 80 695 000 000,03**	**100%**	**₡ 59 336 253 693,74**	74%

Fuente: Magaly Vargas Hernández, Jefatura de Presupuesto

5. Avance por programa

5.1. Programa N°1:

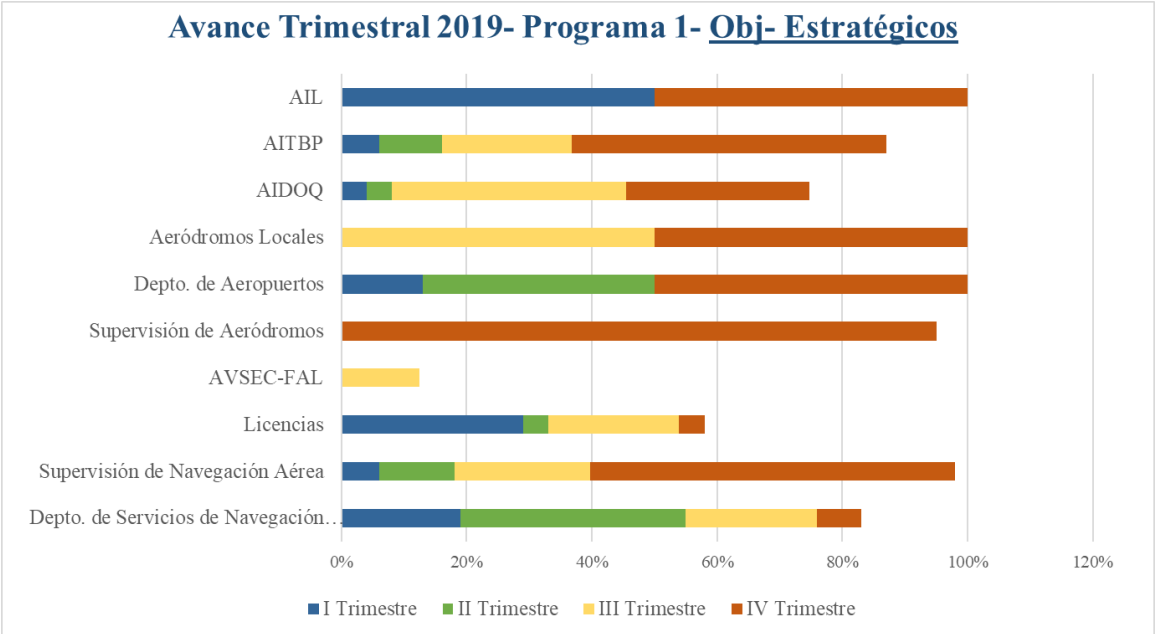
El resultado promedio del programa N°1 **durante el 2019 fue de 86.88%,** en la siguiente tabla se detalla el avance promedio de cada dependencia:

DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL												
EVALUACIÓN ANUAL 2019												
PROGRAMA 1	ESTRATÉGICO						RUTINARIO					Promedio por Dependencia
	PERIODO TRIMESTRALES											
SERVICIOS DE DIRECCION Y REGULACION AEREA	I	II	III	IV	TOTAL		I	II	III	IV	TOTAL	
	11,55%	9,36%	18,43%	29,90%	80,83%		23,27%	16,45%	17,64%	13,52%	92,93%	
Depto. de Servicios de Navegación Aérea	19%	36%	21%	7%	83%		9%	15%	34%	12%	70%	77%
Administración del Espacio Aéreo (ATM)					N/A		23%	20%	38%	15%	96%	96%
Información Aeronáutica (AIM)					N/A		25%	25%	25%	25%	100%	100%
Supervisión de Navegación Aérea	6%	12%	22%	58%	98%		19%	19%	20%	42%	100%	99%
Operaciones Aeronáuticas					N/A		23%	27%	27%	17%	94%	94%
Licencias	29%	4%	21%	4%	58%		46%	24%	17%	10%	96%	77%
Aeronavegabilidad					N/A		24%	33%	16%	22%	95%	95%
Documentación y Regulación Aeronautica (Biblioteca)					N/A		20%	20%	30%	30%	100%	100%
AVSEC-FAL	0%	0%	13%	0%	13%		13%	43%	27%	8%	90%	51%
Supervisión de Aeródromos	0%	0%	0%	95%	95%		14%	21%	26%	23%	84%	84%
Transporte Aéreo					N/A		21%	16%	24%	11%	72%	72%
Depto. de Aeropuertos	13%	37%	0%	50%	100%		50%	17%	17%	17%	100%	100%
Aeródromos Locales	0%	0%	50%	50%	100%		41%	29%	17%	13%	100%	100%
AIDOQ	4%	4%	38%	29%	75%		23%	23%	25%	25%	96%	85%
AITBP	6%	10%	21%	50%	87%		22%	27%	24%	26%	99%	93%
AIL	50%	0%	0%	50%	100%		28%	21%	19%	26%	94%	97%

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

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

5.1.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS- Programa 1:



- En general el promedio de avance de los objetivos estratégicos para el Programa 1 para el 2019, **fue de 80.83%,** las dependencias con un logro promedio menor a 90% en sus objetivos estratégicos son:

- **Departamento Servicios de Navegación Aérea (83%)**

  Objetivo E # 1 (90%): en la actualización del Plan Nacional de Navegación Aérea, no se justifica porque no se cumplió toda la actualización total.

Objetivo E #2 (80%): la actualización de procedimientos, límites y tipos de espacios aéreos, no se presentan justificaciones solo se indica que lo que queda pendiente para el 2020 es la publicación de los procedimientos para el AIDOQ.

Objetivo E #3 (75%): la implementación de todas las etapas de ATFA no logró alcanzar la meta ya que no se recibió la Carta de Acuerdo firmada por parte del CENAMER y este es un insumo indispensable para continuar.

Objetivo E #5 (70%): sobre la implementación de tecnología AIDC, se indica que no ha sido posible avanzar y que se desconoce la fecha de conclusión del proyecto siendo que INDRA, el fabricante de las consolas Radar, no han indicado la fecha en que resolverán los errores e inconsistencias de los planes de vuelo entre Radar y CENAMER.

- **Licencias (58%)**

Objetivo E #1 y 2 (25% y 50%): el primero de ellos suponía actualizar 75 preguntas de exámenes TM2 en cada trimestre, finalmente solo se cumplió la programación del primer trimestre y el segundo tenían programada en el año la realización y divulgación de dos circulares de asesoría sobre metodología para aplicación de pruebas prácticas a pilotos solo se realizó 1. Ahora bien, la justificación en ambos casos está relacionada con a las sobrecargas de trabajo que sufrió la Unidad durante el año por la atención prioritaria de protocolos de FAA y OACI, entre otros relacionados.

- **AVSEC FAL (13%)**

Objetivos E #1 y 2 (0% y 25%): el primero de ellos pretendía realizar un inventario de las no conformidades más recurrentes durante el desarrollo del Plan de Vigilancia AVSEC-FAL, no logrando realizar el mismo, y el segundo programaba realizar vigilancia a 4 aeródromos para identificar las necesidades operativas en materia de seguridad de la aviación, y únicamente fue posible realizar 1. En general la Unidad tuvo durante el 2019

la instrucción de priorizar sobre la atención a la auditoria USAP de la OACI y la elaboración del Plan de medidas correctivas, adicionalmente se estuvo trabajando con un colaborador menos que se encuentra en una licencia sin goce salarial.

- **AIDOQ (75%)**

  Objetivos E #4 (0%): el mismo tenía como meta dotar al aeropuerto de una plataforma para la atención de personas con capacidad reducida, su programación indicaba un cumplimiento al IV trimestre, mismo que al no presentarse, la Unidad de Planificación realiza la consulta de las justificaciones oportunas, a manera general se indica la falta de aprobación de presupuesto para este fin, no obstante.

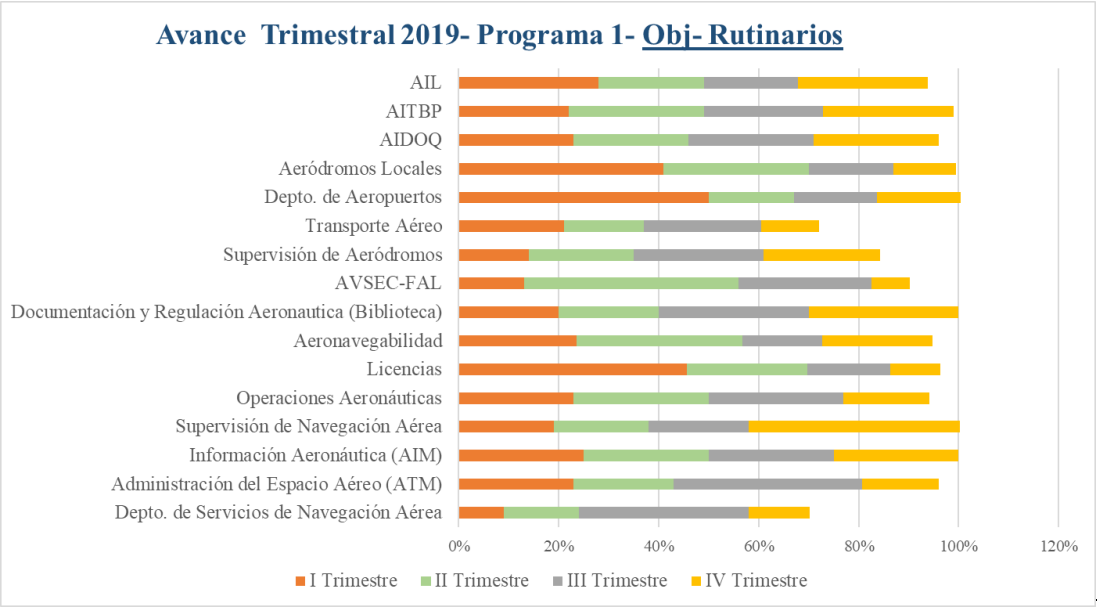
- **AITBP (87%)**

  Objetivos E #2 (50%): la programación indicaba que se levantarían 4 los procedimientos (siendo lo correcto procesos) que deben componer la estructura del Aeropuerto, sin embargo, únicamente fue posible realizar 2 *(Administrativo Financiero y Gestión de Operaciones)* siendo que los otros 2: "Gestión de Seguridad Operacional", no cuenta con personal que desarrolle los alcances de un procesos SMS actualmente y "Gestión de Espacios" debido a que actualmente viene desarrollando esta función es el Departamento de Aeropuertos.

- Las otras dependencias que componen el Programa 1 alcanzaron los porcentajes formulados para los objetivos estratégicos.

5.1.2. OBJETIVOS RUTINARIOS - Programa 1:

Se observan los avances reportados de manera gráfica a continuación:



- Acerca del avance de los **objetivos rutinarios durante el 2020 se alcanzó un cumplimiento promedio de 92.93%,** a continuación, se detallan las dependencias con logro menor al 90%:

- **Departamento de Servicios de Navegación Aérea (70%):**

  Objetivo R #1 (72%): la mejora en la calidad del desempeño de los servicios del departamento, compuesto por 6 metas, de las cuales 4 no alcanzaron a completarse:

  Meta 2 (95%), respecto a la implementación del Programa de Garantía y Mejora de Calidad, se indica que no fue posible completar el análisis de todos los reportes por falta de tiempo.

Meta 4 (0%), respecto a la implementación del Programa de Evaluación de los STA, justifica que no se pudo realizar porque el tiempo y la colaboración del personal no fue suficiente para realizar las verificaciones de competencias y evaluaciones.

Meta 5 (90%), sobre la implementación del Programa de Verificación de la competencia, no fue posible completarlo por falta de personal para realizar verificación y por vacaciones, licencias y recurrentes.

Meta 6 (50%), respecto a la aplicación evaluación de habilidades blandas, se indica que a pesar de que se desarrolló la herramienta no fue posible aplicar la evaluación debido a que el Departamento de Tecnologías de Información no proporcionó el acceso web para realizar la prueba en línea.

Objetivo R #4 (71%): el mejoramiento del bienestar del personal del departamento, compuesto por 5 metas, de las cuales ninguna alcanzó su cumplimiento total:

Meta 1 (90%), se indica que en el IV trimestre no se brindó atención post incidente ya que las jefaturas de estación no remitieron ninguna de las personas involucradas.

Meta 2 (75%), no se alcanzó a atender el 100% de las consultas de acompañamiento terapéutico debido a que no se contaba con un espacio físico adecuado, esto conllevo a la cancelación de citas.

Meta 3 (95%), sobre el desarrollo de estudio de fatiga en el personal, el mismo fue realizado pero el análisis de los resultados no fue posible culminarlo.

Meta 4 (0%), durante el año no fue posible realizar las valoraciones psicológicas al personal de nuevo ingreso por no contarse con el espacio físico adecuado *(aspecto que fue solucionado a finales del IV trimestre)*.

Meta 5 (95%), sobre el diagnostico de las dependencias operativas, no se justifica a que obedece el 5% restante ni porque no fue posible alcanzarlo.

Objetivo R #5 (50%): quedo pendiente la carta de acuerdo con el Cuerpo de Bomberos, sin embargo, el borrador fue enviado oportunamente, pero al cierre del año no se recibió respuesta por parte de la institución.

Objetivo R #6 (25%): sobre el establecimiento de un proceso de CDM en el AIJS, sin embargo, se indica que la falta de avance se debe a que el desarrollo del concepto del CMD por parte de la OACI ha sido menor al esperado lo que limitó el cumplimiento de la unidad en el proceso.

- **Supervisión de Aeródromos (84%):**

Objetivo R #2 (0%): no fue posible realizar la actualización programada de dos textos de orientación.

Objetivo R3 #3 (78%): no se alcanzó a realizar tres inspecciones de vigilancia programadas en tres aeródromos internacionales no certificados, tampoco se logró realizar las 8 inspecciones de vigilancia en aeródromos locales

La justificación para la falta de avance de los objetivos anteriores es que la Unidad debía dar prioridad a otros asuntos relativos a la Unidad, como lo fue la revisión de comentarios de la industria al RAC 14 y 139, la preparación de la Auditoria de OACI y ajustes al plan de acción, adicionalmente una funcionaria de la unidad estuvo incapacitada los meses de noviembre y diciembre.

- **Transporte Aéreo (72%)**

Objetivo R #3 (33%): se programaba realizar 12 informes sobre incumplimiento de términos de certificados de explotación, sin embargo, en el año solo se realizaron 4.

Objetivo R #5 (78%): pretendía realizar el análisis de las propuestas de Acuerdos de Servicios Aéreos.

Objetivo R #6 (83%): durante el I trimestre no fue posible realizar 2 de las 3 actualizaciones de la base de datos de acuerdo de certificados de explotación.

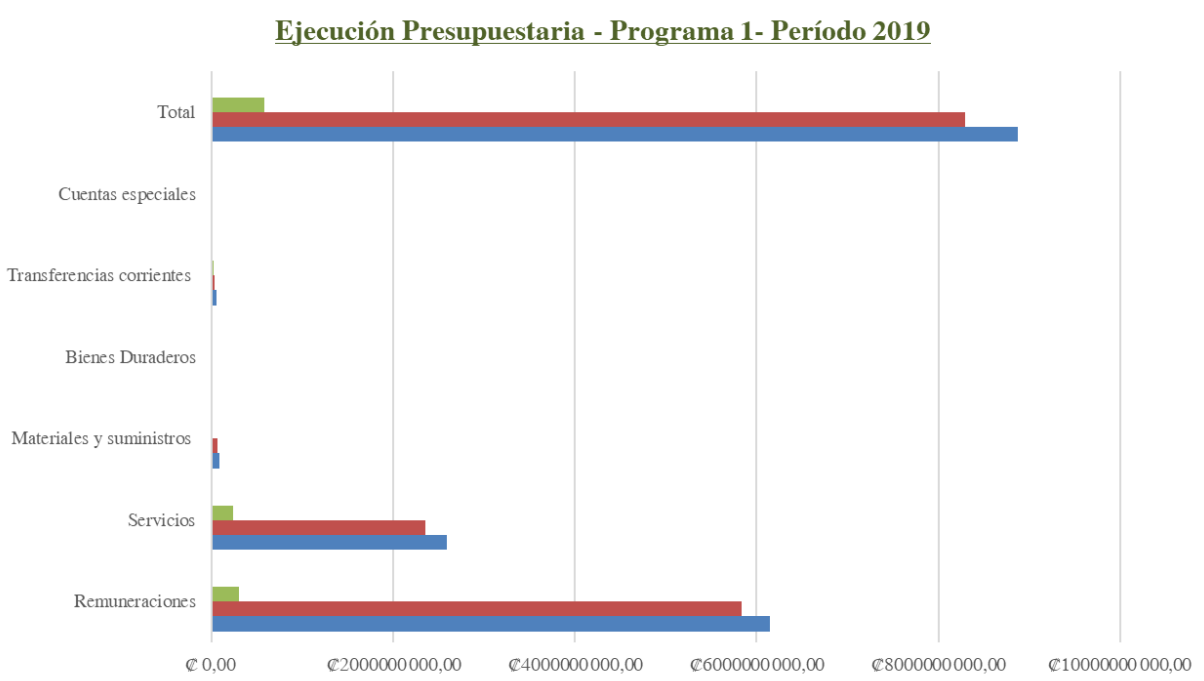
Objetivo R #7 (41%): debían realizarse 3 publicaciones en la página web por mes, es decir, 12 en total, en todo el año solo se reporta 5 publicaciones.

La justificación general para los resultados de Transporte Aéreo es sobre la falta de personal, donde hasta el 22 de abril faltaban dos personas del equipo de trabajo y el resto de año falto una.

- Las otras dependencias alcanzaron las metas propuestas para sus objetivos rutinarios.

5.1.3. Ejecución presupuestaria del Programa 1

Al cierre del 2019 el Programa 1 contaba con un presupuesto de **₡8,872,606,665.70** del cual se ejecutó el **93.44**%, a continuación, se detalla:



	Remuneraciones	Servicios	Materiales y suministros	Bienes Duraderos	Transferencias corrientes	Cuentas especiales	Total
Ejecución	95%	91%	78%		62%		93,44%
Saldo	₡307995 375,56	₡233886 474,64	₡18258 034,78	₡ 0,00	₡21663 921,48	₡ 0,00	₡581803 806,46
Gasto	₡5833851 233,51	₡2355946 807,60	₡66361 241,33		₡34643 576,80		₡8290802 859,24
Presupuesto inicial	₡6141846 609,07	₡2589833 282,24	₡84619 276,11		₡56307 498,28		8872606 665,70

El Programa 1 al finalizar el 2019 alcanza los siguientes resultados:

Ejecución presupuestaria	93.44%
Avance de objetivos	86.88%

5.2. Programa N°2:

El resultado promedio del programa N°2 **durante el 2019 fue de 90.74%,** en la siguiente tabla se detalla el avance promedio de cada dependencia

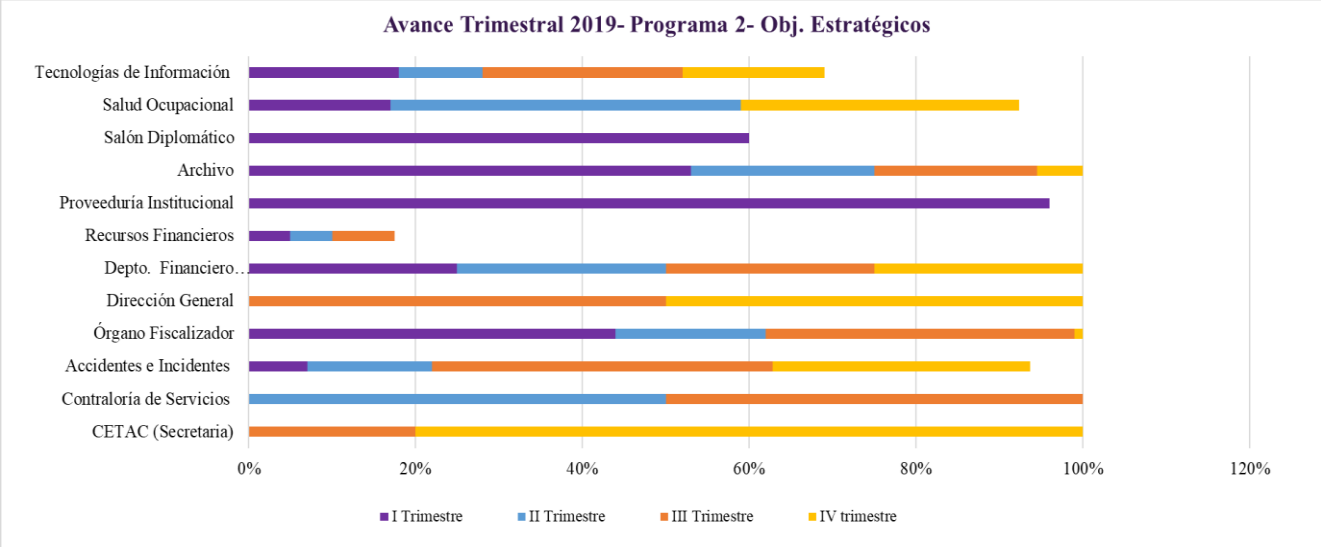
DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL												
EVALUACIÓN ANUAL 2019												
PROGRAMA 2	ESTRATEGICO						RUTINARIO					Promedio por Dependencia
	PERIODO TRIMESTRALES											
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	I	II	III	IV	TOTAL		I	II	III	IV	TOTAL	
	27,08%	15,58%	22,82%	20,22%	85,71%		25,91%	21,35%	21,82%	26,93%	96,01%	
CETAC (Secretaria)	0%	0%	20%	80%	100%		20%	20%	25%	25%	90%	95%
Contraloría de Servicios	0%	50%	50%	0%	100%		45%	15%	15%	25%	100%	100%
Accidentes e Incidentes	7%	15%	41%	31%	94%		25%	17%	17%	42%	100%	97%
Auditoria Interna					N/A		29%	27%	24%	15%	95%	95%
Órgano Fiscalizador	44%	18%	37%	1%	100%		25%	23%	23%	25%	96%	98%
Dirección General	0%	0%	50%	50%	100%		25%	25%	25%	25%	100%	100%
Depto. Financiero Administrativo	25%	25%	25%	25%	100%		29%	25%	25%	25%	104%	102%
Planificación					N/A		29%	26%	27%	14%	95%	95%
Asesoría Jurídica					N/A		28%	16%	14%	33%	91%	91%
Gestión Inst. de Recursos Humanos					N/A		26%	22%	22%	28%	98%	98%
Recursos Financieros	5%	5%	8%	0%	18%		17%	24%	29%	30%	100%	59%
Proveeduría Institucional	96%	0%	0%	0%	96%		30%	18%	32%	19%	99%	98%
Servicios Generales					N/A		39%	19%	18%	22%	98%	98%
Archivo	53%	22%	20%	6%	100%		26%	26%	18%	30%	100%	100%
Salón Diplomático	60%	0%	0%	0%	60%		25%	25%	25%	25%	100%	80%
Salud Ocupacional	17%	42%	0%	33%	92%		10%	18%	12%	27%	67%	80%
Tecnologías de Información	18%	10%	24%	17%	69%		13%	17%	22%	49%	100%	85%

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

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

Seguidamente, se logra visualizar gráficamente el cumplimiento de cada una de las unidades que componen el **Programa 2** durante el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2019, tanto para objetivos estratégicos como rutinarios, así mismo, luego de cada gráfico se realizan las observaciones correspondientes.

5.2.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS- Programa 2:



- El avance específicamente de los **objetivos estratégicos a diciembre fue de un 85.71%,** las dependencias con un logro promedio menor a 90% en sus objetivos estratégicos son:

  - **Recursos Financieros (18%):**

    <u>Objetivo E #1(0%):</u> relacionado a cumplir con las etapas definidas para la implementación del sistema de facturación y cobro, el cumplimiento de este objetivo dependería en gran medida en que la institución lograra realizar la contratación y

desarrollo del sistema informático, sin embargo, siendo que el proyecto no logró concretarse, se considera que no es un incumplimiento de la unidad, sino más bien la materialización de un riesgo.

Objetivos E #2 (70%): sobre la actualización de tarifas aeronáuticas en aeropuertos internacionales, únicamente quedando pendiente la remisión de la Dirección General al CETAC.

Objetivos E#3 y #4 (0%): ambos relacionados a la implementación de NICSP (#17 y #12), siendo que las metas únicamente se refieren a la "revelación" de información en estados financieros, las mismas depende de un ajuste en el inventario, acción responsabilidad de la Proveeduría Institucional, así como el correcto funcionamiento del sistema informático financiero (SIFCO) a la hora de cargar la información, sin embargo, pese a que se realizaron acciones y seguimiento por parte de Recursos Financieros al cierre del año no fue posible cumplir las metas, se espera sea así en enero 2020.

- **Salón Diplomático (60%):**

  Objetivo E #2 (20%): se refiere a la solicitud de un sistema automatizado que permita realizar todos los registros del Salón Diplomático y el seguimiento correspondiente, sin embargo, pese a que se realizó la solicitud a la Unidad de Tecnologías de Información, no hubo mayor respuesta, por lo que se considera un incumplimiento de TI y no del SD.

- **Tecnologías de Información (69%):**

  Objetivo E #1 (25%): el proyecto de desarrollo e implementación de un sistema de facturación y cobro, fue afectado por una donación que pretendía realizar Aeris a la institución, sin embargo, la Dirección General luego de analizarlo en el IV trimestre decidió continuar con la contratación específica para un desarrollo a la medida, razón que

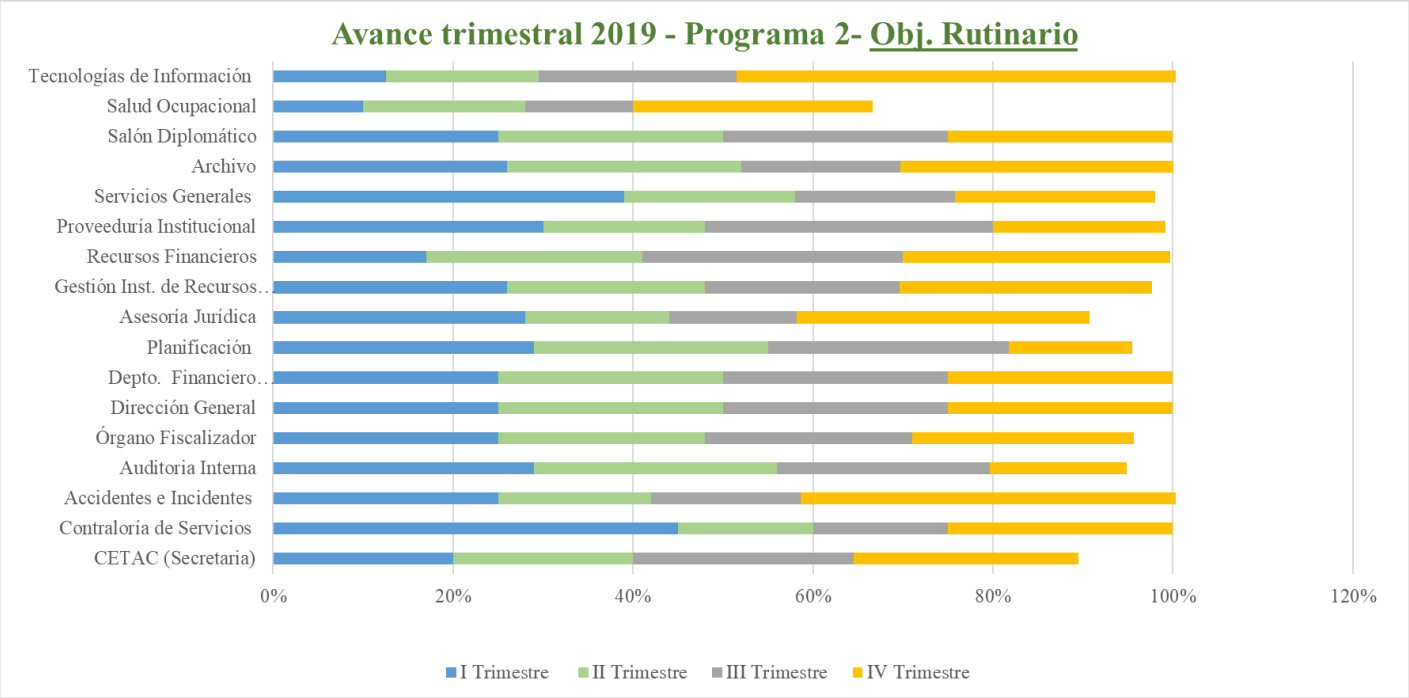
no permitió que se ejecutará el proyecto, se tiene programado continuar en el 2020, se considera que no es un incumplimiento de la Unidad.

Objetivo E #3 (30%): se refiere al proyecto de implementación de servicios de cámaras en oficinas centrales y el AITBP, sin embargo, el avance indica haber alcanzado hasta la publicación de los términos de referencia y no se justifican las razones para no cumplir la meta en su totalidad, *(pese a que se realizó la consulta vía correo electrónico*).

Objetivo E #4 (90%): sobre la adquisición de microcomputadoras, se realizó el proceso de contratación administrativa, hasta su adjudicación, sin embargo, al finalizar el año no se habían recibido los equipos, no se presentaron observaciones que expliquen porque el retraso para el cumplimiento total del objetivo.

- En general las otras dependencias del Programa 2 cumplieron sus objetivos rutinarios.

5.2.2. OBJETIVOS RUTINARIOS- Programa 2:



- Con respecto al avance de los **objetivos rutinarios durante el 2019 de 96.01%,** a continuación, donde únicamente una dependencia alcanzó menos de un 90% de cumplimiento:

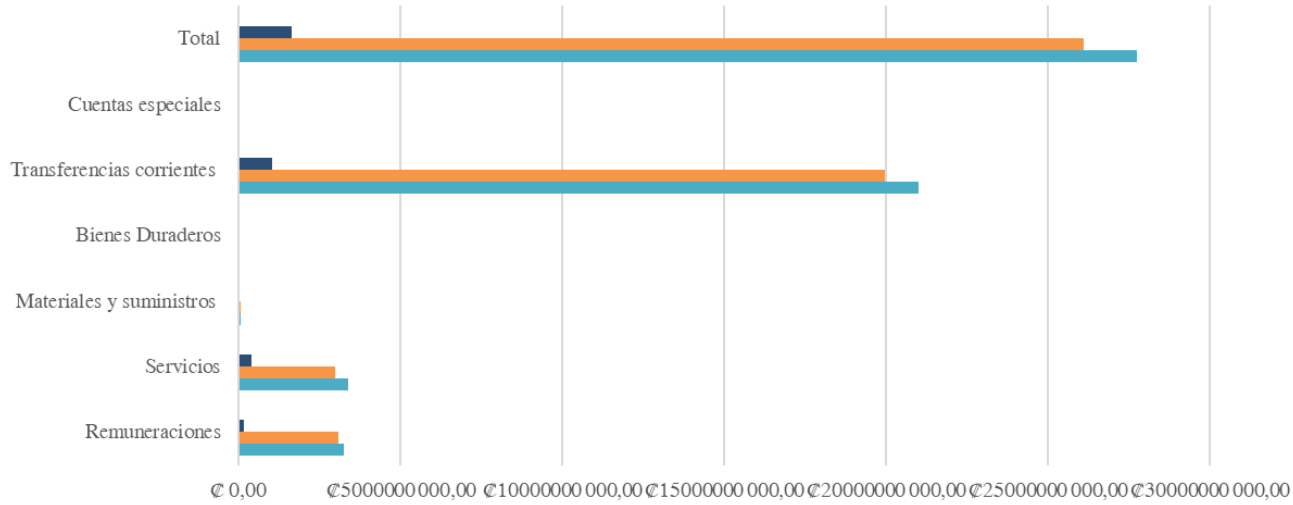
  - **Salud Ocupacional (67%):**

    Objetivo R #3 (0%): sobre la obligación de la institución de conformar comisiones de salud ocupacional, específicamente se tenía programado para el 2019 constituir en el AITBP y del Depto. de Servicios de Navegación Aérea, sin embargo, el encargado únicamente indica haber realizado gestiones mediante correo electrónico y oficios, pero que no contó con interés de parte de las personas trabajadoras en los centros de trabajo.

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

5.2.3. Ejecución presupuestaria del Programa 2

Al cierre del 2019 el Programa 2 contaba con un presupuesto de **₡27,749,567,651.63** del cual se ejecutó el **94**%, a continuación, se detalla:



	Remuneraciones	Servicios	Materiales y suministros	Bienes Duraderos	Transferencias corrientes	Cuentas especiales	Total
Ejecución	95%	88%	85%		95%		94%
Saldo	₡161404 816,01	₡410817 590,73	₡13190647,76		₡1050532 038,49		₡1635945 092,99
Gasto	₡3090151 273,12	₡2982786 266,19	₡73966 145,99		₡19966718 873,34		₡26113622 558,64
Presupuesto inicial	₡3251556 089,13	₡3393603 856,92	₡87156 793,75		₡21017250 911,83		₡27749567 651,63

El Programa 2 durante el periodo 2019 alcanza los siguientes resultados:

Ejecución presupuestaria	94%
Avance de objetivos	90.74%

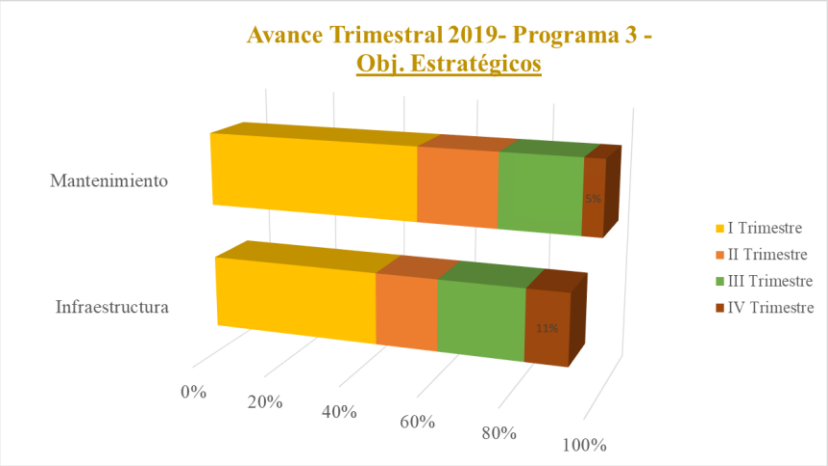
5.3. Programa N°3:

El resultado promedio del programa N°3 **durante el 2019 fue de 90.74%,** en la siguiente tabla se detalla el avance promedio de Infraestructura Aeronáutica y Mantenimiento.

DIRECCION GENERAL DE AVIACION CIVIL												
EVALUACIÓN III TRIMESTRE 2019												
PROGRAMA 3		ESTRATEGICO					RUTINARIO					Promedio por Dependencia
		PERIODO TRIMESTRALES										
DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA		I	II	III	IV	TOTAL	I	II	III	IV	TOTAL	
		100,00%	36,00%	41,51%	0,00%	88,76%	49,00%	67,00%	50,08%	0,00%	83,04%	
Infraestructura		45%	16%	22%		83%	21%	38%	25%		84%	83,26%
Mantenimiento		55%	20%	20%		95%	28%	29%	25%		82%	88,54%

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

5.3.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS- Programa 3:



- El avance específicamente de los **objetivos estratégicos a diciembre fue de un 98.10%,** al respecto de cada dependencia se puede mencionar lo siguiente:

- **Infraestructura (96.5%):** varios proyectos de mejoramiento de aeródromos no lograron alcanzar las metas, debido a diferentes situaciones que se fueron presentando a lo largo del año, se describen a continuación:

  Objetivo E #1, meta #3 Etapa de pre-inversión de Upala Fase II (44%): en su totalidad el proyecto alcanzó un 11% que corresponde a contar con la "aprobación del CETAC", sin embargo, el mismo se detuvo inicialmente por retrasos en el proceso expropiatorio y finalmente la falta de financiamiento debido a la entrada en vigor de la ley #9635 "Fortalecimiento de las finanzas públicas", por esta razón el proyecto se trasladó para el periodo 2025.

  Objetivo E #1, meta #4 Etapa de pre-inversión de Tortuguero (48%): en su totalidad el proyecto alcanzó un 12% que corresponde a contar con el "acta constitutiva", sin embargo, el proyecto sufrió durante el año una serie problemas que le impiden a la Unidad poder avanzar entre estos: el terreno donde se tiene proyectado construir la terminal para pasajeros, edificio para el Ministerio de Seguridad Pública y construcción de planta de tratamiento de aguas residuales, el propietario es JAPDEVA, mismo que donó los terrenos al MINAE, pero la inscripción ante el Registro de la Propiedad no ha podido finiquitarse porque la propiedad presenta gravamen que deberá ser subsanado por JAPDEVA. Hasta no finiquitarse este trámite, no puede existir un avance en el convenio entre MINAE y CETAC para uso de la tierra donde se desarrollarán las obras citadas inicialmente en el presente párrafo. Importante acotar que se hace necesario que el terreno pase oficialmente a ser propiedad del MINAE por tratarse de un área ambientalmente frágil y después de ello generarse un convenio para uso de la tierra entre MINAE y CETAC porque al ser área de este tipo no puede expropiarse, y deberá ser administrada siempre por el MINAE.

Objetivo E #1, meta #7 Construcción de un hangar en Coto 47 (55%): el proyecto fue suspendido por un problema de suelos.

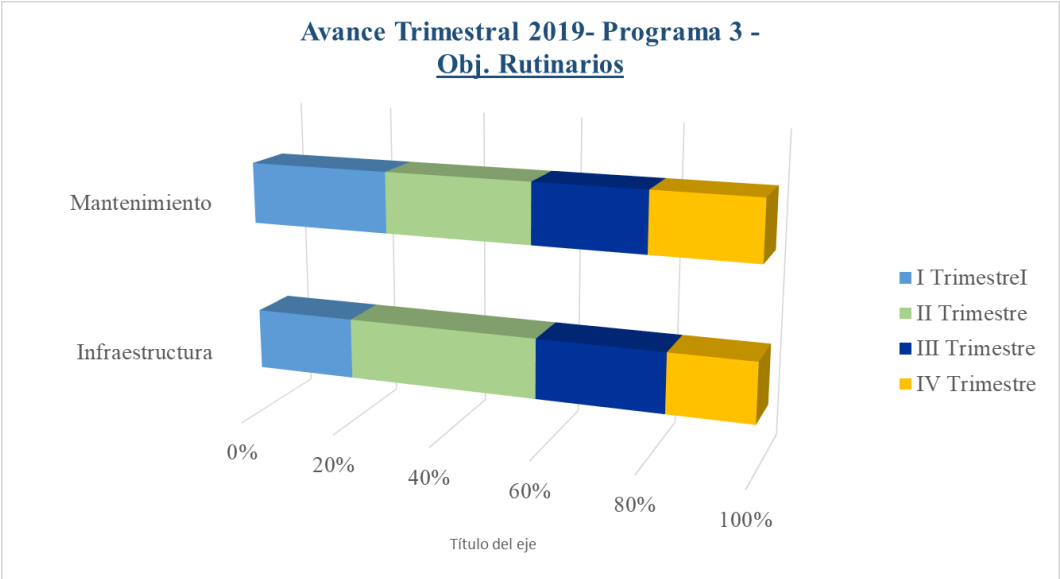
Objetivo E #1, meta #10 mejoramiento de superficie de pista y nivelación de franjas de seguridad en La Managua Quepos (30%): en general este proyecto estuvo detenido gran parte del año al estar a la espera de respuesta ante consulta/permiso solicitado a la CGR para realizar contratación directa, para el IV trimestre se alcanzó a realizar la publicación del cartel licitatorio.

Objetivo #4, meta #1 (48%): Etapa de pre-inversión de Habilitación de espacios en AIDOQ (48%): en su totalidad el proyecto alcanzó un 12% que corresponde a contar con el "acta constitutiva", ahora bien, cabe destacar que ya para este 2020 se conoce que no será factible continuar con el diseño inicial, por lo que está nuevamente en etapa de planificación.

- **Mantenimiento (100%):**

Alcanzó a completar los cuatro objetivos estratégicos según lo planificado.

5.3.2. OBJETIVOS RUTINARIOS- Programa 3:



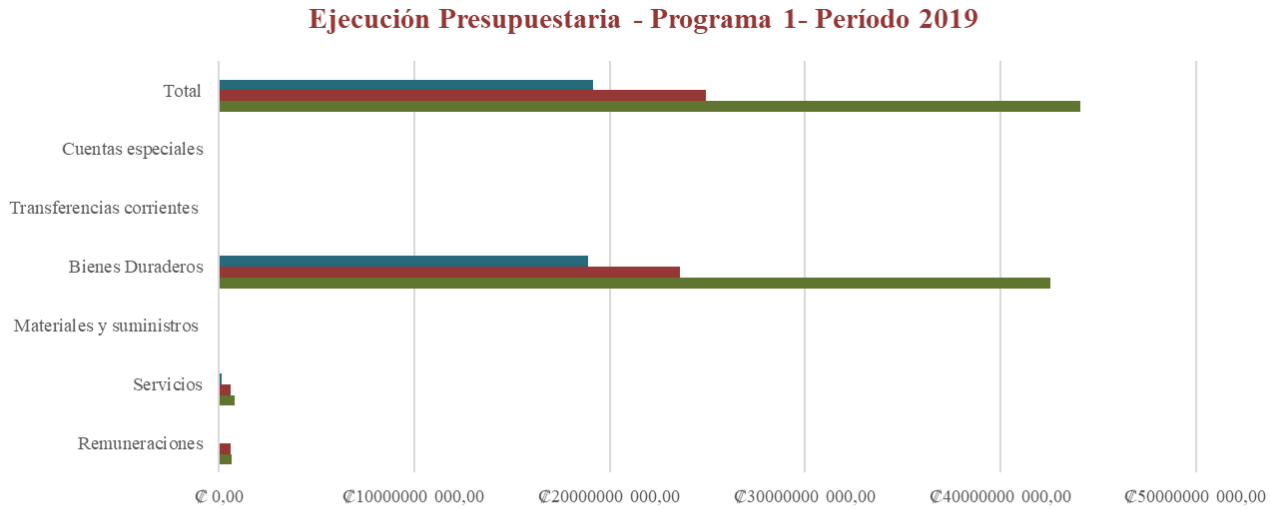
El promedio alcanzado en los **objetivos rutinarios en el 2019 fue 99.70%.**

Cabe señalar que, pese a que a nivel de porcentajes se muestra que la Unidad de Infraestructura y el Proceso de Mantenimiento cumplieron con sus programaciones, ninguna de las dos dependencias realiza observaciones que permitan conocer más acerca de las labores especificas realizadas.

5.3.3. Ejecución presupuestaria del Programa 3

Al cierre del 2019 el **Programa 3** contaba con un presupuesto de ¢44,072,825,682.70 del cual se ejecutó el **56.57%** a continuación, se detalla:

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



	Remuneraciones	Servicios	Materiales y suministros	Bienes Duraderos	Transferencias corrientes	Cuentas especiales	Total
Ejecución	95%	78%	69%	56%	63%		56,57%
Saldo	₡32134 651,10	₡181543 512,50	₡21806 239,27	₡18904362 940,76	₡1150 063,21		₡19140997 406,84
Gasto	₡618482 402,12	₡640890 877,32	₡48746 892,96	₡23621758 166,67	₡1949 936,79	₡ 0,00	₡24931828 275,86
Presupuesto inicial	₡650617 053,22	₡822434 389,82	₡70553 132,23	₡42526121 107,43	₡3100 000,00	₡ 0,00	₡44072825 682,70

El Programa 3 alcanza los siguientes resultados en el 2019:

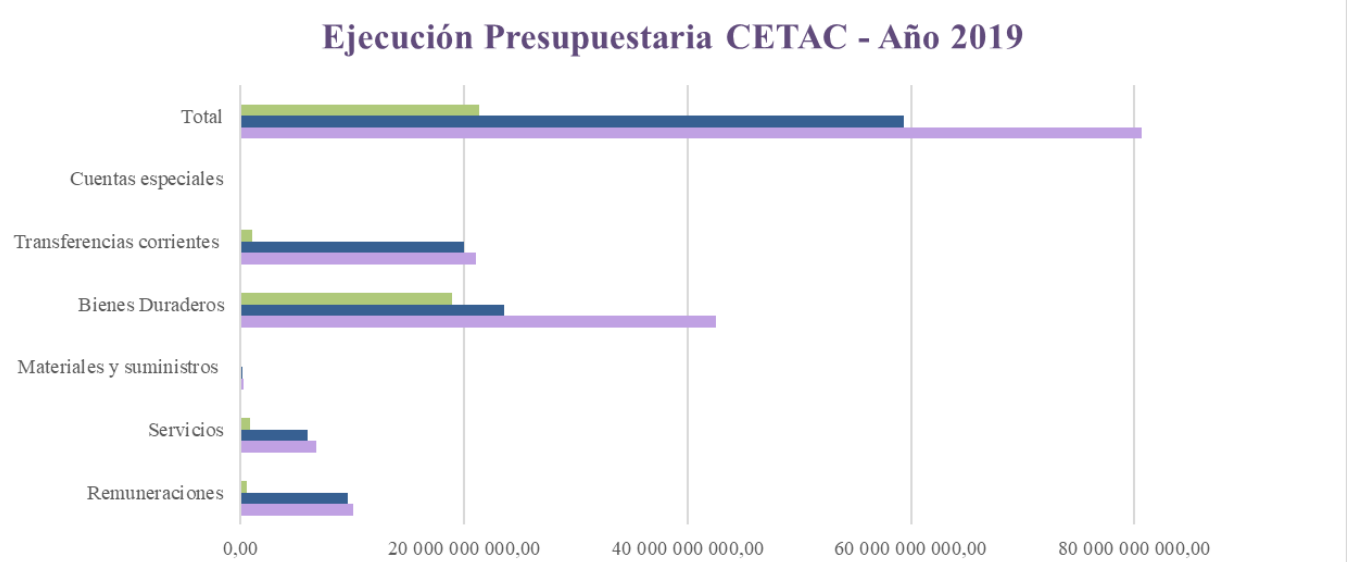
Ejecución presupuestaria	56.57%
Avance de objetivos	97.78%

Es importante aclarar que la diferente del "Programa 3" entre la ejecución presupuestaria y el avance de objetivos, se debe a que presupuestariamente la institución incluye dentro del programa 3 el contenido económico de proyectos como COOPESA y la extensión de la calle paralela sur,

mismos que no fueron ejecutados (*cabe destacar que estos se tramitan a través de Orden de Cambio del Contrato de Gestión Interesada del AIJS, razón por la que se salen del control de las dependencias institucionales)* estos proyectos generan un remanente aproximado de ¢15,700 millones.

6. Ejecución Institucional:

Finalmente se destaca que el porcentaje promedio de avance a nivel institucional del **Plan Anual Operativo del 2019** alcanza el **91.80%** y la **ejecución presupuestaria** institucional **74%** del presupuesto anual. *(Presupuesto disponible ¢80,695,000,000, Gasto: ¢59,336,253,693.74)*



	Remuneraciones	Servicios	Materiales y suministros	Bienes Duraderos	Transferencias corrientes	Cuentas especiales	Total
Ejecución	95%	88%	78%	56%	95%	0%	74%
Saldo	501 534 842,67	826 247 577,87	53 254 921,81	18 904 362 940,76	1 073 346 023,18	0,00	21 358 746 306,29
Gasto	9 542 484 908,75	5 979 623 951,11	189 074 280,28	23 621 758 166,67	20 003 312 386,93	0,00	59 336 253 693,74
Presupuesto inicial	10 044 019 751,42	6 805 871 528,98	242 329 202,09	42 526 121 107,43	21 076 658 410,11	0,00	80 695 000 000

7. Modificaciones del Plan Anual Operativo:

7.1 Objetivos eliminados para medición de PAO durante el 2019:

Es importante destacar que los objetivos se excluyen del PAO siendo que este debe representar una herramienta flexible, que permita la inclusión o eliminación de objetivos siempre que exista una justificación para el ajuste, sin embargo, todos los objetivos deben mantenerse para SEVRI, de manera tal que puedan evidenciarse la materialización de riesgos que nos permitan ir mejorando como institución.

Dependencia y Tipo de objetivo o Meta	Objetivo a excluir	Meta a excluir	Motivo/Justificación	Solicitud de modificación	Periodo de exclusión
Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos **Objetivo Estratégico**	Elaborar un estudio integral de puestos de acuerdo con la nueva estructura organizativa de la DGAC	Desarrollar un Plan de acción para la elaboración del estudio integral (Etapa 1). Concluir las 4 actividades planeadas. Elaborar el informe del estudio integral de puestos de la DGAC para su respectiva aprobación.	Por recomendación de la Oficina Asesora del MOPT de la DGSC hasta tanto no se resuelvan las cadenas de ascensos y/o nombramientos interinos no es recomendable realizar el Estudio Integral	Oficio DGAC-DFA-RH-OF-0139-2019 de fecha 28 de febrero del 2019	I trimestre
Departamento Financiero Administrativo **Objetivo Estratégico**	Participar activamente en los estudios de puestos de conformidad con las necesidades de implantación de la nueva estructura	Atender el 100% de los estudios de puestos requeridos	Este objetivo debe eliminarse por la estricta relación con el objetivo eliminado de la Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos	Formulario 5F40 de Evaluación del Departamento Financiero Administrativo	I trimestre
Proceso de Mantenimiento **Objetivos Estratégicos**	Adquirir sistema de rotulación vertical con iluminación para pista y calles de rodaje del AIDOQ	Cumplir con las etapas definidas para la contratación	El proceso no logro justificar la necesidad de adquirir dicho sistema de rotulación ante el Proceso de Presupuesto, por lo que, ante la falta de recursos se excluye el objetivo del PAO	Oficio DGAC-DA-IA-MANT-OF-062-2019 de fecha 19 de febrero del 2019	I trimestre

Unidad de Planificación Institucional **Objetivo Estratégico**	Implementar un Convenio de Manejo de Residuos Institucionales entre el CETAC y una Empresa costarricense acreditada en la materia	Ejecución del 100% de las actividades programadas en el Convenio	Luego de las inspecciones correspondientes se determina que dada la alta inversión en recursos que implicaría clasificar los residuos valorables de los no valorables, ninguna empresa acreditada en materia de eliminación final de desechos estaría interesada, además la normativa aplicable a desechos impediría que los deseños se traten bajo una figura de Convenio.	Oficio DGAC-UPI-OF-008-2019 de fecha 16 de enero del 2019	I trimestre
Unidad Gestión Institucional Recursos Humanos **Objetivo Rutinario**	N/A	Realizar un Concurso Externo Área Técnica	Se justifica su eliminación en las cargas de trabajo que actualmente ll leva el Proceso de Gestión de Empleo, además de que se están desarrollando los Concursos Externos de Especialista ATM A para Liberia y San José que dieron inicio en octubre 2018	Oficio DGAC-DFA-RHOF-335-2019 del 22 de abril del 2019	I trimestre
Unidad Aeródromos Locales **Objetivo Estratégico**	Crear el Manual de Operaciones Aeronáuticas (MOA) para Aeródromos Locales	Elaborar el Manual de Operaciones Aeronáuticas (MOA) para Aeródromos Locales	Para el cumplimiento de este objetivo se había solicitado acompañamiento de ACSA, se estableció que en el 2019 se realizaría la Fase 1 (Manuales del AIDOQ) y la Fase 2 que contempla la asistencia para la creación del MOA de los Aeródromos Locales, se dará cuando concluya la fase 1	Oficio DGAC-DA-AOL-OF-024-2019	I trimestre

Departamento Seguridad Operacional **Objetivos Estratégico**	1. Dotar a las Unidades del Sistema Integrado Nacional Aeronáutico (SINA) como herramienta informática para el seguimiento de La seguridad Operacional.	1.1. Participar activamente en las fases definidas para el diseño del módulo del proceso de vigilancia. 1.2. Participar activamente en las fases definidas para el diseño del módulo del proceso de certificación. 1.3. Participar activamente en las fases definidas para el diseño del módulo del proceso de regulación.	Principalmente se debe a que no se cuenta con personal suficiente que permita el acompañamiento requerido para el desarrollo de un sistema de tanta magnitud, además, se pretende aprovechar una oportunidad que está presentando ACSA de actualizar el software actual y así que la DGAC pueda hacer uso del SIAR Evolution, esto representa un tiempo menor de los funcionarios de la institución y un ahorro presupuestario importante.	Oficio DGAC-DSO-OF-125-2019, de fecha 1 de julio 2019	II trimestre
	3. Mejorar Proceso de Vigilancia Institucional para cuantificar la seguridad operacional del estado	3.1. Desarrollar las 3 fases definidas para la enmienda del proceso de vigilancia de acuerdo a la norma 19011 de ISO	Se elimina el objetivo principalmente debido a que luego de la auditoria de la FAA el Proceso de Vigilancia ha sido elevado a nivel de "no conformidad" y se está trabajando por cambiar este estado, la FAA llegó a la conclusión de que la vigilancia carece de enfoque basado al riesgo, siendo esto lo correcto. En general se está trabajando por cambiar el enfoque, por lo que el objetivo de mejorar el Proceso de Vigilancia se trasladará para el 2020 o 2021 según corresponda.	Oficio DGAC-DSO-OF-129-2019 de fecha 27 de julio 2019	II trimestre

Supervisión de Aeródromos **Objetivo Rutinario**	1. Generar textos de orientación a la industria aeronáutica relativa a la regulación nacional e internacional	Generar al menos tres textos de orientación al año	Debido a la prioridad institucional de la auditoria a realizar por la OACI en el 2020, esta unidad técnica deberá priorizar en la preparación para la misma, por lo que, a nivel de prioridades deben realizarse una serie de actividades no previstas al formular el Plan 2019, por este motivo se excluye este objetivo y se incluye uno en relación a este tema.	Oficio DGAC-DSO-AGA-OF-0130-2019 del 15 de julio 2019	II trimestre
Transporte Aéreos **Objetivos Rutinario**	#6: Coordinar lo necesario para las reuniones de negociación que se gestionen durante el año. #7: Brindar seguimiento para la firma y ratificación de los Acuerdos de Servicios Aéreos que se negocien con otros países.	#6.1: Sobre los casos previamente identificados, se emitirá a fin de año el 100% de los informes para las reuniones de negociación. #7.1: Sobre los casos previamente identificados, se emitirá a fin de año el 100% de los textos de Acuerdo de Servicios Aéreos a Relaciones Exteriores, de aquellos Acuerdos que se firmen por parte de los plenipotenciarios.	#6: Se elimina debido a que son escasas las negociaciones de este tipo que pasan al año, por lo tanto, no tienen importancia relativa. #7: Se elimina en virtud de que su seguimiento depende otras autoridades aeronáuticas, asamblea legislativa u otros organismos por lo que la Unidad esta imposibilitada de intervenir para que se resuelvan.	Oficio DGAC-DSO-TA-OF-195-2019 del 15 de julio 2019 Minuta de reunión del 24/05/2019	II trimestre

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

Infraestructura Aeronáutica **Metas Estratégicas** **Objetivo Rutinario**	Objetivo se mantiene: Desarrollar obras de infraestructura en los diferentes Aeródromos, Aeropuertos Internacionales y Oficinas Centrales que cumplan con los estándares y controles de calidad requeridos, mediante la contratación de laboratorios de materiales que realicen las pruebas necesarias para garantizar que se cumpla con las especificaciones previamente definidas.	E.5.3. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Upala FASE II. E.5.4. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Tortuguero E.5.11. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del Proyecto Plan Integral de Mejoramiento AITB.	Se requiere eliminar estas metas debido a que estos proyectos trasladaron su ejecución para el 2020, por lo que hasta ese año se requerirá de verificaciones de calidad para estos proyectos	Solicitud DGAC-DA-IA-OF-634-2019 del 07 de agosto (DGAC-DA-IA-OF-269-2019 del 21 de junio 2019)	II trimestre
	R 4.-Elaborar los planos de catastro requeridos para las expropiaciones aprobadas previamente por el CTAC	R.4.1. Realizar el 100% de los planos de catastro para expropiaciones con previo acuerdo del CTAC	Este objetivo se elimina ya que se considera este duplicado, ya que cuando hay un proceso de expropiación se incluye como un objetivo estratégico.	Oficios: DGAC-UPI-OF-085-2018 del 26 de abril DGAC-DA-IA-OF-269-2019 del 21 de junio	II trimestre
Departamento Servicios de Navegación Aérea **Objetivo Estratégico**	Cumplir con las pruebas toxicológicas a los aspirantes y funcionarios técnicos aeronáuticos establecidas en el Decreto Ejecutivo 38216-MOPT	Aplicar 125 pruebas toxicológicas aleatorias al personal del Departamento	Se elimina este objetivo ante la consulta realizada al IAFA y el aporte de jurisprudencia que concluye como una práctica ilegal someter a los trabajadores a pruebas de dopaje para la detección de consumo de drogas, siendo una violación a la intimidad de los trabajadores.	Oficio DGAC-DSNA-OF-0650-2019, oficio de respuesta de IAFA para DGAC y jurisprudencia adjunta.	III trimestre

Departamento de Seguridad Operacional **Objetivo Estratégico**	Elevar la implementación Efectiva del país para favorecer la atracción de inversión de la industria aeronáutica	Aplicar un ejercicio simulacro de la implementación del protocolo de OACI documentando al menos un 30%	Actualmente y desde julio no se cuenta con un encargado del DSO, por lo que nadie está dando seguimiento a los objetivos planteados para este departamento para el 2019. Sin embargo, se conoce que si se ha implementado el protocolo de Self Assessment de OACI e inclusive en octubre realizan 2 misiones de asistencia de personal de OACI	Análisis de Planificación	III trimestre
Departamento de Seguridad Operacional **Objetivos Rutinarios**	1. Garantizar niveles de seguridad aceptables mediante la vigilancia de operadores aéreos.	1.1. Aprobar los 6 planes de vigilancia de seguridad operacional. 1.2. Realizar el 100% de las actualizaciones requeridas a los planes de vigilancia.	Actualmente y desde julio no se cuenta con un encargado del DSO, por lo que nadie específicamente está dando seguimiento a los objetivos planteados para este departamento para el 2019, siendo las funciones asumidas por la DG.	Análisis de Planificación	III trimestre
	2. Brindar criterios técnicos sobre asuntos de seguridad operacional.	2.1. Atender el 100% los conflictos de seguridad operacionales.			
	3. Asignar un registro aeronáutico único para la debida inscripción de la aeronave.	3.1. Realizar la aprobación del 100% de las certificaciones de matricula			
	4. Garantizar la operación segura de las aeronaves mediante la emisión del certificado de aeronavegabilidad.	4.1. Realizar la aprobación del 100% de las certificaciones de aeronavegabilidad			

Aeropuerto de Limón **Objetivos Estratégicos**	Gestionar alianza estratégica con la Universidad de Costa Rica a fin de generar el mapa de avistamiento de peligro aviar y fauna	Identificar de especies de fauna que representen peligros a la seguridad operacional del aeropuerto	Actualmente el Departamento de Aeropuertos se encuentra coordinando todo lo referente al tema de peligro aviar y fauna, conformando el Comité Nacional, actualizando estudios de fauna de aeropuertos, estableciendo procedimientos y otros, razón por la que gestionar alianza en este momento no se considera oportuno. Adicionalmente, en el III trimestre se concretó la implementación de aplicación ASCEND XYZ para registro de avistamientos de fauna y aún se está en proceso de adecuación del sistema.	Oficios: DGAC-DA- AIL-143-2019 DGAC-DA- AIL-147-2019	III trimestre
Auditoria **Objetivo Rutinario**	Evaluar la adquisición de un software para la automatización de la labor de auditoría	Toma de decisión asertiva sobre la adquisición de un software para automatización	No fue posible contar con el recurso para la realización del trabajo	Matriz 5F40 Evaluación del III trimestre PAO	III trimestre
OFGI **Meta Estratégica**	<u>Objetivo se mantiene:</u> E1. Gestionar y Fiscalizar las Órdenes de Cambio aprobados por el Consejo Técnico de Aviación Civil que se incluyen al Contrato de Gestión Interesada del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y financiados por la DGAC.	<u>Meta a eliminar:</u> Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada denominada "Diseño de la Subestación eléctrica"	Para tramitar la Orden de Cambio del Diseño de la Subestación Eléctrica se requiere la actualización del Plan Maestro y Aeris no lo ha realizado aun, adicionalmente al no haber presentado el Gestor la propuesta de diseño, en la modificación presupuestaria #3-2019 se realizó el rebajo de los fondos asignados al proyecto.	Oficio de Incidencia Modificación Presupuestaria #3-2019: DGAC-UPI-OF-215-2019.	III trimestre

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

Dependencia y Tipo de objetivo	Objetivo actual, nuevo o ajuste	Meta actual nueva o ajuste	Motivo/Justificación	Solicitud de inclusión	Periodo de ajuste
Proceso de Mantenimiento. **Objetivo Rutinario**	Objetivo actual: Aplicar el programa de mantenimiento preventivo electromecánico y de obra civil en Aeropuertos Internacionales, Aeródromos y Edificios de la DGAC	Meta nueva: Adquirir el 100% de equipos varios requeridos en las oficinas de la DGAC y AIDOQ para brindar el manteniendo oportuno	Se incluye la meta como resultado de la Incidencia de la Modificación Presupuestaria #1 -2019	Oficio de aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0173.	I trimestre
Proceso de Mantenimiento. **Objetivos Estratégicos**	Objetivo nuevo: Contratar los servicios de atención inmediata en casos de afectación en la pista o plataforma del AIDOQ para evitar problemas de seguridad operacional	Meta nueva: Cumplir con las etapas definidas para la contratación	Se incluye la meta como resultado de la Incidencia de la Modificación Presupuestaria #1 -2019.	Oficio de aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0173.	I trimestre
	Objetivo nuevo: Comprar un Camión con brazo hidráulico telescópico ya articulado para los trabajos de mantenimiento en Edificaciones, Aeródromos y Aeropuertos del país	Meta nueva: Recibir y probar camión con brazo hidráulico (etapa pendiente del 2018)	Se incluye la meta como resultado de la Incidencia de la Modificación Presupuestaria #1 -2019	Oficio de aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0173.	I trimestre
	Objetivo nuevo: Comprar un Remolque para el transporte de equipo tipo Back Hoe, para los trabajos de mantenimiento en los diferentes Aeropuertos y	Meta nueva: Recibir y probar remolque para transporte de equipo Back Hoe (etapa pendiente del 2018)	Se incluye la meta como resultado de la Incidencia de la Modificación Presupuestaria #1 -2019	Oficio de aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0173.	I trimestre

	Aeródromos del país				
	Objetivo nuevo Adquirir e instalar sistemas de pararrayos más modernos y confiables, para garantizar la eficiencia y continuidad de los sistemas electrónicos que permiten la navegación aérea en la torre del AIDOQ, la torre del AITBP y la torre del Radar del AIJS	Meta nueva: Cumplir con las etapas definidas para la contratación	Se requiere la compra e instalación de un pararrayos más moderno que garantice la eficiencia y continuidad de sistemas electrónicos en las diferentes torres de aeropuertos internacionales.	Oficio DGAC-DA-IA-MANT-OF-062-2019 del 19 de febrero del 2019	I trimestre
Unidad Órgano Fiscalizador. **Meta Estratégica**	Objetivo actual: Gestionar y fiscalizar las órdenes de cambio aprobadas por el CETAC que se incluyen al CGI del AIJS y financiados por la DGAC	Meta nueva: Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al CGI "Mantenimiento y reparación de equipo de escaneo corporal por rayos X	Se incluye la meta como resultado de la Incidencia de la Modificación Presupuestaria #1 -2019	Oficio de aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0173.	I trimestre
Unidad de Infraestructura Aeronáutica **Objetivo Estratégico**	Objetivo nuevo: Adquirir una estación fotogramétrica de campo que apoye la gestión más eficiente del Proceso de Topografía.	Meta nueva: Realizar todas las etapas planteadas para adquirir la estación fotogramétrica	Se incluye objetivo y meta respectiva como resultado de la Incidencia de la Modificación Presupuestaria #1 -2019	Oficio de aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0173.	I trimestre

	Objetivo actual: Dentro de los proyectos a intervenir, planteados para el año 2019, se debe buscar el cumplimiento de los aeródromos con la normativa OACI, por lo que, para lograr dicha solicitud, se requiere que se realice la adquisición de los terrenos mediante expropiación a fin de brindar solución a las limitaciones en las operaciones de los aeropuertos	Ajuste de meta: Realizar y entregar los planos catastrados de los terrenos del Aeródromo de Puerto Jiménez a la Asesoría Jurídica para que continúe con el trámite de expropiación.	Se realiza el ajuste una vez que en el 2018 se identifica que se está midiendo incorrectamente la responsabilidad de Infraestructura dentro del proceso de expropiación.	Correo electrónico del 27/11/2018 (a raíz de oficio 933-2018 de Infra estructura).	I trimestre
Proceso Contraloría de Servicios **Objetivo Estratégico**	Ajuste de objetivo Fomentar los valores éticos en los funcionarios de la DGAC para contar con profesionales comprometidos con la institución	Ajuste de meta: Actualizar y divulgar el código de ética	Se ajusta este objetivo, de manera tal que se trabaje en la prioridad del fortalecimiento de la ética, es decir, la actualización y divulgación del código correspondiente	Oficio CETAC-CS-OF-010-2019 del 18 de marzo 2019	I trimestre
Unidad de Licencias **Objetivo estratégico**	Objetivo nuevo: Mejorar el procedimiento de la emisión de licencias con el propósito de lograr un servicio al cliente más eficiente.	Metas nuevas: - Lograr que el procedimiento de emisión de licencias se gestione en línea - Firmar convenio de "Certificado Médico Digital" con el Colegio de Médicos de Costa Rica	Se incluye este objetivo con el propósito de reflejar en el PAO institucional la gestión que viene realizando la Unidad de Licencias.	Oficio DGAC-DSO-PEL-OF-040-2019 de fecha 11 de marzo del 2019	I trimestre

Unidad Supervisión de Navegación Aérea. **Objetivo Estratégico**	Objetivo actual: Mejorar el marco normativo de Navegación Aérea	Ajuste a metas 1 y 2: Alcanzar ítem 5 de la fase 2 y **el ítem 13** (formulario 7E12) de la fase 4 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC ATC y RAC 4.	Dada la modificación del formulario 7E12, se requería actualizar el # de ítem, para que se ajuste a la última versión del formulario.	Oficio DGAC-DSO-SNAV-OF-0034-2019 de fecha 04 de marzo 2019	I trimestre
		Meta nueva: Alcanzar ítems 19, 20 y 21 de la fase 5 definida en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 4	Se requiere trabajar en el RAC 4		I trimestre
Unidad Supervisión de Navegación Aérea. **Objetivo Rutinario**	Objetivo actual: Asegurar la seguridad operacional de los proveedores de servicios realizando la vigilancia de normativa en cumplimiento con lo establecido en el 7P12 (vigilancia)	Ajuste a Meta 1: Realizar **18** vigilancias a los proveedores de servicios de Navegación Aérea	Se ajusta el número de vigilancias a realizar, debido a que la Unidad requiere aumentar las vigilancias		I trimestre
		Meta nueva: Realizar el 100% de las vigilancias no programadas	Es necesario incluir al PAO las vigilancias no programadas debido a que inicialmente no se habían incluido.		I trimestre
Unidad Aeronavegabilidad **Objetivos Rutinarios**	Objetivo actual: Cumplir con el Plan de Vigilancia a Operadores Aéreos aprobado por la Dirección General y darle su respectivo seguimiento	Ajuste a meta: Realizar **178** auditorías según el Plan de Vigilancia a los Operadores Nacionales	Se aumenta el monto de auditorías debido al incremento de operadores aéreos certificados para el presente año, así como incremento de inspecciones base, rampa y puntuales.	Oficio DGAC-DSO-AIR-OF-0209-2019 del 27 de febrero 2019	I trimestre
	Objetivo nuevo: Mejorar el marco normativo de aeronavegabilidad	Meta nueva: Elaborar el 100% de la propuesta de revisión al RAC 21-Reglamento de directivas de Aeronavegabilidad	Siendo que la Regulación es uno de los procesos y responsabilidades de la Unidad, era necesario incluir al menos un objetivo al respecto, decidiendo la Unidad trabajar sobre el RAC 21		I trimestre
	Ajuste de objetivo: Atender los procesos de certificación a los operadores aéreos y personas físicas	Ajuste a meta: Evaluar el cumplimiento de la norma aplicable en 5 fases.	Se ajusta el objetivo relacionado a los procesos de certificación, de manera que se facilite la interpretación de los avances en cada uno de los procesos, asignando		I trimestre

			porcentaje por Fase terminada		
Unidad Recursos Financieros **Objetivo Estratégico**	Objetivo nuevo: Actualizar las tarifas aeronáuticas en los aeropuertos Daniel Oduber, Tobías Bolaños y Limón según resolución 620-RCR-2011 de la ARESEP	Meta nueva: Cumplir con las tres etapas definidas para la actualización de las tarifas	La Unidad debe trabajar sobre la actualización de tarifas	Oficio DGAC-DFA-RF-OF-0194-2019 de fecha 18 de febrero del 2019	I trimestre
	Objetivo nuevo: Implementar la norma NICSP 17 denominada Propiedad Planta y Equipo	Meta nueva: Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 17	Se trata de objetivos planteados inicialmente para el 2018, que no fueron desarrollados y, por lo tanto, se trasladan para el 2019, siendo que representan una responsabilidad de la Unidad de Recursos Financieros	Oficio DGAC-DFA-RF-OF-0164-2019 de fecha 12 de febrero del 2019	I trimestre
	Objetivo nuevo: Implementar la norma NICSP 12, denominada Inventarios	Meta nueva: Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 12			I trimestre
Proceso Salón Diplomático **Objetivos Estratégicos**	Objetivo nuevo: Elaborar un procedimiento específico para la administración y uso del Salón Diplomático	Meta nueva: Levantar un procedimiento que permita detallar las gestiones que se realizan en el Salón Diplomático	El Salón Diplomático no formuló PAO para el 2019, por lo que se requiere la inclusión de objetivos de manera tal que se refleje su gestión en el Plan Anual Operativo Institucional	Instrucciones superiores de la Señora Vilma López como encargada de Planificación Institucional y el Departamento Financiero Administrativo a.i. (al que pertenece el Salón Diplomático) María Amalia Quieres, encargada del proceso, presentó matriz 5F40 con la	I trimestre
	Objetivo nuevo: Contar con un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado del uso del Salón Diplomático con el propósito de mantener un mejor control del mismo.	Meta nueva: Realizar las etapas definidas para el lograr la implementación del sistema automatizado para el Salón Diplomático			I trimestre

Proceso Salón Diplomático **Objetivos Rutinarios**	Objetivo nuevo: Gestionar oportunamente las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS	Meta nueva: Tramitar el 100% de las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS		formulación para 2019.	I trimestre
	Objetivo nuevo: Garantizar la atención adecuada de diplomáticos, altas autoridades gubernamentales y de organismos internacionales en el Salón Diplomático del AIJS en cumplimiento del Decreto 41300-MOPT	Meta nueva: Brindar atención exclusiva orientada a facilitar la llegada o salida del 100% de los altos jerarcas y otros usuarios previamente autorizados en el AIJS			I trimestre
Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma **Objetivo Estratégico**	Objetivo nuevo: Facilitar a los usuarios que ingresan a la zona de hangares la movilidad dentro del aeropuerto para minimizar la posibilidad de generar riesgos en la seguridad operacional	Meta nueva: Finalizar el proceso de compra de un microbús para el AITBP de manera tal que se apoye la seguridad operacional	Como resultado del aumento presupuestario de la Modificación #2-2019, se incluyó el objetivo mencionado que pretende apoyar la seguridad operacional del Aeropuerto.	Vía formulario de Modificación presupuestaria	I trimestre
Unidad de Planificación **Objetivo Estratégico**	Ajuste de objetivo: Preparar el informe de labores memoria institucional para el MOPT	Ajuste de meta: Realizar el informe memoria institucional de la DGAC para MOPT	Se ajusta el objetivo, anteriormente se hablaba de informe de labores para el Ministerio de Presidencia, sin embargo, este no fue solicitado y por el contrario se solicitó el informe de memoria institucional para el MOPT	Determinación de la Unidad en revisión del PAO 2019 como mejora.	I trimestre

Unidad Aeródromos Locales **Objetivo Estratégico**	Objetivo actual: Mejorar la seguridad y atención de emergencias aeronáuticas en los aeródromos locales que no cuentan con Servicios de Extinción de Incendios (SEI), mediante la capacitación con el Cuerpo de Bomberos de CR."	Ajuste de meta: Coordinación de la capacitación de bomberos en área de influencia de Quepos, Drake, Los Chiles y Ciudad Neilly	El ajuste consiste en agregar dos Aeródromos a la meta (Los Chiles y Ciudad Neilly), debido a que estos estuvieron planificados el año anterior y no fue posible la coordinación de capacitación el año anterior, por lo tanto, en seguimiento, se incluyen en el 2019	Oficio DGAC-DA-AOL-OF-024-2019 del 23 de abril del 2019	I trimestre
Unidad de Accidentes e Incidentes **Objetivo estratégico**	Ajuste de Objetivo: Gestionar la adquisición de un terreno que permita la construcción de un hangar para el almacenaje y estudio de aeronaves y componentes, como también de las oficinas administrativas y el laboratorio técnico de la Unidad AIG del CETAC	Ajuste de Meta: Realizar las gestiones requeridas para la obtención de un terreno que permita la construcción de un hangar que se adapte a las necesidades de la Unidad	Se solicita ajustar la redacción del objetivo y meta de manera que se refleje a la gestión que actualmente se está realizando, de manera tal que se pretende conseguir un terreno en el 2019 y en el 2020 poder iniciar la construcción de un hangar para la Unidad de Accidentes e incidentes.	Oficio CETAC-AIG-OF-0061-2019 del lunes 22 de abril del 2019	I trimestre
Supervisión de Aeródromos **Objetivo Rutinario**	**Objetivo nuevo:** Realizar las gestiones relacionadas con la revisión de los protocolos de OACI previo a la auditoria USOAP	Metas nuevas: 1. Revisar las 168 preguntas del protocolo 2. Realizar un plan de acción 3. Gestionar los requerimientos para el cumplimiento de los ítems correspondientes	Se incorpora este objetivo con el fin de reflejar las coordinaciones que se están realizando para la atención de la auditoría de la OACI a realizarse a principios del 2020. Al incorporarse este objetivo se debe eliminar otro rutinarios, de lo contrario no sería posible cumplir los 2.	Oficio DGAC-DSO-AGA-OF-0130-2019 del 15 de julio 2019	II trimestre

Licencias **Objetivo Rutinario**	Objetivo actual: Mantener actualizadas las enmiendas del Anexo 1 de OACI respecto al RAC LPTA	Metas nuevas: 2. Actualizar 250 preguntas del EFOD 3. Notificar el 100% de las diferencias entre el Anexo 1 de la OACI y RAC LPTA en el AIP	Se incluyen estas metas debido a que son labores importantes sobre las que se ha venido trabajando a raíz de la auditoria de la FAA.	Evaluación del II trimestre	II trimestre
Accidentes e Incidentes **Objetivo Estratégico**	Objetivo nuevo: Consolidar el Proceso de Asistencia a Familiares y Víctimas de Accidentes Aéreos de la Unidad de Accidentes e Incidentes	Metas nuevas: 1. Elaborar y presentar a la Unidad de Planificación el Proceso Organizacional de Asistencia a familiares y víctimas en la Unidad de AIG 2. Desarrollar el protocolo de Asistencia a familiares y víctimas de accidentes e incidentes aéreos como lo estipula la normativa Internacional (OACI - IATA- NTSB)	Se incluye este objetivo por la necesidad de la Unidad de contar con un Proceso organización de asistencia familiar y víctimas de accidentes, gracias a la inclusión de una nueva funcionaria con especialidad en psicología es posible consolidar el proceso.	Evaluación II trimestre con base en la minuta de sesión de trabajo del 7 de marzo	II trimestre
Departamento Financiero Administrativo **Objetivo Estratégico**	Objetivo actual: Participar activamente en la gestión de la contratación de productos informáticos requeridos	Meta modificada: 1. Implementar un sistema informático de facturación	El cambio que se está realizando a la meta es la exclusión del sistema del área técnica (SINA), debido a que el DSO no continuará con este proyecto por una oportunidad que esta brindado ACSA para el uso del SIAR Evolution.	Análisis de Planificación ante solicitud del Departamento de Seguridad Operacional en oficio DGAC-DSO-OF-125-2019	II trimestre

Unidad de Planificación **Objetivo Rutinario**	Objetivo actual: Mantener actualizada y documentada la estructura organizacional de la DGAC	Meta modificada: Revisar y aprobar 44 procesos organizaciones	Se ajusta la meta por oficio DGAC-UPI-OF-111-2019 enviado por la jefatura de Planificación a los funcionarios de la Unidad, realizando una asignación de los Procesos que deben analizarse y aprobarse (si corresponde) en el 2019	Acatamiento de oficio DGAC-UPI-OF-111-2019 del 27 de mayo 2019	II trimestre
Proceso Archivo **Objetivo estratégico**	Objetivo Actual: Implementar el Sistema de Gestión Documental en la DGAC para sustituir la documentación física por electrónica	Meta modificada: Completar las 6 etapas que conlleva la implementación del plan piloto del Gestor Documental en las siguientes dependencias: Contraloría de Servicios, Supervisión de Aeródromos y Archivo Central (18 etapas)	El ajuste principal en la meta consiste en el cambio de las dependencias en las que se ejecutará el plan piloto debido a que las anteriores eran mucho más grande y por ende con mayor cantidad de documentos, ante todos los retrasos a nivel informático que ha sufrido el proyecto es requerido ajustar la meta de manera en que si pueda cumplirse la aplicación del plan piloto exitosamente	DGAC-DFA-AC-OF-050-2019 del 24 de junio y DGAC-DFA-AC-OF-055-2019 del 10 de julio	II trimestre
Proceso Archivo **Objetivo estratégico**	Objetivo actual: Adquirir equipo de aclimatación que permita mantener las condiciones adecuadas en el depósito documental del Archivo	Metas modificadas: 2.1 Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir tres ventiladores de pie 2.2. Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir un deshumidificador	Se requiere ajustar la meta ya que la 4ta etapa es la compra como tal, trabajo que realiza otra dependencia (Proveeduría)	Determinado por Planificación y comunicado al Archivo mediante oficio DGAC-UPI-OF155-2019 del 03 de julio 2019	II trimestre

Proceso Archivo **Objetivo rutinarios**	Objetivo modificado: Gestionar todas las acciones necesarias para lograr una transparencia documental adecuada y en cumplimiento al cronograma respectivo	Metas actuales: 1.1. Coordinar la recepción de por lo menos 15 transferencias documentales 2.1. Brindar 15 asesorías sobre el Proceso de Transferencia Documental 3.1Revisar el 100% de los formularios de remisión documental	El cambio radica en que se unificaron los objetivos 1, 2 y 3, originales de la formulación del 2019, ya que, a pesar de ser actividades diferentes, tiene una relación directa y se considera más efectivo.	Determinado por Planificación y comunicado al Archivo mediante oficios: DGAC-UPI-OF-104-2019 del 22 de mayo y DGAC-UPI-OF-155-2019 del 03 de julio	II trimestre
Infraestructura Aeronáutica **Objetivo Estratégico**	Objetivo actual: Mejorar la infraestructura y los servicios de los Aeródromos Locales, para contribuir con la mejora de la competitividad del país.	Metas modificadas: E.1.3. Completar la etapa de pre-inversión del Mejoramiento del aeródromo de Upala Fase II E.1.4. Completar la etapa de pre-inversión del Proyecto Mejoramiento del Aeródromo de Tortuguero E.1.10. Realizar el mejoramiento de la superficie de pista y la nivelación de franjas en función de la seguridad operacional del aeródromo de La Managua, Quepos.	Las metas 3 y 4 requirieron modificación ya que por diferentes razones se está trasladando su ejecución al año 2020. La meta 10 requiere ajuste debido a diferentes problemas que ha venido sufriendo el proyecto desde el año anterior, solicitudes y cambios de parte de la DG y el CETAC han impedido avanzar por lo que es necesario ajustar la meta a lo que si se espera lograr para 2019	Oficio DGAC-DA-IA- OF-269-2019 del 21 de junio 2019	II trimestre

	Objetivo actual: Promover el desarrollo integral del AITBP de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	Meta modificada: E.2.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto integral del Mejoramiento del AITBP	Se ajusta la meta debido a que el proyecto ha sufrido retrasos por la necesidad de socialización del proyecto con las instituciones públicas usuarias del Aeropuerto y otros aspectos. Por lo anterior se traslada su ejecución al 2020.		II trimestre
	Objetivo actual: Promover el desarrollo integral del AIDOQ de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	Meta modificada: Completar la etapa de pre-inversión del proyecto de habilitación de espacios para los permisionarios y cercamiento perimetral del AIDOQ	Se ajusta la meta debido a que el AYA solicitó que se debía realizar toda la infraestructura del acueducto de agua potable, esto requiere realizar diseños, especificaciones, planos, entre otros, lo que implica un periodo de tiempo mayor ya que está de por medio la aprobación de diferentes instituciones gubernamentales. Es así como su ejecución se traslada a 2020.		II trimestre
Tecnologías de Información **Meta estratégica**	Objetivo actual: Fortalecer la prevención contra actos delictivos y mejorar los procedimientos de seguridad en oficinas centrales y aeropuertos internacionales.	Meta modificada: Alcanzar el 100% de la implementación del proyecto de Servicios Administrados de cámaras de Oficinas Centrales y AITBP	La modificación radica en la exclusión del AIDOQ del proyecto, obedece a un ajuste de la modificación presupuestaria #2-2019	Oficio de incidencia de Modificación Presupuestaria #2: DGAC-UPI-OF-097-2019 del 17 de mayo y Aprobación de la Modificación presupuestaria: CETAC-AC-2019-0578 del 30 de mayo.	II trimestre

Secretaria del CETAC **Objetivo Estratégico**	Objetivo nuevo: Contar con equipos modernos de grabación para apoyar el trabajo de la secretaria en cuanto al levantamiento de acuerdo de las sesiones del CETAC	Meta nueva: Cumplir con las 3 etapas definidas para la adquisición de equipos modernos de grabación	El nuevo presidente, el señor Rodolfo Solano Quirós, expuso la necesidad de contar con un equipo de grabación para las sesiones del CETAC, como soporte para la secretaria, por lo que se acordó incluir la necesidad al Presupuesto en la Modificación Presupuestaria N°3, como producto de la "Incidencia" de incluye el oficio y meta señalados	Oficio adendum Incidencia Modificación Presupuestaria N°3: DGAC-UPI-OF-225-2019	III trimestre
Accidentes e Incidentes **Objetivo estratégico**	Objetivo nuevo: Cumplir con la normativa de OACI respecto al tema de Accidentes e Incidentes	Meta nueva: 3.1. Enmendar y publicar el RAC 13 referente al Reglamento de Accidentes e Incidentes Aéreos de Costa Rica (Con enmiendas 15, 16 y 17)	Se requiere actualizar la normativa referente a Accidentes e Incidentes y así cumplir además con los requerimientos de OACI, esto en preparación para la próxima auditoria.	Oficio de remisión de Evaluación del III trimestre: CETAC-AIG-OF-0200-2019	III trimestre
Dirección General **Objetivo Estratégico**	Objetivo nuevo: 1. Gestionar la Orden de Cambio N°82-19 denominada: "Nuevas oficinas de DGAC en el AIJS" con el fin de contar con un espacio físico adecuado a las necesidades de la DGAC en el AIJS.	Meta nueva: Coordinar y dar seguimiento al 100% de gestiones requeridas para ejecución de la Orden de Cambio N° 82-2019 denominada "nuevas oficinas de la DGAC en el AIJS"	La Dirección General propuso proyecto de oficinas en el AIJS de manera tal que la DGAC pueda contar con un espacio en el que se adecuen las necesidades latentes dentro del de ese Aeropuerto, por lo que mediante la Modificación Presupuestaria N°3 se brindó el contenido económico y como incidencia se creó el objetivo y meta señalados.	Incidencia Modificación Presupuestaria N°3: DGAC-UPI-OF-215-2019	III trimestre

Infraestructura Aeronáutica **Meta Estratégico**	Objetivo actual: Diseño y construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas	Modificación en objetivo: Alcanzar los componentes A-Anteproyecto y B-Diseño definidos en la ejecución del proyecto de mejoramiento de la Terminal AIL	Se modifica la meta debido a que el proyecto del AIL es plurianual, es decir, el mejoramiento integral se lograra entre 2019, 2020 y 2021, inicialmente se planteó erróneamente la meta, incluyendo todo el alcance el proyecto para el 2019.	Oficios DGAC-DA-IA-OF-947-2019 y DGAC-DA-IA-0547-2019.	III trimestre
Supervisión de Navegación Aérea **Metas Estratégicas**	Objetivo Actual: Mejorar el Marco Normativo de Navegación Aérea	Metas nuevas: 1.6. Alcanzar ítems de la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 05 1.7. Alcanzar ítems de la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 12 1.8. Alcanzar ítems de la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 20 1.9. Alcanzar ítem 8 de la fase 2 definida en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 16	Tomando en consideración el rezago a nivel de normativa existente, la Unidad de Supervisión de Navegación Aérea ha trabajado para lograr la actualización requerida que además le permita a la institución cumplir en la auditoria que la OACI realizará en el 2020 a la institución, de manera tal que pese a que ya se tenía planificada la actualización cinco RAC´s, se trabajó en cuatro más que son las metas que se están incluyendo en este trimestre	Oficios: DGAC-DSO-SNAV-228-2019 y DGAC-DSO-SNAV-OF-0206-2019	III trimestre
Tecnologías de Información **Meta Rutinaria**	Objetivo actual: Suministrar al usuario final de la institución las herramientas tecnológicas	Nueva meta: Suministrar a la administración del 100% de herramientas, dispositivos y otros necesarios para el correcto desempeño de las funciones	Meta incluida motivo de la Modificación Presupuestaria #3, incidencia DGAC-UPI-Of-215-2019.	Incidencia Modificación Presupuestaria #3-2019: DGAC-UPI-Of-215-2019.	III trimestre

Tecnologías de Información **Meta Estratégica**	Objetivo actual: Abastecer a la institución de microcomputadores portátiles para los casos que requieren trasladar estos equipos fuera de la oficina.	Modificación en meta: Adquirir 45 microcomputadoras portátiles y 6 tablets para cubrir la necesidad de equipos para giras.	La meta indicaba la adquisición de 10 microcomputadoras, sin embargo, producto de una necesidad institucional mediante la Modificación Presupuestaria 3#3, se aumentan los recursos de manera que se puedan comprar 45 microcomputadoras y 6 tablets.	Incidencia Modificación Presupuestaria #3-2019: DGAC-UPI-Of-215-2019.	III trimestre

CONCLUSIONES

- La fecha límite de presentación de Evaluación del IV trimestre del PAO era el 15 de enero 2020, según la Circular DGAC-UPI-CIR-01-2020 notificada vía correo electrónico el lunes 6 de enero del 2020 a las jefaturas y enlaces de las dependencias de la institución, en su mayoría se cumplió la directriz que solicitaba la presentación tanto física como digital, los casos que incumplieron en una u otro fueron:

Dependencia	Documento digital (Excel)	Documento físico
Asesoría Jurídica	**23/01/2020**	**23/01/2020**
Supervisión de Navegación Aérea	**04/02/2020**	15/01/2020
Depto. Servicios de Navegación Aérea	14/01/2020	**16/01/2020**
Administración del Espacio Aéreo	14/01/2020	**16/01/2020**
Información Aeronáutica	14/01/2020	**16/01/2020**
Infraestructura Aeronáutica	**16/01/2020**	15/01/2020
Mantenimiento	**04/02/2020**	15/01/2020
Recursos Financieros	**16/01/2020**	10/01/2020
Proveeduría	**21/01/2020**	**21/01/2020**
Archivo	**No lo presentó**	15/01/2020
Servicios Generales	**29/01/2020**	14/01/2020
Tecnologías de Información	**28/01/2020**	08/01/2020

De los puntos anteriores el que se considera más crítico por ser reincidente es la Asesoría Jurídica quien ante un estudio del histórico de los últimos trimestres, se encuentra que, durante el 2019 en los cuatro trimestres, ninguna evaluación fue presentada en el plazo que indicó cada circular, en los trimestres II, III y IV se solicitaron prorrogas y en este último la presentación pese al otorgamiento de una prórroga de 5 días adicionales (22 de enero), se presentó extemporáneamente.

Programa #1:

- Al finalizar el año 2019 alcanzó un **promedio** entre objetivos estratégicos y rutinarios de **86.88%.**

- El avance de **objetivos estratégicos fue de 80.83%,** donde la mayoría de donde la mayoría alcanzó cumplimientos de arriba del 90%, las unidades que presentaron un porcentaje de avance inferior a este son:
  - Departamento de Servicios de Navegación Aérea (83%): en algunos objetivos no se presentan justificaciones, sin embargo, se conocen aspectos que parecen salirse del control de la dependencia como la falta de firma de la carta de acuerdo de CENAMER para finalizar la implementación del 100% de las etapas de ATFM o bien la espera de que INDRA (fabricante de las consolas Radar) corrija los errores e inconsistencias de los planes de vuelo entre Radar y CENAMER.

  - Licencias (58%): la Unidad indica que su incumplimiento respecto a lo planificado obedece a las sobrecargas de trabajo que han sufrido durante el año como consecuencia de la necesidad de atención de protocolos de FAA y OACI, por ser estos asuntos prioritarios para la institución.

  - AVSEC FAL (13%): se justifica que durante el 2019 la instrucción para esta dependencia por parte de la Dirección General fue priorizar sobre la atención a la auditoria USAP de la OACI y la elaboración del plan de medidas correctivas, así mismo, hubo afectación en cuanto al personal disponible ya que un colaborador se encuentra en una licencia sin goce salarial.

  - Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (75%): el aeropuerto mantuvo durante todo el año objetivo relacionado a la compra de una plataforma para la atención de personas con capacidad reducida, pese a conocer que el Proceso de Presupuesto no otorgo inicialmente ni mediante modificación presupuestaria el contenido para cumplir con la meta, siendo responsabilidad de cada unidad velar por un PAO actualizado acorde a las necesidades.

  - Aeropuerto Tobías Bolaños Palma (87%): inicialmente se propuso el levantamiento de cuatro procesos organizacionales para este aeropuerto, sin embargo, la administradora mediante oficio DGAC-DA-AITBP-OF-0377-2019 señala haber presentado a Planificación los dos procesos que actualmente están en funcionamiento, sin embargo,

en lo que respecta a los denominados "Gestión de Seguridad Operacional", no cuenta con personal que desarrolle los alcances de un procesos SMS actualmente y "Gestión de Espacios" debido a que actualmente viene desarrollando esta función es el Departamento de Aeropuertos.

- En cuanto a los **objetivos rutinarios alcanzó un promedio de 92.93%**, donde únicamente tres unidades no lograron alcanzar al menos el 90%, se detallan a continuación:
  - Departamento de Servicios de Navegación Aérea (70%), mediante la información presentada a manera general se conoce que los principales aspectos que incidieron en el resultado presentado son: la falta de un espacio físico correctamente acondicionado para brindar la atención psicológica correspondiente (aspecto se indica fue subsanado a finales del 2019), espera de firma del Cuerpo de Bomberos sobre carta de acuerdo y el limitado desarrollo del concepto CMD por parte de la OACI, lo que imposibilita que se pueda determinar un proceso CMD en el AIJS.

  - Supervisión de Aeródromos (84%): esta unidad justifica haber tenido dificultar de alcanzar el cumplimiento de dos objetivos durante el año debido a que era necesario dar prioridad a otros asuntos relativos a la Unidad, como lo fue la revisión de comentarios de la industria al RAC 14 y 139, la preparación de la Auditoria de OACI y ajustes al plan de acción, adicionalmente una funcionaria de del equipo de trabajo estuvo incapacitada los meses de noviembre y diciembre.

  - Transporte Aéreo (72%): en general la unidad justifica que la falta de personal (dos personas hasta el 22 de abril y una persona al cierre del año) ha impedido que se puedan desarrollar todas las labores rutinarias como corresponde.

<u>Programa #2:</u>

- Reflejó un cumplimiento promedio de objetivos estratégicos y objetivos rutinarios para el 2019 de **90.74%**

- En cuanto al cumplimiento de los **objetivos estratégicos se obtuvo un 85.71%,** donde únicamente tres dependencias estuvieron por debajo del 90%, se explican a continuación:

- Recursos Financieros (18%): este resultado parece ser una serie de factores externos a la unidad:

  1. Retrasos institucionales en la decisión del proyecto relacionado con el desarrollo de un sistema de facturación y cobro, donde finalmente la Dirección General decide realizar una contratación específica, que pese a haberse iniciado el proceso a finales del 2019, el mismo terminará en el 2020.

  2. La actualización de tarifas fue cumplida por la unidad, sin embargo, quedo pendiente la presentación de la Dirección al CETAC.

  3. Implementación de NICSP 17 y 12, que pese a que se realizaron esfuerzos de parte de Proveeduría (ajuste en inventario), no fue posible la aplicación final por errores con el sistema de información financiero SIFCO, se plantea aplicar el ajuste en los estados financieros de enero 2020.

- Salón Diplomático (60%): en el informe de Auditoria número AI-01-2018 denominado "Control de la Gestión del Salón Diplomático", se recomendó **i**nstaurar un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado y con datos exactos y completos, tales como nombre y apellidos del usuario, cargo que desempeña, nombre y cargo de quien autoriza. Ante lo anterior el Salón Diplomático realizó la solicitud a la Unidad de Tecnologías de Información que le permita contar con un sistema o medio electrónico para el control de las actividades realizadas por ellos, sin embargo, según señalaron durante el año la solicitud se realizó desde el I trimestre 2019 con seguimientos durante el año y no se obtuvo respuesta.

- Tecnologías de Información (69%): la justificación difiere entre los diferentes objetivos estratégicos de la Unidad:

  1. Al igual que Recursos Financieros los retrasos institucionales del proyecto relacionado con el desarrollo de un sistema de facturación y cobro, siendo que la Dirección General decidió hasta el IV trimestre que se realice una contratación específica para este fin, limitó el avance del objetivo por parte de TI.
  2. Sobre el proyecto de implementación de servicio de cámaras en oficinas centrales y el AITBP, que alcanzó apenas un 30% (publicación de términos de referencia) la unidad <u>no justificó porque no se alcanzó la meta planeada para el año.</u>

3. La adquisición de microcomputadoras y tables pese a que se realizó todo el proceso de contratación, quedo pendiente la recepción de los equipos y el pago correspondiente, tampoco se explicaron los motivos.

- El logro al respecto de los **objetivos rutinarios fue de 95.78%,** donde todas las dependencias menos Salud Ocupacional tuvieron porcentajes para arriba de 90%, que presenta un incumplimiento en cuanto a la obligación institucional de conformar comisiones de salud ocupacional, para el 2019 se programó constituir las correspondientes al AITBP y al Depto. Servicios de Navegación Aérea, sin embargo, la justificación presentada indica que no contó con interés de parte de las personas trabajadoras en los centros de trabajo.

Programa #3:

- Logró un **promedio** de avance entre objetivos estratégicos y objetivos rutinarios para el 2019 de **97.78%.**

- El porcentaje de avance alcanzado para los **objetivos estratégicos fue de 95.86%**, donde el Proceso de Mantenimiento cumplió con su programación, sin embargo, algunos objetivos de Infraestructura Aeronáutica sufrieron diferentes contratiempos que les impidieron cumplir con lo programado *(detalle pág. 27 y 28)*

- A nivel de **objetivos rutinarios** se alcanzó un porcentaje promedio de 99.70**%,** cumpliendo con la programación.

RECOMENDACIONES

- Realizar un llamado a la Asesoría Jurídica de manera tal que se le solicite comprometerse con la presentación oportuna y correcta de las evaluaciones del Plan Anual Operativo, y así se muestre un buen control y orden sobre los objetivos y metas planteados por la Unidad.

- Remitir a la encargada del Departamento de Aeropuertos el caso del objetivo del Aeropuerto Internacional de Daniel Oduber Quirós, que tenía como meta *"Dotar al aeropuerto de una plataforma para la atención de personas con capacidad reducida",* de modo que se determine la necesidad real de este aeropuerto de contar con el equipo mencionado. Sí se comprueba que esta compra es un requisito, obligación u otro; instruir a que realizar las gestiones para incluirlo dentro de los planes y presupuesto del 2020, en caso contrario favor indicarlo a la Unidad de Planificación.

- Consultar a la encargada del Departamento de Aeropuertos sobre el oficio DGAC-DA-AITBP-OF-0377-2019 de la administradora del Aeropuerto Tobías Bolaños de fecha 18 de noviembre del 2019, en cuanto a la necesidad u obligación de que dicho aeropuerto cuente con los Procesos Estructurales "Gestión de Seguridad Operacional" y "Gestión de Espacios", o bien si el departamento ha determinado otra manera de organización que contemple las responsabilidades implícitas en ellos dentro de los procesos del Departamento de Aeropuertos.

- Tomando en consideración que desde el año anterior la Unidad de Transporte Aéreo ha justificado la falta de cumplimiento de algunos objetivos en las altas cargas de trabajo y falta de uno o más miembros del equipo, se recomienda que la Unidad de Gestión Institucional de Recursos Humanos en coordinación con la Dirección General, evalúen la posibilidad de ocupar todas las plazas disponibles de Transporte Aéreo, en busca de que no queden sin atender responsabilidades institucionales.

- Solicitar a la Unidad de Recursos Financieros comunicar a la Unidad de Planificación si se logró en el mes de enero 2020 la implementación de las NICSP 17 y 12.

- Solicitar a la Unidad de Tecnologías de Información que indique lo siguiente a la Dirección General y la Unidad de Planificación Institucional:
  - Gestiones que ha realizado para que el Salón Diplomático cumpla con algún sistema o herramienta que le permita llevar el control de las actividades realizadas en este lugar.
  - Si a la fecha ya fueron recibidas las microcomputadoras y tables indicadas en el objetivo estratégico #4.

- Instruir a la Unidad de Tecnologías de Información que si el proyecto de cámaras para oficinas centrales y AITBP continua en el 2020, incluir en los planes y presupuesto de este periodo.

- Instruir al Proceso de Salud Ocupacional a que presente un cronograma a la Dirección General sobre la conformación de las comisiones de salud ocupacional que debe tener vigentes la institución, de manera tal que se especifique en un periodo no mayor a dos años (incluyendo el 2020) cuales se conformaran cada año.

- Instar a la Unidad de Infraestructura Aeronáutica a que revise sus procedimientos de planificación de manera tal que muchos de los inconvenientes que han estado surgiendo durante la ejecución de lo proyecto puedan verse minimizados.

- Publicar en la página web de la Dirección General de Aviación Civil el presente informe de Evaluación Anual (y IV trimestre) del PAO 2019 con el fin de brindar un acceso rápido y eficiente a la información a todos los interesados.

Elaborado por: _____ Fecha: 4/02/2020
Silvia Solano Solís

Revisado y autorizado jefatura: _____
Vilma López Víquez

ANEXOS

IV TRIEMSTRE Y EVALUACION ANUAL

Anexo 1: Objetivos Estratégicos IV trimestre

Programa 1 Servicio de Dirección y Regulación Aérea				
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**METAS**	**% avance del 01/10 al 31/12**	**OBSERVACIONES IV trimestre**
Departamento de Servicios de Navegación Aérea	1. Alinear el Plan Nacional de Navegación Aérea de conformidad con la declaratoria de Puerto España	1.1. Actualizar el 100% del Plan Nacional de Navegación Aérea.	**15%**	Durante el cuarto trimestre se procedió a evaluar los elementos y bloques del ASBU para determinar las necesidades de implementación y nivel de avance. En el primer trimestre del 2020 se finalizará la evaluación de los métodos ASBU para incluir los elementos y módulos necesarios en el Plan Nacional de Navegación Aérea.
	2. Reestructurar el espacio aéreo nacional para aumentar la capacidad, eficiencia y seguridad del sistema de Navegación Aérea basado en tecnologías PBN	2.1. Actualizar el 100% de los procedimientos, límites y tipos de espacios aéreos que se requieran	20%	Se realizaron una serie de actividades descritas en el formulario de evaluación presentado por el Departamento, sin embargo, no se fue posible completar la publicación de los procedimientos para el AIDOQ por lo tanto no se logró cumplir el objetivo en un 100% para el 2019, lo pendiente se desarrollará en el I trimestre del 2020.
	3. Mejorar el equilibrio entre demanda y capacidad (DCB) de las operaciones aéreas	3.1. Implementar el 100% de las etapas ATFM	0%	No se logró avanzar en el objetivo ya que no se ha recibido la Carta de Acuerdo firmada por parte de CENAMER y es un insumo indispensable para continuar con las tareas siguientes.
	4. Optimizar y mejorar la infraestructura de comunicaciones del sistema móvil aeronáutico	4.1. Adquirir cinco (5) radios de comunicación portátil 4.2. Adquirir tres (3) radios transceptores de sistema de frecuencias 43. Adquirir repuestos para radio y veinte (20) casco operadora	0%	Objetivo cumplido en el II trimestre
	5. Optimizar y mejorar la infraestructura de comunicaciones del sistema fijo aeronáutico	5.1. Cumplir con las etapas 1, 2, 3, 4 y 5 requeridas para la implementación de tecnología AIDC"	0%	Sobre la implementación de tecnología AIDC, se indica que no ha sido posible avanzar y que se desconoce la fecha de conclusión del proyecto siendo que INDRA, el fabricante de las consolas

				Radar, no han indicado la fecha en que resolverán los errores e inconsistencias de los planes de vuelo entre Radar y CENAMER.
Administración del Espacio Aéreo (ATM)	*No se formularon objetivos estratégicos para el 2019*			
Información Aeronáutica (AIM)	*No se formularon objetivos estratégicos para el 2019*			
Supervisión de Navegación Aérea	1. Mejorar el Marco Normativo de Navegación Aérea	1.1. Alcanzar ítem 5 de la fase 2 y el ítem 13 (formulario 7E12) de la fase 4 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC ATC 1.2. Alcanzar ítem 5 de la fase 2 y el ítem 13 (formulario 7E12) de la fase 4 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 3 1.3. Alcanzar los ítems 1, 20y 21 de la fase 5 definida en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 4. 1.4. Realizar y presentar una propuesta de enmienda de RAC 15 1.5. Alcanzar ítem 1, 2, 3 y 4 de la fase 1 el ítem 5 de la fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 10 1.6. Alcanzar ítems de la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 05 1.7. Alcanzar ítems de la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 12 1.8. Alcanzar ítems de la	58%	Según cada meta para el IV trimestre: 1. 25% El RAC ATS se encuentra en Leyes y Decretos. 2. 35% El RAC 3 se encuentra en consulta pública para posterior revisión y corrección según resultados de la consulta pública. 3. 0% cumplido en el III trimestre 4. 25% el RAC 15 cumplió la consulta pública, se procedió a realizar revisión y cambios, la AJ remite a DG. 5. 40%, El RAC 10 no logró alcanzar la meta, faltando el incorporar el volumen 4 y 5 al borrador. 6. 100% El RAC se está a la espera de la respuesta de Asesoría Jurídica sobre la revisión del mismo. 7. 100% El RAC 12 En espera de la respuesta de Asesoría Jurídica sobre la revisión del mismo. 8. 100% El RAC 20 En espera de la respuesta de Asesoría Jurídica sobre la revisión del mismo. 9. 100% El RAC 16, se concluye la propuesta.

		fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 20 1.9. Alcanzar ítem 8 de la fase 2 definida en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 16		
Operaciones	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***			
Licencias	1. Actualizar el banco de preguntas de los exámenes TM2 para subsanar discrepancias identificadas por los usuarios	1.1. Realizar y actualizar una revisión al total del banco de preguntas de exámenes TM2 (Generales, Avión, Motor) – Total 300 preguntas	0%	Lo planificado por la Unidad de Licencias, era la revisar y actualizar 300 preguntas de exámenes TM2 en el 2019, sin embargo, únicamente fue posible realizar una revisión de un 25% equivalente a 75 preguntas, la Unidad explica que no fue posible cumplir lo programado debido a las sobrecargas de trabajo que tuvieron durante el año.
	2. Elaborar una circular de asesoramiento dirigida a examinadores delegados externos para definir la metodología a seguir en aplicación de pruebas prácticas a pilotos	2.1. Realizar y divulgar circular de asesoramiento sobre metodología para aplicación de pruebas prácticas a pilotos	0%	No se logró alcanzar lo formulado, siendo que se planteaba realizar 2 circulares una en el I trimestre y otra en el III trimestre y solo se realizó 1, en el IV trimestre se reporta un 0.
	3. Mejorar el procedimiento de la emisión de licencias con el propósito de lograr un servicio al cliente más eficiente.	1.1. Lograr que el procedimiento de emisión de licencias se gestione en línea 1.2. Firmar convenio de "Certificado Médico Digital" con el Colegio de Médicos de Costa Rica	13%	Según cada meta: 1. 25%: No se presenta información que explique en que consiste el avance. 2. 0% meta cumplida en el I trimestre.
Aeronavegabilidad	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***			
Biblioteca	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***			

AVSEC - FAL	1. Realizar un diagnóstico que apoye la seguridad operacional y la toma de decisiones en materia de vigilancia	Realizar un inventario de las no conformidades más recurrentes durante el desarrollo del Plan de Vigilancia AVSEC- FAL	0%	El objetivo no tuvo avance en todo el año, la justificación presentada por la Unidad indica: La Unidad de Seguridad de la Aviación y bajo instrucciones de la Dirección General se avocó a afrontar la auditoría USAP de la auditoría OACI y la elaboración del Plan de Medidas Correctivas con fecha límite del 26 de noviembre 2019. Posterior a esto se pone en marcha el Plan de medidas correctivas sobre la auditoria USAP de la OACI.
	2. Participar en el proceso de vigilancia de aeródromos en materia AVSEC FAL en cumplimiento del RAC 17	Realizar vigilancias a 4 aeródromos para identificar las necesidades operativas en materia de seguridad de la aviación	0%	En todo el año solo se reportó durante el III trimestre avance, correspondiente a 1 vigilancia, las justificaciones indicada señalan: 1. La Unidad se dedicó a trabajar en el plan de medidas correctivas sobre la auditoria llevada a cabo por el OACI, 2. Personal de nuevo ingreso sin capacitar 3. Actualmente se cuenta con un funcionario menos al que se otorgó permiso sin goce de salario y el mismo reintegra hasta febrero 2020.
Supervisión de Aeródromos	1. Mejorar el marco normativo aplicable a Supervisión de Aeródromos mediante la publicación de RAC 14 y 139	Publicar los RAC #14 y 139	95%	Tanto el RAC 14 como el 139 pasaron el proceso ante el MEIC y al finalizar el 2019 ya se encontraban en Leyes y Decretos para su firma y posterior publicación
Transporte Aéreo	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***			
Departamento de Aeropuertos	1. Elaborar una propuesta de Plan Nacional de control de Fauna en cumplimiento del Anexo 14	Realizar una propuesta de Plan Nacional de control de Fauna	100%	Se envió propuesta del Plan Nacional de Control de Fauna a la Unidad de Asesoría Jurídica para su revisión y aprobación en fecha 17/10/2019 mediante oficio DGAC-DA-OF-392-2019

	2. Desarrollar una propuesta de reglamento de asignación de espacios en aeródromos	Elaborar una Propuesta de reglamento de asignación de espacios en aeródromos	0%	Objetivo cumplido en el II trimestre
Aeródromos Locales	2. Mejorar la seguridad y atención de emergencias aeronáuticas en los aeródromos locales que no cuentan con Servicios de Extinción de Incendios (SEI), mediante la capacitación con el Cuerpo de Bomberos de CR."	Coordinación de la capacitación de bomberos en área de influencia de Quepos, Drake, Los Chiles y Ciudad Neilly	50%	Desde el 22 de abril del 2019 Sylvia Jiménez e Ivannia Ortiz (jefa del Depto. de Aeropuertos y Jefe de Aeródromos Locales), solicitaron al Director de Bomberos mediante oficio DGAC-DA-OF-153-2019 incluir en el programa de capacitación del 2019 al personal de las estaciones de Los Chiles, Ciudad Neilly, Quepos y Drake, sin embargo, por razones que aún desconoce la Unidad de Aeródromos, únicamente se incluyó a los Chiles y Quepos, de manera tal que Drake y Ciudad Neilly quedaron pendientes. La encargada de aeródromos estuvo dando seguimiento al tema durante el IV trimestre, sin embargo, no obtuvo respuesta. Se valorará nuevamente la necesidad y según esto se incluirá nuevamente en el 2020. *(Nota: se indica 100% debido a que el incumplimiento no fue responsabilidad de la Unidad)*
AIDOQ	1. Coordinar e implementar medidas de seguridad que protejan a la aviación civil de actos de interferencia ilícita.	1.1. Desarrollar una propuesta de protocolo de atención de Alerta 6	0%	Cumplido en el III trimestre
	2. Consolidar un comité de control de fauna en el AIDOQ.	2.1. Atender una sesión de trabajo bimensual de conformidad con el cronograma establecido (6)	17%	Se realizó la sesión de trabajo programada para el IV trimestre
	3. Actualizar el Manual de Operaciones Aeronáuticas (MOA) para AIDOQ.	3.1. Realizar la revisión y actualización del Manual de Operaciones Aeronáuticas (MOA) del AIDOQ	100%	No se presenta observaciones

	4. Cumplir con los estándares relativos a la facilitación en el AIDOQ según Anexo 9 de la OACI	4.1. Dotar al aeropuerto de una plataforma para la atención de personas con capacidad reducida.	0%	No se presentaron avances en todo el año y no hubo justificaciones al respecto.
AITBP	1. Realizar un ejercicio de emergencia completo, siguiendo el Plan de Emergencia del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma	1.1. Alcanzar las 4 fases definidas para el ejercicio de emergencia en AITBP	37%	Se efectuó el simulacro a escala real el día 28 de noviembre del 2019 de manera satisfactoria
	2. Desarrollar y actualizar los procedimientos de los 4 procesos Administrativos del AITBP para dar cumplimiento a la estructura organizativa de la Administración del Aeropuerto	2.1. Levantar el 100% de los procedimientos relativos a los 4 procesos Administrativos del AITBP	0%	En oficio DGAC-DA-AITBP-OF-0377-2019, la administradora del aeropuerto expone las razones que imposibilitaron cumplir con el 100% de la meta. Quedaron pendientes los procesos: 1. Gestión de seguridad Operacional (falta de personal, se realizaron gestiones para nombrar a una persona responsable de este proceso, sin embargo, no se logró), 2. Gestión de Espacios (actualmente la función la ha venido realizando el Departamento de Aeropuertos).
	3. Garantizar la seguridad operacional en las áreas de movimiento del AITBP mediante el control de la cantidad y las condiciones de los equipos de asistencia en tierra	3.1. Aplicar el formulario de verificación de condiciones de equipos de asistencia en tierra al 100% de las solicitudes que para este efecto fueron presentadas por los operadores	64%	Mediante comunicados y visita se está desarrollando la inspección de vehículos para fortalecer el procedimiento y ser incorporados a la actualización del 7P02
	4. Facilitar a los usuarios que ingresan a la zona de hangares la movilidad dentro del aeropuerto para minimizar la posibilidad de generar riesgos en la seguridad operacional	4.1. Finalizar el proceso de compra de un microbús para el AITBP de manera tal que se apoye la seguridad operacional	100%	Se finaliza satisfactoriamente el objetivo con el pago / ejecución del presupuesto de microbús del AITBP

AIL	1. Procurar una integración del Aeropuerto Internacional de Limón con los comités de playa del ICT como parte de la Responsabilidad Social de la Institución	1.1. Realizar al menos dos campañas de limpieza en la playa Westfalia y Cieneguita	50%	No se presentó información de parte del Aeropuerto en el formulario 5F40, ni tampoco ante consulta realizada por correo electrónico.
Programa 2 Servicios Administrativos				
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**METAS**	**% avance del 01/10 al 31/12**	**OBSERVACIONES IV trimestre**
CETAC (Secretaría)	1. Contar con equipos modernos de grabación para apoyar el trabajo de la secretaria en cuanto al levantamiento de acuerdo de las sesiones del CETAC	1.1. Cumplir con las 3 etapas definidas para la adquisición de equipos modernos de grabación	80%	Durante el IV trimestre se realizó el proceso licitatorio y se alcanzó su finalización e implementación.
Contraloría de servicios	1. Fomentar los valores éticos en los funcionarios de la DGAC para contar con profesionales comprometidos con la institución	1.1. Actualizar y divulgar el código de ética	0%	Objetivo cumplido en el IV trimestre
Accidentes e Incidentes	1. Gestionar la adquisición de un terreno que permita la construcción de un hangar para el almacenaje y estudio de aeronaves y componentes, como también de las oficinas administrativas y el laboratorio técnico de la Unidad AIG del CETAC	1.1. Realizar las gestiones requeridas para la obtención de un terreno que permita la construcción de un hangar que se adapte a las necesidades de la Unidad	20%	Según oficio DGAC-DA-OF-360-2019 la Unidad de Accidentes e Incidentes ya cuenta con un terreno asignado, por lo que se procedió a solicitar la incorporación de Proyecto a la Oficina de PMO

	2. Consolidar el Proceso de Asistencia a Familiares y Víctimas de Accidentes Aéreos de la Unidad de Accidentes e Incidentes	2.1. Elaborar y presentar a la Unidad de Planificación el Proceso Organizacional de Asistencia a familiares y víctimas en la Unidad de AIG 2.1. Desarrollar el protocolo de Asistencia a familiares y víctimas de accidentes e incidentes aéreos como lo estipula la normativa Internacional (OACI - IATA- NTSB)	33%	Según cada meta: 1. 40% en el IV trimestre se entregó en la Unidad de Planificación: la ficha de proceso y el formulario de diagnóstico. 2. 25% Se envía vía correo electrónico el 19/11/2019 solicitando a la DG el proceder en la parte regulatoria y de vigilancia de la gestión del proceso en coordinación con las dependencias de la institución involucradas. El día 03/12/2019 se solicita al Sr. Luis Diego García, jefe del DSO reunión para definir la incorporación de dicho proceso en el área técnica. El porcentaje del 80% total que refleja el no completado este objetivo corresponde a que no se ha obtenido respuesta por parte de la Dirección y la reunión solicitada con el Sr. García la agendo para el mes de enero 2020.
	3. Cumplir con la normativa de OACI respecto al tema de Accidentes e Incidentes	3.1. Enmendar y publicar el RAC 13 referente al Reglamento de Accidentes e Incidentes Aéreos de Costa Rica (Con enmiendas 15, 16 y 17)	40%	En el IV trimestre se entregó oficio a la Asesoría Jurídica para la revisión y aprobación a la modificación del RAC 13.
Auditoría Interna	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***			

Órgano Fiscalizador	E1. Gestionar y Fiscalizar las Órdenes de Cambio aprobados por el Consejo Técnico de Aviación Civil que se incluyen al Contrato de Gestión Interesada del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y financiados por la DGAC.	1.1. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada #66-17 Nuevo Hangar de Coopesa en el AIJS. 1.2. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada denominada "Extinción de la calle de rodaje Paralela Sur". 1.3. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al CGI "Mantenimiento y reparación de equipo de escaneo corporal por rayos X	2%	Según cada meta: 1. 0% meta cumplido en el III trimestre 2. 5%, Mediante el oficio CETAC-OFGI-FG-OF-0712-2019 se presenta ante el CETAC la Recepción Definitiva del Proyecto, la cual se aprueba en la sesión extraordinaria 83-2019, CETAC-AC-2019-1445. 3. 0%, Meta cumplida en el III trimestre.
	E2. Lograr el levantamiento e implementación de todos los procesos y procedimientos adecuados para la fiscalización del Contrato del AIDOQ	1.1. Tramitar en un 100% la contratación de una consultoría para desarrollar los procesos y procedimientos para fiscalización de AIDOQ. 1.2. Levantar el total de los procesos y procedimientos para fiscalización de AIDOQ. 1.3. Implementar en un 100% los procesos y procedimientos establecidos para fiscalización.	0%	Las tres metas fueron cumplidas en el I, II y III trimestre, respectivamente.
Dirección General	1. Gestionar la Orden de Cambio N°82-19 denominada: "Nuevas oficinas de DGAC en el AIJS" con el fin de contar con un espacio físico adecuado a las necesidades de la DGAC en el AIJS.	Coordinar y dar seguimiento al 100% de gestiones requeridas para ejecución de la Orden de Cambio N° 82-2019 denominada "nuevas oficinas de la DGAC en el AIJS"		

	Nuevo Objetivo PAO: Gestionar la Orden de Cambio N°67-17 denominada: "Remediación del suelo contaminado en la zona del antiguo Plantel de Recope en el AIJS"	**Nueva meta PAO:** Asegurarse que Recursos Financieros realice el100% del pago correspondiente a la Orden de Cambio 67-17	100%	**Objetivo incluido en el IV trimestre**, producto de la modificación presupuestaria #4-2019, donde se brindó el contenido presupuestario para poder finiquitar la Orden de cambio 67-17. Efectivamente se realizó el pago correspondiente y por ende se cumple con la meta planteada.
Departamento Financiero Administrativo	1. Participar activamente en la gestión de la contratación de productos informáticos requeridos	1.1. Implementar un sistema informático de Facturación 1.2. Implementar un gestor documental (software)	25%	Según cada meta: 1. No se logró la implementación de ninguno de los dos sistemas, el SINA debido a que se sustituye por el SIAR Evolution, que se promueve por parte del COCESNA, y el Sist. De Facturación pese a que se estuvo en coordinaciones con AERIS que ofreció donarnos un sistema, finalmente se optó por gestionar una contratación que desarrolle un sistema específico para la institución. El departamento cumplió en su labor de participar activamente en ambos proyectos.
Planificación	**Se elimino para tomar en cuenta en medición de resultados de PAO en el I trimestre el objetivo estratégico formulado relacionado con la elaboración de un estudio integral, dicho objetivo debe mantenerse en SEVRI.**			
Asesoría Jurídica	**No se formularon objetivos estratégicos para el 2019**			
Gestión Institucional de Recursos Humanos	**Se elimino para tomar en cuenta en medición de resultados de PAO en el I trimestre el objetivo estratégico formulado relacionado con la elaboración de un estudio integral, dicho objetivo debe mantenerse en SEVRI.**			

Recursos Financieros	1. Implementar el sistema informático de facturación y cobro desarrollado para la DGAC para mejorar la gestión de captación de ingresos	1.1. Cumplir el 100% de las etapas definidas para la implementación del sistema de facturación y cobro	0%	La Unidad indica que al ser un objetivo compartido con TI y siendo que estos no llevaron a cabo la contratación, ni desarrollo del sistema de facturación, no hubo implementación que realizar.
	2. Actualizar las tarifas aeronáuticas en los aeropuertos Daniel Oduber, Tobías Bolaños y Limón según resolución 620-RCR-2011 de la ARESEP	2.1. Cumplir con las tres etapas definidas para la actualización de las tarifas	0%	En el IV trimestre no hubo avance, debido a que el informe elaborado pese a ser remitido a la DG, no fue enviado al CETAC.
	3. Implementar la norma NICSP 17 denominada Propiedad Planta y Equipo	3.1. Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 17	0%	En todo el año estos objetivos no presentaron avances, se indica únicamente que para implementar la NICSP 17 y NICSP 12 se requiere ajuste del inventario y el mismo no ha sido realizado por la Proveeduría.
	4. Implementar la norma NICSP 12, denominada Inventarios	4.1. Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 12	0%	
Proveeduría	1. Implementar la norma NICSP 17, denominada Propiedad Planta y Equipo	Desarrollar las 12 actividades requeridas para implementar la norma NICSP 17	0%	En este objetivo quedo pendiente una de las actividades, específicamente la conformación del archivo físico de los títulos de la propiedad de los bienes muebles.
	2. Implementar un proyecto institucional de compras electrónicas con cero papeles	Desarrollar las 2 actividades definidas para la implementación del proyecto de cero papeles	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre
Servicios Generales	**No se formularon objetivos estratégicos para el 2019**			

Archivo Institucional	1. Implementar el Sistema de Gestión Documental en la DGAC para sustituir la documentación física por electrónica	1.1. Completar las 6 etapas que conlleva la implementación del plan piloto del Gestor Documental en las siguientes dependencias: Contraloría de Servicios, Supervisión de Aeródromos y Archivo Central (18 etapas)	11%	Se reporte haber alcanzado el total de lo planificado que era completar las 6 etapas de implementación del Gestor Documental en las dependencias: Contraloría de Servicios, Supervisión de Aeródromos y Archivo Central, adicionalmente, se reporta haber sobrepasado la meta ya que también se logró la implementación en SAGEC.
	2. Adquirir equipo de aclimatación que permita mantener las condiciones adecuadas en el depósito documental del Archivo.	2.1 Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir tres ventiladores de pie 2.2. Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir un deshumidificador	0%	Metas cumplidas en el I trimestre
Salón Diplomático	1. Elaborar un procedimiento específico para la administración y uso del Salón Diplomático	1.1. Levantar un procedimiento que permita detallar las gestiones que se realizan en el Salón Diplomático	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre
	2. Contar con un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado del uso del Salón Diplomático con el propósito de mantener un mejor control del mismo.	2.1. Realizar las etapas definidas para el lograr la implementación del sistema automatizado para el Salón Diplomático	0%	Se indica que, pese a las solicitudes verbales, de oficio y correo electrónico realizadas a la Unidad de TI no se recibió ningún avance en cuanto a la implementación de un sistema automatizado para la agenda del Salón Diplomático.

Salud Ocupacional	1. Contar con los equipos, materiales y señalización que apoyen el Plan de Emergencias de Oficinas Centrales	1.1. Gestionar la compra del 100% de materiales, equipos y señalización requerido para el cumplimiento del Plan de emergencias	100%	SEÑALIZACIÓN mediante "2018CD-000247-0006600001 Confección de rótulos para diferentes áreas de la DGAC", se adquirió los rótulos para oficinas centrales lo cual se ejecutó con presupuesto de otro centro funcional. Equipo y materiales mediante "2019CD-000286-0006600001 compra de útiles y materiales de seguridad y resguardo" que incluye: chalecos de seguridad, chalecos tipo botiquín, chaleco de alta visibilidad, lentes de seguridad, collar cervical, inmovilizador de cabeza, cinta adhesiva antideslizante, entre otros.
	2. Contar con un profesional en psicología para el desarrollo de las funciones relacionadas con la atención psico sociolaboral dentro del Proceso de Salud Ocupacional	2.1. Gestionar la solicitud y seguimiento de contratación de un profesional en piscología	0%	Quedo pendiente cumplir con la etapa IV que indicaba "seguimiento" por parte del Proceso Salud Ocupacional.
	3. Fomentar un espacio oportuno y generar condiciones que permitan favorecer la lactancia materna y mejorar el bienestar de las madres trabajadoras en Oficinas Centrales de la DGAC, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 41080-MTSS-S	3.1. Ejecutar las 4 etapas definidas para la implementación de sala de lactancia en Oficinas Centrales	0%	Objetivo completado en el III trimestre

Tecnologías de Información	1. Mejorar el Desarrollo de sistemas de Información.	1.1 Alcanzar el 100% del desarrollo e implementación del sistema de facturación y cobro (Etapa de Ejecución).	0%	El proyecto presento retrasos durante el año ante propuesta de Aeris de donación de sistema, sobre esta opción de donación la Dirección General finalmente tomo la decisión de continuar con la propuesta inicial de desarrollar un sistema de facturación, por lo tanto, se deberá realizar la contratación y ejecución del proyecto durante el 2020.
	2. Cumplir con la normativa de la Contraloría General de la república con relación a Tecnologías de información.	2.1. Desarrollar 2 lineamientos para cumplir con la normativa de la CGR por medio de contratación.	50%	Se alcanzó en el 2019 el desarrollaron 2 lineamientos: Calidad de Gestión y Gestión de Riesgos.
	3. Fortalecer la prevención contra actos delictivos y mejorar los procedimientos de seguridad en oficinas centrales y aeropuertos internacionales.	3.1 Alcanzar el 100% de la implementación del proyecto de Servicios Administrados de cámaras de Oficinas Centrales y AITBP	15%	El proyecto de implementación de cámaras en Oficinas Centrales y AITBP logró la confección del cartel y quedar en etapa de recepción de ofertas. La Unidad no indica justificación alguna para no haber logrado la meta propuesta. pese a que la Unidad de Planificación se lo consulta vía correo electrónico.
	4. Abastecer a la institución de microcomputadores portátiles para los casos que requieren trasladar estos equipos fuera de las oficinas	4.1. Adquirir 45 microcomputadoras portátiles y 6 tablets para cubrir la necesidad de equipos para giras.	20%	La contratación administrativas tramito y publicó en el IV trimestre, se dio la adjudicación y únicamente quedo pendiente la recepción de los equipos.
	5. Mejorar la gestión documental de la institución.	5.1. Alcanzar el 100% de implementación del Sistema de Gestor Documental.	0%	Objetivo alcanzado en III trimestre, la aplicación fue instalada y puesta en ejecución en 4 dependencias institucionales (la implementación en las Unidades está a cargo del Archivo Institucional).

Programa 3 Desarrollo de Infraestructura				
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**METAS**	**% avance del 01/10 al 31/12**	**OBSERVACIONES IV trimestre**
Unidad Infraestructura Aeronáutica	E 1.-Mejorar la infraestructura y los servicios de los Aeródromos Locales, para contribuir con la mejora de la competitividad del país.	E.1.1. Alcanzar el 100% del Mejoramiento del aeródromo de Palmar Sur Fase II. E.1.2. Alcanzar el 100% del Mejoramiento del aeródromo de Upala FASE I. E.1.3. Completar la etapa de pre-inversión del Mejoramiento del aeródromo de Upala Fase II E.1.4. Completar la etapa de pre-inversión del Proyecto Mejoramiento del Aeródromo de Tortuguero E.1.5. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito (Terminal). E.1.6 Alcanzar el 100% del Mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito (Pista). E.1.7 Alcanzar el 100% del Construcción de un hangar aeródromo de COTO 47. E.1.8. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de Facilitación de pasajeros del aeródromo de Pérez Zeledón. E.1.9. Alcanzar el 100% del Mejoramiento del aeródromo de Guápiles E.1.10. Realizar el mejoramiento de la superficie de pista y la nivelación de franjas en función de la seguridad operacional del aeródromo de La Managua, Quepos.	6%	Avances según cada meta: 1. Palmar Sur Fase II: proyecto concluido en III trimestre. 2. Upala Fase I: proyecto concluido en III trimestre. 3 Pre-inversión Upala Fase II: Se alcanzó hasta la "aprobación del CETAC", el proyecto se detuvo debido a retrasos en el proceso expropiatorio y a la falta de financiamiento por la entrada en vigor de la ley #9635 "fortalecimiento de las finanzas públicas", de manera tal que el proyecto se traslada para el período 2020. 4. Pre-inversión Tortuguero: 5% se realizaron los estudios de aguas para el auto abastecimiento de agua potable. No fue posible alcanzar la pre-inversión por estar a la espera de la firma de los convenios MINAE- Ministerio de Seguridad. 5. Golfito (Terminal): 31 % se alcanzó la recepción definitiva y puesta en operación 6. Golfito (pista): objetivo concluido en el III trimestre 7. Coto 47: 15%, el proyecto se suspendió por problemas de suelos. 8. Pérez Zeledón: objetivo concluido, se alcanzó la recepción definitiva. 9. Guápiles: 17%, cuenta con recepción provisional. 10. La Managua, Quepos: 5%, se encuentra en el inicio de la licitación.

	E 2.-Promover el desarrollo integral del AITBP de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	E.2.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto integral del Mejoramiento del AITBP	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre (El proyecto integral continua en el 2020)
	E 3.-Diseño y Construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Limón AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas.	E.3.1. Alcanzar los componentes A-Anteproyecto y B-Diseño definidos en la ejecución del proyecto de mejoramiento de la Terminal AIL	22%	El avance indicado corresponde al visado de planos de construcción y permisos. (El proyecto mejoramiento de la Terminal de Limón continua en el 2020)
	E-4 Promover el desarrollo integral del AIDOQ de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	E.4.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto de habilitación de espacios para los permisionarios y cercamiento perimetral del AIDOQ E.4.2. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de los pavimentos de pistas de aterrizaje, calles de rodaje, conexiones adyacentes, franjas de seguridad y sistema de evacuación de aguas del AIDOQ	9%	Según cada meta: 1. Se realiza un ajuste sobre la meta 1, siendo que en los trimestres anteriores se había indicado que en el I trimestre había un 100% sin embargo, el proyecto alcanzó de la etapa de pre-inversión completar hasta el "acta constitutiva" razón por la que el avance real respecto a lo programado es de un 48%. Cabe destacar que este proyecto para el 2020 está nuevamente en etapa de planificación pues se determinó que no era factible continuar con el diseño que mantenía el anterior director de proyecto. 2. 17% se logró concluir, se cuenta con la recepción definitiva.

	E 5.- Desarrollar obras de infraestructura en los diferentes Aeródromos, Aeropuertos Internacionales y Oficinas Centrales que cumplan con los estándares y controles de calidad requeridos, mediante la contratación de laboratorios de materiales que realicen las pruebas necesarias para garantizar que se cumpla con las especificaciones previamente definidas.	E.5.1. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Palmar Sur Fase II. E.5.2. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Upala FASE I.. E.5.3. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Golfito (pista). E.5.4. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Golfito (terminal). E.5.5. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo La Managua, Quepos. E.5.6. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Proyecto Pérez Zeledón. E.5.7. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto		Se reportan los siguientes avances, cabe destacar que el avance de estas metas esta estrictamente relacionado al avance de cada proyecto. 1. Palmar Sur Fase II: 0%, proyecto concluido en el III trimestre 2. Upala Fase I: 0%, proyecto concluido 3. Golfito (pista): 0%, proyecto concluido 4. Golfito (terminal): 31% se concluyó el proyecto. 5. La Managua, Quepos: 0%, se inició el proceso licitatorio. 6. Pérez Zeledón: 0%, se concluyó el proyecto. 7. Coto 47: 15% el proyecto se suspendió por problemas de suelos. 8. Guápiles: 0%, se concluyó el proyecto. 9. AIDOQ: 17%, se concluyó el proyecto

		Mejoramiento del Aeródromo Proyecto Hangar Coto 47. E.5.8. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Guápiles. E.5.9. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto mejoramiento de pavimentos de pistas de aterrizaje, calles de rodaje, conexiones adyacentes, franjas de seguridad y sistema de evacuación del AIDOQ		
	E-6 Realizar los estudios de suelos para poder diseñar los proyectos del 2020.	E.6.1. Realizar el 100% de los estudios de suelos requeridos para poder diseñar los proyectos 2020.	25%	No se presentan observaciones específicas, solo se menciona que los estudios de suelo s están sujetos a la proyección de los proyectos.
	E-7 Adquirir los terrenos aledaños al Aeródromo de Puerto Jiménez por medio de expropiación a fin de ampliar sus dimensiones (fase II) buscando cumplir con la normativa de la OACI en materia de seguridad operacional	E.7.1. Realizar y entregar los planos catastrados de los terrenos del Aeródromo de Puerto Jiménez a la Asesoría Jurídica para que continúen con el trámite de expropiación. E.7.2. Realizar y entregar los planos catastrados requeridos de los terrenos del Aeródromo La Managua-Quepos a la Asesoría Jurídica para que se continúe el trámite de expropiación E.7.3. Realizar y entregar los planos catastrados requeridos de los terrenos del AIDOQ a la Asesoría Jurídica para que se continúe el trámite de expropiación	25%	Según cada meta: 1. 75% se completó la meta, cabe destacar que la expropiación como tal no se ejecutó en el 2019 y por un tema de priorización de proyectos y la Ley de 9635 de fortalecimiento de las finanzas públicas, la expropiación se planea realizar hasta el 2024. 2. Meta concluida en el III trimestre, no obstante, la expropiación no se ejecutó, se planea realizar en el 2020. 3. Meta concluida en el III trimestre, si se ejecutó la expropiación en el 2019.

	E-8 Adquirir una estación fotogramétrica de campo que apoye la gestión más eficiente del Proceso de Topografía	E.8.1. Realizar todas las etapas planteadas para adquirir la estación fotogramétrica	0%	Objetivo cumplido entre el I y II trimestre
Mantenimiento	1. Adquirir e instalar sistemas de pararrayos más modernos y confiables, para garantizar la eficiencia y continuidad de los sistemas electrónicos que permiten la navegación aérea en la torre del AIDOQ, la torre del AITBP y la torre del Radar del AIJS	1.1. Cumplir con las etapas definidas para la contratación	10%	Los equipos fueron recibidos.
	2. Contratar los servicios de atención inmediata en casos de afectación en la pista o plataforma del AIDOQ para evitar problemas de seguridad operacional	2.1. Cumplir con las etapas definidas para la contratación	10%	El proyecto quedo adjudicado a la empresa Hernán Solís S.A.
	3. Comprar un Camión con brazo hidráulico telescópico ya articulado para los trabajos de mantenimiento en Edificaciones, aeródromos y Aeropuertos del país	3.1. Recibir y probar camión con brazo hidráulico (etapa pendiente del 2018)	0%	Objetivo concluido en el I trimestre
	4. Comprar un Remolque para el transporte de equipo tipo Back Hoe, para los trabajos de mantenimiento en los diferentes Aeropuertos y aeródromos del país	4.1. Recibir y probar remolque para transporte de equipo Back Hoe (etapa pendiente del 2018)	0%	Objetivo concluido en el I trimestre
Fuente: Matrices de Evaluación IV Trimestre 2019 enviadas por cada Unidad				

Anexo 2: Objetivos Rutinarios - IV trimestre

Programa 1 Servicio de Dirección y Regulación Aérea				
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**Metas**	**% avance del 01/10 al 31/12**	**OBSERVACIONES IV trimestre**
Departamento de Servicios de Navegación Aérea	1. Mejorar la calidad del desempeño de los Servicios de Navegación Aérea	1.1. Desarrollar el Manual de Mejora del Desempeño 1.2. Implementar el 1005 del programa de Garantía y Mejora de Calidad 1.3. Implementar el 100% de programa de Prevención de Incidentes 1.4. Implementar el 100% del Programa Evaluación de los STA 1.5. Aplicar la evaluación de habilidades blandas al 100% del personal operativo	3%	(Objetivo Plurianual). Según cada meta: 1. Meta concluida en el III trimestre. 2. 5%, se realiza el análisis de las encuestas, se recibieron 12 reportes de SMS se están atendiendo, pero no se ha finalizado el análisis por la falta de personal. 3. Meta concluida en el III trimestre. 4. 0%, Se indica que no fue posible realizar la evaluación correspondiente por falta de tiempo y colaboración del personal. 5. 12% Se completo la verificación de competencia a todas las estaciones, el programa de verificación se puso en marcha completamente, el plan anual se completó con excepción de Liberia Torre, ya que el señor Andrés Venegas, quien colaboraría a realizar la verificación, la jefatura de Torre Coco no pudo cederlo por falta de personal. Faltó de verificar personal en vacaciones, con licencia o en recurrente. Se realizaron en este trimestre 20 verificaciones y faltaron 6 controladores. 6. 0% No fue posible aplicar el instrumentó que se desarrolló en el III trimestre debido a que TI no proporción acceso para realizar la prueba en línea.
	2. Incrementar los niveles de competencia del personal de los Servicios de Navegación Aérea	2.1. Implementar el 100% del Plan Anual de Capacitación	30%	Se impartieron 11 cursos, 2 charlas y 1 taller.

	3. Mantener y mejorar el nivel de la seguridad operacional de los Servicios de Tránsito Aéreo	3.1. Desarrollar el Manual de Seguridad Operacional 3.2. Analizar el 1005 de los reportes de riesgos recibidos 3.3. Realizar la evaluación del 100% de los riesgos identificados	23%	Según cada meta: 1. 10%, se desarrollaron los capítulos 13 y 15 con base en el Doc. 9859 Manual se Seguridad Operacional (SMM) de la OACI) 2. 25%, Se recibieron 76 reportes de Seguridad operacional, todos fueron atendidos. 3. 25% Se realizaron 3 evaluaciones de riesgos
	4. Mejorar el bienestar del personal de los Servicios de Navegación Aérea	4.1. Brindar atención psicológica post incidente al 100% del personal involucrado. 4.2. Atender el 100% de las consultas de acompañamiento terapéutico que se soliciten. 4.3. Desarrollar el estudio de fatiga del personal. 4.4. Realizar valoraciones psicológicas al 100% del personal de nuevo ingreso. 4.5. Elaborar diagnóstico del 100% de las dependencias operativas.	18%	Según cada meta: 1. 0%, No se brindó atención post incidente ya que las jefaturas de estación no remitieron a ninguna de las personas involucradas en los incidentes. 2. 25%, No se indica la cantidad de consultas terapéuticas brindadas. 3. 20%, Se inicio el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados, se prevé terminar en febrero 2020. 4. 0% No se realizaron valoraciones psicológicas al personal de nuevo ingreso por no contaba con espacio físico adecuado, sin embargo, a finales de IV trimestre se acondicionó por lo que en el I trimestre 2020 se retoman las valoraciones. 5. 45%, Se han aplicado 3 instrumentos de medición de fatiga, estilos de vida saludable, burn out, horarios, ciclos circadianos. se participó en taller de OACI para medición de fatiga.
	5. Mejorar el Sistema SAR (Búsqueda y Salvamento)	5.1. Actualizar 2 cartas de acuerdo	0%	Pese a que se envió en trimestre anterior borrador de la carta de acuerdo al Cuerpo de Bomberos para su análisis y firma, al finalizar el 2019 no se había recibido respuesta.
	6. Mejorar la toma de decisiones colaborativa en las operaciones aeroportuarias	6.1. Establecer un proceso de CDM en AIJS	0%	No se indican observaciones sobre la falta de cumplimiento del objetivo.

Administración del Espacio Aéreo (ATM)	1. Brindar el servicio de control de tránsito aéreo con niveles de seguridad operacional, aceptables.	1.1. Incidencias por debajo del 0,05% del número total de operaciones 1.2. Actualizar Manuales Operativas de Estación de acuerdo a las enmiendas de la OACI	13%	Meta 1: Las incidencias se mantuvieron por debajo del 0.05% del número total de operaciones trimestrales. Meta 2: Cumplida en el II trimestre
	2. Coordinar con los entes de Búsqueda y Salvamento del País y de la región cuando se sospeche de una aeronave siniestrada	2.1. Activar el 100% de las fases de alerta	25%	En el IV Trimestre se manejaron 15 protocolos de emergencias de los cuales 12 fueron falsas alarmas y 3 fueron INCERFAS.
	3. Participar del grupo de trabajo RST para reforzar la seguridad en las pistas	Implementar el 100% de los acuerdos tomados en las reuniones de RST	25%	En el IV Trimestre se participó en 1 reunión RST, donde se dio seguimiento a los acuerdos tomados en el III trimestre.
	4. Participar de los grupos de trabajo y las comisiones técnicas de Navegación Aérea de la Oficina Regional de la OACI	Implementar el 100% de las decisiones de los grupos de trabajo y comisiones técnicas	14%	Durante el IV trimestre se participó en las reuniones de CADENA y se confirmó participación en los grupos de trabajo de la OACI.
	5. Mejorar el servicio de información ante eventos meteorológicos adversos	Actualizar el 100% de los protocolos de eventos meteorológicos adversos	0%	Se indica que está pendiente la actualización de 1 protocolo (Falla del VOR), la aprobación en inclusión en el SGC.
Información Aeronáutica (AIM)	1. Publicar y distribuir NOTAM's a la industria aeronáutica	1.1. Publicar el 100% las solicitudes de NOTAM	25%	Se publicaron un total de 403 NOTAM
	2. Publicar enmiendas al AIP y publicaciones AIRAC	2.1. Publicar el 100% de las enmiendas necesarias del AIP.	25%	Fueron publicados 3 suplementos AIRAC
	3.Recibir los planes de vuelo de los usuarios, validar y transmitir los planes de vuelo a las dependencias ATC.	3.1. Tramitar y difundir el 100% las solicitudes de Plan de Vuelo	25%	Se validaron y tramitaron un total de 6299 planes de vuelo 577 reportes de vuelos de helicóptero.

	4. Publicar los suplementos al AIP y circulares AIC	4.1. Publicar el 100% de suplementos y circulares	25%	Se publicaron 6 suplementos al AIP, dos enmiendas regulares y 4 circulares aeronáuticas (AIC serie A)
Supervisión de Navegación Aérea	1. Asegurar la seguridad operacional de los proveedores de Servicios realizando la vigilancia de normativa en cumplimiento con lo establecido en el 7P12 (vigilancia)	1.1. Realizar 18 Vigilancias a los Proveedores de Servicios de Navegación Aérea 1.2. Realizar el 100% de las vigilancias no programadas	60%	Según cada meta: 1. 94%, Se efectuaron 17 vigilancias: - Vigilancia AIM: Publicaciones, Cartografía Aeronáutica, Estación AIM/ARO, AIJS, AITBP, AIDOQ, AIL (6) - Vigilancia ATS: estaciones: AIJS, AITBP, AIDOQ, FIC (4) - Vigilancia CNS (1) - Vigilancia MET: AIJS, AITBP, AIDOQ, AIL (4) - SAR (1) - COCESNA (1) 2. 25% Se realizaron 3 vigilancias no programadas.
	2. Brindar apoyo y asesoría en las áreas que competen a las gestiones de Navegación Aérea.	Atender el 100% de las gestiones de asesorías que sean solicitadas a Navegación Aérea	25%	Gestiones atendidas: 1. Self-assessment OLF 2. Apoyo a misión de asistencia de OACI, 3. Reuniones de Plan Maestro AIJS 4. Apoyo a implementación SMS ATC 5. Continuidad de la implementación del CORSIA
Operaciones	1. Cumplir con el Plan de Vigilancia Anual a los operadores aéreos de toda empresa nacional poseedora de (COA), Certificado Operativo (CO), COA-E	1.1. Realizar las 403 inspecciones programadas.	20%	Para el IV trimestre se planificaron 103 inspecciones y se concretó lo siguiente: Inspecciones realizadas 94 Inspecciones aleatorias: 6, Inspecciones canceladas :3 Inspecciones retrasadas: 0 Por lo que se cumple con lo proyectado para este trimestre y se cumple la meta.

	2. Certificar a los operadores aéreos que solicitan un certificado de Operador Aéreo y/o un Certificado Operativo COA/CO	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 1. 2.2. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 2. 2.3. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 3. 2.4. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 4. 2.5. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 5.	25%	Durante el IV trimestre este fue el trabajo realizado: 1. Fase 1: Drones- Municipalidad de Grecia 2. Fase 2: Drones-Ampliación fotografía Aérea y Fumigación con drones 3. Fase 3: Drones- 1) Ampliación Fotografía Aérea y Fumigación con Drones, 2) Municipalidad de Grecia, 3) Ampliación Aerogeotech Fotografía Aérea 4. Fase 4: Drones- Aerogeotech Servicios de Fotografía Aérea. 5. Fase 5: Drones- 1)GEOINN Servicios de fotografía, 2) Georecnología servicio de fotografía aérea, 3) DEHC servicio de fotografía y topografía aérea.
	3. Proponer, desarrollar y enmendar los reglamentos aeronáuticos de acuerdo a los Anexos de la OACI y a las normas nacionales en lo relativo a las operaciones aéreas	3.1. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (MRAC OPS3). 3.2. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Paracaidismo). 3.3. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Enmienda al RAC Ultraligeros). 3.4. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Enmienda al RAC119).	6%	Según cada meta: 1. 25%, se entregó al Lic. Miguel Solano (encargado de grupo de trabajo de Regulaciones Aeronáuticas) el documento final de MRAC OPS 3 2,3 y 4: 0% Se indica que se recibió instrucción de la DGAC de dar prioridad al MRAC OPS 3, además de que los reglamentos de Paracaidismo, Ultraligeros y enmienda al RAC 119 seguirán a partir del IV trimestre 2019 los lineamientos del Proceso Regulación Aeronáutica.
Licencias	1. Realizar visitas a las Escuelas de aviación para promocionar los tramites que se pueden realizar a través de la página WEB de la DGAC	Realizar 4 visitas para divulgar la facilidad de realizar los trámites en línea por medio de la página WEB		Objetivo cumplido en el I trimestre

	2. Aplicar las pruebas lingüísticas pilotos de la industria y controladores aéreos de la DGAC	Realizar 12 sesiones de Aplicación de pruebas lingüísticas	0%	Objetivo fue cumplida en el II trimestre.
	3. Certificar al personal aeronáutico nacional y extranjero de acuerdo a lo establecido en el RAC LPTA de conformidad con las solicitudes que se reciben	Emitir el 100% de licencias al personal aeronáutico nacional o extranjero que se soliciten a la unidad	25%	Se emitieron un total de 157 licencias al personal técnico aeronáutico
	4. Convalidar las licencias extranjeras de personal Técnico Nacional o extranjero	Certificar al 100% del al personal aeronáutico nacional o extranjero que cumpla con los requisitos establecidos en el RAC LPTA y procedimientos conexos para convalidar la licencia extranjera	25%	Se emitieron un total de 15 convalidaciones de licencias.
	5. Mantener actualizadas las enmiendas del Anexo 1 de OACI respecto al RAC LPTA	5.1. Verificar y aplicar las enmiendas emitidas por OACI 4 veces al año 5.2. Actualizar 250 preguntas del EFOD 5.3. Notificar el 100% de las diferencias entre el Anexo 1 de la OACI y el RAC LPTA en el AIP	0%	Las metas 1 y 3 fueron alcanzadas en el III trimestre, con respecto a meta 2, donde se pretendía actualizar 634 preguntas del EFOD, no fue posible de alcanzar y durante el año únicamente se actualizaron 174, no se brindan justificaciones por parte de la Unidad.
Aeronavegabilidad	1. Cumplir con el Plan Anual de Vigilancia a Operadores Aéreos aprobado por la Dirección General y darle su respectivo seguimiento en cumplimiento con el Convenio de Aviación Civil Internacional.	1.1. Realizar 178 auditorías según el Plan de Vigilancia a los Operadores nacionales.	44%	Se modifica la cantidad de auditorías del Plan de Vigilancia de 178 a 167, debido a que 7 auditorías correspondían a organizaciones inactivas, y 4 fueron reprogramadas para el 2020 (178-7-4=167). Durante el IV trimestre se indica se realizaron 72 vigilancias, lo que tomando en consideración la modificación descrita, la Unidad alcanzaría el 100% de la meta.

	2. Atender los procesos de certificación a los operadores aéreos y personas físicas	2. Evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable en 5 fases	19%	Contemplando todo el año, se lograron 4 certificaciones completas: - Estación Liberia Coopesa (finalizó en el IV trimestre la fase 5) - Incorporación de Aeronave de Volar Helicópteros (finalizó en el IV trimestre fases 2, 3, 4 y 5) - Aerobell (finalizó en el I trimestre) - Aerocalidad (finalizó en el III trimestre). Se reportan otros 3 procesos inconclusos: - Operación de drones, El Colono: proceso pendiente por operaciones. - TAG S.A.: el operador decidió no continuar - OMA Volaris México: el operador decidió no continuar
	3. Analizar las solicitudes de modificaciones y alteraciones de las aeronaves por parte de los operadores o bien propietarios	3.1. Atender el 100% de solicitudes de modificaciones y alteraciones de aeronaves	25%	Se atendió una solicitud, se indica: Instalación de un LEICA LIDAR Survey System, TI- BGH,STC SR02778NY
	4. Mejorar el marco normativo de aeronavegabilidad	4.1. Elaborar el 100% de la propuesta de revisión al RAC 21- Reglamento de Directiva Operacionales	0%	RAC 21 concluyo en el II trimestre con su aprobación y publicación
Documentación y Regulación Aeronáutica (antes Biblioteca)	1. Actualizar la información en la base de datos SIABUC 9 (correspondiente documentación OACI).	Actualizar el 100% de los documentos de OACI	25%	Se actualizaron la siguiente cantidad de documentos: octubre 0, noviembre 0 y diciembre 0. (no hubo modificaciones que realizar durante el III trimestre)
	2. Suministrar documentación en formato digital de acuerdo a las consultas realizadas por los usuarios (internos y/o externos) a la Biblioteca Técnica.	Atender el 100% de las solicitudes de suministro de documentos en formato digital tanto a funcionarios de la de DGAC como a usuarios externos.	25%	La cantidad de documentos enviados vía e-mail: octubre 12, noviembre 6 y diciembre 28

	3. Prestar documentos en formato impreso a los usuarios internos o externos que lo soliciten.	Atender el 100% de las solicitudes de suministro de documentos en formato impreso tanto a los funcionarios de la DGAC como a usuarios externos.	25%	La cantidad de documentos prestados en formato impreso: octubre 16, noviembre 1 y diciembre 7.
	4. Procesar los documentos (en cualquier formato) recibidos de OACI o adquiridos por la Biblioteca Técnica.	Procesar el 100% de los documentos recibidos en la Biblioteca Técnica.	25%	Se procesaron la siguiente cantidad de documentos: octubre 22, noviembre 3 y diciembre 5
	5. Incrementar el acervo documental de la Biblioteca Técnica Institucional en temas aeronáuticos.	Comprar 50 documentos de bibliografía aeronáutica	50%	Se logró la compra de documentos programada
AVSEC - FAL	1. Verificar el cumplimiento de los instrumentos normativos sobre seguridad de la Aviación por parte de los poseedores de un COA, CO o habilitación otorgada por la DGAC	1.1. Realizar una prueba de seguridad vi mensual a un poseedor de un CO o COA regulado. Total, anual 6 pruebas de seguridad. 1.2. Realizar 2 auditorías de seguridad de la aviación de los aeropuertos internacionales. Total, anual 2 auditorías. 1.3. Realizar dos inspecciones mensuales a un poseedor de CO o COA regulado. Total, anual 24 inspecciones. 1.4. Realizar el 100% de las actividades de vigilancia a los operadores aéreos nacionales en sus estaciones en el exterior (63), conforme al Plan de Vigilancia 2019, autorizado por la Dirección General.	18%	Según cada meta: 1. 33,30% Se realizaron 2 pruebas de seguridad durante el Iv trimestre, Copa y Volaris. 2. 0% Meta cumplida en el II trimestre 3. 27%, Se realizaron 7 inspecciones específicamente a: Copa, Volaris, AGO, ACSI, K9, Avianca y Alaska 4. 12%, se logró efectuar únicamente una inspección a la estación de Avianca en New York. Las metas 3 y 4, no alcanzan su programación anual con un 65% y 16,76% respectivamente, sin embargo, cabe destacar que la Unidad justifica en los siguientes factores de fuerza mayor: - Preparación y puesta en marcha del Plan de medidas correctivas USAP de la OACI y - Resolución urgente, por tema país de los dos problemas significativos encontrados en la auditoria de la OACI (que hubieran provocado ingresarnos en la lista de países inseguros).

	2. Dar cumplimiento a los procesos de certificación de los interesados en la obtención de un CO o un COA en materia AVSEC	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de revisión de manuales/programas de seguridad"	5%	Se concluyó con la revisión de enmiendas de los operadores aéreos y las empresas de seguridad en cumplimiento con el MRAC 17.
	3. Procurar aplicar los estándares de regulación internacional que los entes reguladores recomiendan implementar	3.1. Emitir el 100% de circulares y/o directivas de seguridad operacional sobre normativa aplicable al estado costarricense	0%	Objetivo concluido en el III trimestre
Supervisión de Aeródromos	1. Realizar las gestiones relacionadas con la revisión de los protocolos de OACI previo a la auditoria USOAP	1.1. Revisar las 168 preguntas del protocolo 1.2 Realizar un plan de acción 1.3. Gestionar los requerimientos para el cumplimiento de los ítems correspondientes	17%	Según cada meta: 1. Cumplida en el III trimestre 2. Cumplida en el III trimestre 3. 50%, Se finalizó la gestión de requerimientos para el cumplimiento de los ítems del plan de acción definido.
	2. Actualizar textos de orientación publicados	Actualizar 2 textos de orientación al año	0%	La Unidad no logró trabajar en la actualización de textos de orientación, debido a que se debía dar prioridad a la atención de visita de asistencia técnica de la OACI, y posteriormente al ajuste del plan de acción, así mismo, una de las 3 personas que componen la Unidad estuvo incapacitada durante noviembre y diciembre.
	3. Cumplir con el Plan de Vigilancia Anual a los Aeródromos Internacionales y Aeródromos locales	3.1. Realizar una inspección de vigilancia a cada uno de Aeródromos Internacionales de Costa Rica no certificados (3). 3.2. Realizar al menos 8 inspecciones de vigilancia a aeródromos locales.	19%	Según cada meta: 1. 37,50% Se realizó inspección al aeródromo MRLM; el día 13 de diciembre, quedando pendiente el informe de la vigilancia al cierre de diciembre. 2. 0%, no se logró completar las 2 inspecciones de vigilancias programadas debido a que se tenía por orden de la DG priorizar la atención del plan de acción de la asistencia técnica de la OACI, además, de la incapacidad de noviembre y diciembre de una de las 3 personas que conforman la Unidad.

	4. Dar seguimiento a la Certificación del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós (MRLB), para garantizar que ofrece un entorno operacional seguro, acorde a la normativa internacional y nacional vigente (según el manual MPIA)	4.1. Realizar anualmente 4 reuniones con las Dependencias Involucradas	25%	Se realizó reunión de seguimiento el 09/12/2019
	5. Inscribir los aeródromos, helipuertos o campos de aterrizaje para vehículos ultraligeros a solicitud de los operadores e industria aeronáutica	5.1. Atender el 100% las solicitudes de inscripción	25%	No se recibieron solicitudes de inspección durante el trimestre, por lo tanto, se indica 25% debido a que no hubo incumplimiento por parte de la Unidad.
	6. Verificar el cumplimiento de los estándares para mantener la certificación del Aeropuerto Juan Santamaría (MROC)	6.1. Realizar 2 informes de vigilancia	50%	Se realizó vigilancia del 18 al 20 de noviembre, informe notificado mediante oficio DGAC-DSO-AGA-OF-0258-2019
	7. Emitir criterios técnicos a solicitud de otras unidades o la Dirección General en materia de AGA (Aeródromos Ground Aids)	7.1. Atender el 100% de las solicitudes de criterios técnicos	25%	Se generó revisión de documentos del proyecto de Aeródromo de Pérez Zeledón, Oficio DGAC-DSO-AGA-OF-0190-2019
	8. Revisar y aceptar las enmiendas a manuales operativos de los aeropuertos certificados	8.1. Atender el 100% de las solicitudes de enmiendas	25%	Aeris presentó una solicitud de enmienda, la cual fue gestionada oportunamente.
Transporte Aéreo	1. Preparar respuesta de las quejas o denuncias que presentan los usuarios del Transporte Aéreo o actividades conexas	1.1. Resolver mensualmente el 100% de las quejas o denuncias presentadas al día 15 del último mes del trimestre	25%	Se presentaron 2 denuncias, mismas que fueron atendidas y se dieron por cerradas.
	2. Preparar los estudios e informes técnicos que permitan resolver las solicitudes presentadas por los usuarios ante el CETAC y la DGAC, que	2.1. Resolver mensualmente el 100% de las solicitudes presentadas por usuarios ante el CETAC y DGAC presentadas al día 15 del último mes del trimestre	28%	Se resolvieron 233 casos

	se relacionan con el transporte aéreo y actividades conexas de la aviación.			
	3. Vigilar que los operadores de transporte aéreo operen de acuerdo a los términos del certificado de explotación	3.1. Preparar al menos 12 informes durante el año sobre incumplimiento de términos del certificado de explotación	0%	No se realizaron informes de incumplimiento de términos del certificado de explotación, las justificaciones presentadas indican: - Meses de temporada alta - La falta de una persona en la unidad.
	4. Vigilar que las compañías con un certificado de operador nacional mantengan la capacidad financiera para atender sus gastos operativos	4.1. Preparar al menos 08 informes o alertas al año sobre la capacidad financiera de las compañías con certificado de operador aéreo nacional	0%	Objetivo cumplido en el III trimestre.
	5. Atender y estudiar las propuestas de Acuerdos de Servicios Aéreos que se presenten por parte de otros países y las que se generen en nuestro país.	5.1. Sobre los casos previamente identificados se emitirá a fin de año el 100% de los análisis de las propuestas de Acuerdos de Servicios Aéreos.	2%	Para el año 2019 se inició con 5 proyectos en negociación, los cuales podrían tener dos trabajos separados (memorando y bilateral). Se lleva un formulario que mide de manera cualitativa el avance por etapas, en las cuales ya están previamente definidas los valores de avance. Se promedia el avance de todos. Con este dato se resta el valor del trimestre actual menos el valor del trimestre previo, obteniendo el avance del trimestre. Entonces 78,1%-76.1-=2%
	6. Actualizar la base de datos con información relevante de las concesiones otorgadas mediante los certificados de explotación.	6.1. Actualizar una vez al mes la base de datos con los acuerdos de certificados de explotación que ingresan y publicar los en la página web	25%	Se realizaron las 3 actualizaciones de los acuerdos del CETAC y el resumen del servicio que prestan los concesionarios correspondientes al IV trimestre.
	7. Actualizar mensualmente los itinerarios en la página web de la DGAC	7.1. Publicar una vez al mes los itinerarios en la página Web de la DGAC.	0%	No se realizó durante el IV trimestre la publicación de itinerarios, se justifica la falta de una persona en la Unidad.

Departamento de Aeropuertos	1. Dar seguimiento al convenio entre Bomberos y DGAC para procurar mantener los servicios de primera respuesta capacitados	Revisar y aprobar el plan anual de capacitación de bomberos	0%	Se cumplió en el I trimestre
	2. Participar activamente en los comités relacionados con la atención de emergencias	Acatar el 100% de las disposiciones/ acuerdos de las reuniones de los comités (CATAI, CATEA, Comité Municipal de Emergencia de la Municipalidad de Alajuela)	25%	Durante el IV trimestre se asistió al CATAI
	3. Gestionar las solicitudes de otorgamiento de espacios para la concesión de permisos de uso en precario en los Aeródromos	Atender el 100% de las solicitudes de permiso de uso en precario en aeródromos	25%	Se ha dado cumplimiento en la atención de 30 solicitudes de espacios en Aeródromos.
Aeródromos Locales	1.Garantizar la seguridad operacional en la red nacional aeródromos estatales	Inspeccionar 24 Aeródromos locales, al menos 1 vez al año (como prestadores de servicios)	25%	La meta se sobrepasa debido a que se tenía programado realizar 24 inspecciones, sin embargo, en total se realizaron 28 en total, durante el IV trimestre específicamente a los aeródromos: Drake, San Isidro, Golfito, Puerto Jiménez, Quepos, Palmar Sur, Sirena, Barra del Colorado, Barra de Tortuguero y Buenos Aires.

	2. Atender los hallazgos detectados en las inspecciones	Gestionar los hallazgos	25%	Órdenes de servicio: **Quepos:** el hallazgo se remite vía correo electrónico a la Unidad de Infraestructura Aeronáutica, por tratarse de un tema en la condición de la pista y el mismo se encuentra incorporado en el proyecto que se ejecutará este año 2020. **San Isidro:** se realizó orden de servicio para el cambio de la bolsa de viento. **Golfito:** hallazgos: colocar portón vehicular y malla tipo ciclón, se reportaron por correo electrónico a la Unidad de Infraestructura. **Barra de Tortuguero:** Orden de servicio para cambio de bolsa de viento.
	3. Inspeccionar el uso y estado de los espacios dentro de las instalaciones aeroportuarias en Aeródromos Locales otorgados a terceros	Supervisar 6 terminales aeroportuarias	0%	La meta se sobrepasó debido se planificó supervisar 6 terminales aeroportuarias en el 2019 y se supervisaron 11 en total. En el IV trimestre: Drake, Nosara, San Isidro del General y Palmar Sur.
	4. Implementar y dar seguimiento a un sistema de monitoreo de control de fauna en los Aeródromos Locales.	Realizar 12 visitas de concientización e identificación de focos de atracción de fauna a los Aeródromos locales	0%	La meta se sobrepasó debido se planificó realizar 12 visitas de concientización e identificación de focos de atracción de fauna en aeródromos en el 2019 y se realizaron 16 visitas en total. En el IV trimestre: Barra del Colorado, Barra del Tortuguero, Palmar Sur y Quepos.
AIDOQ	1. Realizar y controlar la facturación de acuerdo al apéndice tarifario vigente.	1.1. Realizar diariamente la facturación de operaciones del AIDOQ 1.2. Realizar mensualmente la facturación de concesiones del AIDOQ	25%	Con respecto a las facturas de operaciones se realizaron en total 379 en el IV trimestre, específicamente: 147 octubre, 83 noviembre y 149 diciembre. Con respecto a las facturas de concesiones se realizaron en el Trimestre un total de 45, 15 por cada mes.

	2. Realizar las inspecciones de pista y rampa del AIDOQ.	2.1. Realizar 3 inspecciones diarias (728 inspecciones)	25%	Se realizaron 276 inspecciones.
	3. Realizar las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna.	3.1. Realizar 2 inspecciones diarias (526 inspecciones)	25%	De los registros Ascend xyz en el mes de octubre son 14, noviembre 20 y diciembre 20. Como complemento se utiliza el Formulario de inspección de pista y rampa utilizado por los SOA, para un total de 211 inspecciones.
	4. Administrar y controlar las áreas de acceso restringido y emitir credenciales para el ingreso a estas.	4.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de credenciales y permisos de accesos a áreas restringidas en AIDOQ	25%	Se emitió 270 credenciales permanentes y 3345 permisos temporales.
	5. Administrar y controlar los fondos de la caja chica del AIDOQ	5.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	Se realizó un auto arqueo cada mes del trimestre
	6. Gestionar, validar y aprobar las solicitudes de marchamos para la circulación de vehículos en áreas restringidas del AIDOQ	6.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de renovación y nuevos marchamos para la circulación en áreas restringidas del AIDOQ	25%	Se emitieron 4 marchamos amarillos por primera vez y 1 verde por renovación.
	7. Cumplir con el RAC 139- en lo relativo a Facilitación, según Anexo 9	7.1. Realizar 36 inspecciones a los contratos de limpieza y servicio de emergencias médicas	25%	Se realizaron 9 inspecciones de contratos acorde a lo programado.
AITBP	1. Cumplir con los estándares relativos a la Facilitación en el AITBP según Anexo 9 de la OACI.	1.1. Realizar 12 inspecciones anuales y 12 informes anuales del contrato de limpieza en el AITBP 1.2. Realizar 12 inspecciones anuales y 12 informes anuales del contrato por servicio de soda y cafetería 1.2. Atender el 100% de los reclamos o sugerencias recibidas	25%	Según cada meta: 1. 25%, se realizaron 3 inspecciones del contrato de limpieza 2. 25%, se realizaron 3 inspecciones al contrato de soda 3. 25% se registran 3 sugerencias.

	2. Evaluar el Servicio Extinción de Incendios (SEI) en el AITBP en cumplimiento de reglamentación aplicable.	2.1. Realizar 4 inspecciones anuales por el servicio recibido por parte de Bomberos de CR	25%	Se realizó la respectiva evaluación al Servicio Extinción de Incendios el día 16 de diciembre del 2019. Trasladado en el oficio DGAC-DA-AITBP-OF-429-2019
	3. Mitigar los efectos de la presencia de fauna en el AITBP.	3.1. Realizar 6 sesiones de trabajo del comité de Peligro Aviario en el Aeropuerto. (se realizan bimensuales)	33%	Se efectuaron 2 reuniones de Comisión del Comité de Peligro Aviario en el Aeropuerto realizadas en el mes de octubre y diciembre. Se realizaron las convocatorias vía correo electrónico y se levantaron las minutas respectivas con el formulario 5F01 de minutas. (15 de octubre del 2019 DGAC-DA-AITBP-OF-334-2019 (mes de octubre) // 13 de diciembre del 2019 DGAC-DA-AITBP-OF-420-2019 (mes de diciembre)
	4. Implementar medidas preventivas en materia de seguridad de conformidad con el Anexo 17 de la OACI.	4.1. Realizar 1 sesión de trabajo mensual del Comité del Seguridad y Facilitación del AITBP (12 reuniones). 4.2. Realizar 1 prueba trimestral en Programa Nacional de Control y Calidad (AVSEC). 4.3. Emitir el 100% las credenciales cuyas solicitudes cumplan con los requerimientos establecidos por la Administración.	25%	Según cada meta: 1. 25%, se realizaron 3 sesiones de trabajo, una por mes. 2. 25%, se realizó 1 prueba el jueves 12 de diciembre 2019. 3. 25%, se remiten 243 credenciales, según todas las solicitudes recibidas. .

	5. Cumplir con los estándares relativos a inspección y sistema de gestión de la seguridad (CAPÍTULO IV: Operaciones y obligaciones del operador del RAC 139)	5.1. Realizar 3 inspecciones diarias de áreas de movimiento y maniobras 5.2. Realizar 1 inspección completa mensual de los espacios y hangares dentro del Aeropuerto 5.3. Realizar un reporte mensual de la estadística de pasajeros internacionales que pagan impuesto de salida en el AITBP 5.4. Realizar un informe mensual de actividades aeronáuticas para la jefatura correspondiente (Total 12) 5.5. Realizar una estadística trimestral de entrada y salida de pasajeros internacionales 5.6. Realizar dos inspecciones (avistamientos) diarios de control de fauna.	25%	Según cada meta: 1. 25% Se realizaron las 270 inspecciones de movimiento y maniobras 2. 25% se realizaron 3 inspecciones de espacios y hangares 3. 25% se realizaron 3 reportes de estadísticas de pasajeros internacionales para que Financiero realice el cobro correspondiente a impuestos de salida. 4. 25% se realizaron 3 informes de actividad aeronáutica a jefatura 5. 25% se realizó 1 informe de estadística de entrada y salida de pasajeros 6. 25% se realizaron 180 inspecciones de control de fauna.
	6. Administrar y controlar los fondos de caja chica	6.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	Se realizan 3 auto arqueos, uno cada mes (11/10/2019, 22/11/2019, 11/12/2019)
	7. Realizar y controlar la facturación de acuerdo al apéndice tarifario vigente	7.1. Realizar diariamente la facturación de operaciones del AITBP 7.2. Realizar mensualmente la facturación de concesiones del AITBP	25%	Se realizaron las remisiones de facturación a Financiero oportunamente.
AIL	1. Realizar las inspecciones de las instalaciones aeroportuarias de AIL.	1.1. Realizar diariamente las inspecciones de instalaciones. 360 inspecciones	25%	Se realizaron 90 inspecciones de acuerdo a lo programado

	2. Realizar las inspecciones FOD a pista y rampa del AIL.	2.1. Realizar una inspección FOD de lunes a viernes. 260 inspecciones	19%	En cada trimestre se realizaron 50 inspecciones, siendo lo programado 65 por trimestre. El bajo cumplimiento del objetivo (76% anual) lo justificaron indicando lo siguiente: - La falta de personal técnico y capacitado. - Ante la falta de personal quien realiza estas inspecciones es el Administrador general, pero situaciones como vacaciones, asistencia a capacitaciones y reuniones, imposibilitan que se realicen todos los días. - Vehículo en mal estado desde el 20 de octubre.
	3. Realizar las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna.	3.1. Realizar semanalmente las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna. 52 inspecciones.	13%	Se realizaron anualmente un total de 45 inspecciones, siendo lo programado 52. La justificación aportada es la misma que la indicada en las observaciones del Obj. #2.
	4. Realizar charlas de sensibilización sobre el manejo de desechos sólidos dirigidas a la comunidad	4.1. Realizar 2 charlas de sensibilización al año.	50%	No se presentaron observaciones
	5. Realizar y controlar la facturación de las operaciones aéreas de acuerdo al apéndice tarifario vigente	5.1. Realizar mensualmente la facturación de operaciones del AIL.	25%	No se presentaron observaciones
	6. Administrar y controlar los fondos de la caja chica de AIL	6.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	No se presentaron observaciones
	7. Participar activamente en comités regionales.	7.1. Acatar el 100% de las disposiciones/acuerdos de las reuniones de los comités"	25%	No se presentaron observaciones

Programa 2 Servicios Administrativos				
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**META**	**% avance VI trimestre**	**OBSERVACIONES IV TRIMESTRE**
CETAC (secretaria)	1.Solicitar criterios técnicos a los Departamentos de la documentación que ingresa al CETAC para conocimiento o aprobación del mismo	1.1. Elaborar el 100% de traslados de correspondencia de las solicitudes recibidas	25%	En el IV trimestre se realizaron 166 traslados de documentos presentados en la secretaria del CETAC (del 567 al 732)
	2. Gestionar toda la documentación que ingresa al CETAC para conocimiento o aprobación del mismo	2.1. Elaborar el 100% de las agendas para las sesiones ordinarias y extraordinarias del CETAC	25%	Se elaboró de la agenta 72 a la 83 del 2019
	3. Levantar las actas en las sesiones ordinarias y extraordinarias para documentar las decisiones del CETAC	3.1. Realizar el 100% de la transcripción de las sesiones del CETAC	25%	Se elaboró de la agenta 72 a la 83 del 2019
	4. Transcribir los acuerdos y resoluciones tomadas de las decisiones del CETAC	4.1. Transcribir el 100% de los acuerdos y resoluciones del CETAC	25%	Se transcribieron 334 acuerdos del 1114 a las 1448 y 47 resoluciones de 175 al 219.
	5. Efectuar las notificaciones oportunas de los diferentes acuerdos y resoluciones	5.1. Realizar el 100% de las notificaciones de resoluciones y acuerdos	25%	Se realizaron 132 notificaciones
	6. Dar seguimiento a la correspondencia recibida con el fin de mantener control sobre la misma	6.1. Realizar 4 un informe de correspondencia recibida (uno por trimestre)	25%	Se presentó el informe en la sesión 57-2019, artículo tercero
	7. Dar seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	7.1. Realizar 4 informes de seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	25%	Mediante artículo quinto de la sesión 75-2019 se conoció el informe sobre los acuerdos pendientes correspondientes a los años 2017, 2018 y primer trimestre 2019.

	8. Gestionar las solicitudes de publicación en el Diario Oficial La Gaceta de los edictos que el CETAC requiera	8.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de publicaciones en la Gaceta	25%	Se tramitaron de las solicitudes 60 a la 98 del 2019
	9. Gestionar los vales de caja chica para la atención alimentaria de los directores en las sesiones del CETAC	9.1. Tramitar el 100% de los vales de caja	25%	Se realizaron 13 vales de caja chiva
	10. Gestionar las liquidaciones de viajes realizados por los directores y personal del CETAC para atender las actividades de alto nivel de la Aviación	10.1. Tramitar el 100% de las liquidaciones de viáticos del personal y directores del CETAC	25%	Se tramitó 1 liquidación de gastos de viaje de miembros del CETAC.
Contraloría de Servicios	1. Velar porque la DGAC brinde a los usuarios internos y externos servicios de calidad	1.1. Tramitar el 100% de las denuncias de los usuarios. 1.2. Realizar encuestas al año	25%	Según cada meta: 1. 25%, se recibieron y atendieron 87 denuncias. 2. 25%, Se evaluó los servicios del AIDOQ
	2. Preparar informe anual de labores de Contraloría de Servicios	2.1. Realizar un plan de trabajo anual de para MIDEPLAN 2.2. Realizar un informe anual de labores	50%	Se presentó en el IV trimestre tal y como correspondía el Plan de trabajo anual para MIDEPLAN.
	3. Publicar mensualmente una pizarra informativa	3.1. Mensualmente exponer información (12 pizarras)	25%	En el mes de octubre se publicó sobre el encuentro de las culturas, en noviembre la elección de Junta Directiva de ASEMAC y en diciembre sobre Programación Neurolingüística.
	4. Identificar propuestas para simplificación de trámites de la institución	4.1. Implementar la simplificación de un trámite anual	25%	Se finalizó lo programado sobre la implementación del Gestor Documental en la Ventanilla Única y se iniciaron tramites de la mejora para el 2020.
	5. Elaborar el informe "Índice de Gestión de Institucional" para remitir a la Contraloría General de la República	5.1. Recopilar la información de las dependencias para consolidar el informe del IGI	0%	Objetivo desarrollado en el I trimestre

Accidentes e Incidentes	1. Investigar los accidentes e incidentes graves aéreos que ocurran a aeronaves nacionales y extranjeras dentro del territorio nacional y sobre el espacio aéreo, marítimo y terrestre, a su vez participar en los percances con aeronaves con matrícula nacional o con un CO o COA en cualquier parte del mundo, si se requiere.	1.1. Atender el 100% de accidentes e incidentes graves de aviación civil acorde a la normativa vigente OACI	25%	En el IV trimestre se presentaron 5 accidentes, los cuales fueron atendidos.
	2. Fomentar la prevención de accidentes e incidentes aéreos para incrementar la seguridad operacional.	2.1. Efectuar el traslado del 100% de hallazgos y data encontrados que atenten contra la seguridad operacional. 2.2. Ofrecer un total de 2 charlas anuales de prevención de accidentes e incidentes a la industria aeronáutica 2.3. Realizar 1 publicación en la página web de la DGAC sobre las estadísticas a nivel descriptivo de toda la data de eventos.	58%	Según cada meta: 1. 25% Hubo 7 traslados de data al SSP y a Certificación y vigilancia de Aeropuerto 2. 50%Se realizaron 2 charlas (se sobrepasa la meta), una a Aeris el 26 de noviembre y otra a Sansa el 22 de noviembre. 3. 100%, se realizó publicación en la página web el 17 de diciembre (boletín informativo sobre año 2013)
Auditoría Interna	1. Optimizar la Administración del Presupuesto	1.1. Ejecución presupuestaria entre el 85% y el 100%.	29%	No se presentan observaciones que permitan conocer a que obedece el avance indicado.
	2. Contar con el personal idóneo para desempeñar la labor de Auditoría.	2.1. Promedio anual entre 85 y 100 en las notas por evaluación de desempeño en la realización de estudios.	23%	No se presentan observaciones que permitan conocer a que obedece el avance indicado.
	3. Ocupar todos los puestos disponibles en la Unidad de Auditoría	3.1. Gestión realizada ante Recursos Humanos al 100%, mediante requerimiento formal.	0%	Objetivo concluido en el I trimestre

	4. Cumplir con las normas de calidad en procura de un adecuado aseguramiento de calidad	4.1. Nota igual o superior a 90%, de las normas de la CGR por aseguramiento de calidad	0%	Objetivo concluido en el II trimestre
	5. Mejorar la gestión de Auditoría (Servicios de Auditoría y Servicios Preventivos).	5.1. Finalizar entre el 85% y el 100% de las asignaciones programadas según el plan de Trabajo de Auditoría	24%	No se indican observaciones que permitan conocer en que consiste el avance señalado.
Órgano Fiscalizador	1. Revisar y ejecutar todos los aspectos legales relacionados con la fiscalización del CGI, para verificar el cumplimiento contractual en relación con las obligaciones de las partes interesadas.	1.1. Emitir el 100% de los criterios legales que se soliciten relacionados con el CGI	25%	Se emitieron 103 oficios en el área legal, criterios y otros.
	2. Llevar el control del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del OFGI y el Sistema Gestión Documental del OFGI "e-poder"., con el propósito de mantener el seguimiento correcto tanto del sistema como de la Norma	2.1. Gestionar el 100% del Programa de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	25%	Se realizaron las gestiones requeridas, detalle en documento Anexo de la evaluación presentada por el OFGI para el IV trimestre.
	3. Fiscalizar el ámbito general de Operaciones referente a la prestación de servicios de Calidad, Seguridad Complementaria y en general la Gestión Operacional Aeronáutica y Aeroportuaria para verificar el cumplimiento contractual de las obligaciones de las partes interesadas.	3.1. Realizar 28 Inspecciones de Operaciones Terrestres. 3.2. Realizar 35 Inspecciones de Calidad. 3.3. Realizar 20 Inspecciones de Seguridad. 3.4. Elaborar 12 Informes mensuales sobre las muestras diarias de operaciones en el AIJS, 3.5. Efectuar 3 Auditorías del Plan de Calidad	27%	Según cada meta: 1. 32,14%, se realizaron 9 inspecciones de operaciones terrestres 2. 25,71%, se realizaron 9 inspecciones de calidad 3. 20% se realizaron 4 inspecciones de seguridad 4. 25% se realizaron 3 informes mensuales sobre operaciones en el AIJS 5. 33,33%, se realizó 1 auditoria al Plan de Calidad 6. 25%, se emitieron todos los criterios solicitados

	4. Fiscalizar la actuación del Gestor en el desarrollo y mantenimiento de las tareas asociadas con la planificación, diseño, ejecución, control, aseguramiento y verificación de calidad y ambiental de los proyectos y obras de infraestructura conforme al CGI, para el cumplimiento de la fiscalización del OFGI correspondiente al área de Obras,	4.1. Fiscalizar el 100% de los proyectos según lo dispuesto en el cronograma de ejecución de obras del AIJS. 4.2. Realizar el 100% de las Inspecciones Semanales de Calidad de las Obras requeridas 4.3. Realizar 43 Inspecciones Regulares de Mantenimiento. 4.4. Realizar 12 recorridos de Mantenimiento. 4.5. Efectuar 3 Auditorías del Plan de Mantenimiento 4.6. Efectuar 3 Auditorías Ambientales 4.7. Efectuar 2 Auditorias a la Bodega de mantenimiento (Stock de Repuestos: máx. y mín.)	20%	Según cada meta: 1. 25%, Se realizaron todas las gestiones relacionadas a las fiscalizaciones de proyectos. 2. 25%, Se realizaron todas los informes y recorridos de calidad de obras requeridas 3. 30,22%, Se realizaron 13 inspecciones regulares de mantenimiento 4. 25%, realizaron 3 recorridos de mantenimiento 5. 0%, meta alcanzada en el III trimestre 6. 33.33%, Se efectuó una auditoría ambiental 7. 0%, meta alcanzada en el III trimestre
	5. Fiscalizar los ingresos generados en la operación del AIJS para verificar la correcta facturación, cobro y distribución de los ingresos conforme al CGI.	5.1. Realizar 6 revisiones trimestrales de la distribución de ingresos del fideicomiso (Anual: 24) 5.2. Confeccionar 12 Informes mensuales de la distribución del fideicomiso. "5.3. Realizar un informe mensual de facturación de áreas comerciales (Anuales:12)" 5.4. Elaborar 12 Informes de arqueo de parqueo 5.5. Elaborar 12 Informes de Gafetes 5.6. Efectuar 12 Informes de revisión de la facturación y servicios prestados por el Gestor en la operación aeronáutica. 5.7. Realizar 12 Informes de revisión de la facturación y servicios prestados por el Gestor en la operación No aeronáutica. 5.8. Realizar 12 Informes de	37%	Según cada meta: 1. 25% Se realizaron las 6 revisiones de distribución de ingresos del fideicomiso 2. 25% Se confeccionaron 3 informes mensuales de la distribución del fideicomiso 3. 25% Se realizaron 3 informes mensuales de facturación de áreas comerciales 4. 25% Se elaboraron 3 informes de arqueo de parqueo 5. 25% Se efectuaron 3 informes de gafetes 6. 25% Se efectuaron 3 informes de revisión de la facturación y servicios en la operación aeronáutica 7. 25% Se realizaron 3 informes de revisión de la facturación y servicios en la operación no aeronáutica 8. 25% Se realizaron 3 informes de conciliación de ingresos totales facturados en el mes contra el fideicomiso 9. 25% se realizaron 3 informes de conciliación de la factura de los ingresos totales para la DGAC contra el informe de cuentas por cobrar de antigüedad de

		conciliación de ingresos totales facturados en el mes contra el Fideicomiso. 5.9. Realizar 12 Informes de la conciliación de la factura de los ingresos totales para la DGAC contra el informe de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos. 5.10. Efectuar 4 revisiones de los estados financieros del gestor (3 de trimestres y 1 anual)" 5.11. Efectuar 1 revisión tarifaria Anual. 5.12. Efectuar 1 Revisión Anual del Plan Comercial y Distribución de Áreas 5.13. Realizar 2 Inspecciones de áreas 5.14. Realizar 1 revisión mensual de desviación y tardanza tarifaria" 5.15. Emitir el 100% de los criterios financieros que se soliciten, relacionados con el Contrato de Gestión Interesada.		saldos. 10.25% Se efectuó 1 revisión de estados financieros del Gestor. 11. 100% no se efectuó revisión tarifaria porque el Gestor no presentó propuesta, (incumplimiento de Gestor no de OFGI) 12. 100%, se efectuó la revisión anual al plan comercial y distribución de áreas. 13. 50% se realizó 1 inspección de áreas. 14. 25% se realizaron las 3 revisiones de desviación y tardanza tarifaria. 15. 25% de criterios financieros emitidos, no se detalla la cantidad.
	6. Fiscalizar el ámbito general de Operaciones referente a la prestación de servicios de Calidad, Seguridad Complementaria y en general la Gestión Operacional Aeronáutica y Aeroportuaria para verificar el Contrato Concesión del AIDQ	6.1. Realizar 19 Inspecciones de Calidad. 6.2. Realizar 16 Inspecciones de Seguridad. 6.3. Emitir criterios de seguridad, operaciones terrestres y de calidad de los aspectos que se soliciten, relacionados con el Contrato de Concesión.	24%	Según cada meta: 1. 21,05% se realizaron 4 inspecciones de calidad 2. 25% se realizaron 4 inspecciones de seguridad 3. 25% se efectuaron todos los criterios de seguridad operaciones, etc. en relación al contrato de Concesión.

	7. Fiscalizar la actuación del Gestor en el desarrollo y mantenimiento de las tareas asociadas con la planificación, diseño, ejecución, control, aseguramiento y verificación de calidad y ambiental de los proyectos y obras de infraestructura conforme al CGI, para el cumplimiento de la fiscalización del OFGI correspondiente al área de Obras,	7.1. Participar activamente en las Reuniones mensuales de Obras. 7.2. Realizar 5 Inspecciones Regulares de Mantenimiento. 7.3. Realizar 12 Revisiones mensuales de los informes de cumplimiento de mantenimiento.	15%	Según cada meta: 1. 0% No se efectuaron reuniones de obras. 2. 20% se realizó 1 inspección regular de mantenimiento. 3. 25% se realizaron 3 revisiones de cumplimiento de mantenimiento
	8. Fiscalizar los ingresos generados en la operación del Aeropuerto para verificar la correcta facturación, cobro y distribución de los ingresos conforme al Contrato y el correcto depósito del 5% del canon de explotación y el 5% del canon de Fiscalización	8.1. Realizar 24 Revisiones de impuestos de salida. 8.2. Realizar 4 Revisiones trimestrales de los ingresos generados por la Concesión conforme al art.8 del contrato. 8.3. Emitir criterios financieros que se soliciten, relacionados con el Contrato de Concesión	25%	Según cada meta: 1. 25% se realizaron 6 revisiones de impuestos de salida 2. 25% se realizó 1 revisión de ingresos generados por la concesión 3. 25% Se remitieron todos los criterios relacionados al Contrato de Concesión
Dirección General	1. Lograr presencia internacional en condiciones de liderazgo en materia aeronáutica	1.1. Atender el 100% de las invitaciones recibidas en materia aeronáutica.	25%	Se participó en 6 reuniones a nivel institucional en materia aeronáutica.
	2. Fortalecer la gestión de proyectos a nivel institucional	2.1. Realizar el 100% de las reuniones programadas	25%	Se efectuaron 6 reuniones de la PMO en el IV trimestre, un total anual de 25.
	3. Gerenciar el accionar de las diferentes dependencias de la DGAC	3.1. Tramitar el 100% de los documentos recibidas por la DG	25%	Se realizaron 236 traslados en el IV trimestre para que las dependencias gestionaran lo correspondiente, para un total de 948 en el año.

	4. Apoyar y dar seguimiento a las diferentes gestiones de las dependencias de la DGAC	4.1. Realizar una reunión trimestral de rendición de cuentas de las dependencias a la DG	25%	Se realizaron 91 reuniones en el IV trimestre con las diferentes dependencias, para un total de 203 en el año.
Departamento Financiero Administrativo	1. Gerenciar el apoyo logístico a nivel institucional en cuanto a recursos humanos, financieros y materiales.	1.1. Tramitar el 100% de los documentos recibidos	25%	No se aportan observaciones
	2. Apoyar a las Dependencias a su cargo en cuanto a tecnologías informativas (sistemas)	2.1. Apoyar al 100% las gestiones relativas a los sistemas.	25%	No se aportan observaciones
Planificación	1. Realizar Auditorías para mantener la certificación del Sistema de Calidad.	1.1. Realizar tres auditorías (dos internas y una vigilancia).	0%	Objetivo cumplido en el III trimestre
	2. Mantener actualizada la información documentada del Sistema de Gestión.	2.1. Aplicar el 100% de las actualizaciones solicitadas al SGC 2.2. Realizar dos verificaciones para garantizar la actualización de la Guía Maestra y Control de Registros	13%	Según cada meta: 1. 25% se atendieron todas las solicitudes de modificación documental. Manuales: 4, Procedimientos 21, Instructivos: 11 y Formularios 38, total=74 documentos 2. Meta alcanzada en el III trimestre
	3. Analizar los Servicios No Conformes (SNC) para determinar recurrencias y afectaciones al usuario.	3.1. Analizar y resolver el 100% de los Reportes de Servicios No Conformes recibidos	25%	Se realizó una reunión por mes para analizar las salidas No Conformes reportadas durante el trimestre.
	4. Brindar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas (AC) para garantizar que sean cerradas.	4.1. Atención y seguimiento del 100% de las acciones correctivas determinadas	25%	No se presentan observaciones.
	5. Evaluar los resultados obtenidos por el SGC de manera semestral.	5.1. Dos Informes de Revisión por la Dirección		Objetivo alcanzado en el III trimestre

	6. Implementar acciones tendientes al cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).	6.1. Implementar 8 acciones incluidas en el Programa de Gestión Ambiental Institucional.	25%	Las acciones ejecutadas en el IV trimestre: 1. Diagnósticos sobre detección de fugas de agua potable en la red en los siguientes Centros de Trabajo: AIDOQ, Aeródromos de Nosara, Quepos, Palmar Sur, Golfito, Drake y Pérez Zeledón. 2. Determinación de funcionalidad de la planta eléctrica en el edificio de Oficinas Centrales, regidas por el uso de combustibles fósiles (diesel). 3. Instalación de etiquetas de sensibilización sobre ahorro energético y consumo de agua potable en diversos interruptores y lavamanos en Oficinas Centrales, Aeródromo de Nosara.
	7. Formular los Planes anuales para el año 2020 en coordinación con las Dependencias Institucionales.	7.1. Realizar el 100% del PAO 7.2. Realizar el 100% del Anteproyecto del POI	13%	Según cada meta: 1. 25% se presentó a la DG el PAO 2020, el mismo fue aprobado mediante oficio DGAC.DG.OF-1978-2019 del 31 de octubre del 2020. 2. 0% meta cumplida en el III trimestre.
	8. Realizar las evaluaciones de los planes atinentes a la gestión institucional.	8.1. Realizar 4 informes de evaluación del PAO 8.2. Realizar 24 verificaciones aleatorias a las dependencias que presentan PAO " 8.3. Realizar 2 informes de evaluación del POI 8.4. Realizar 4 informes de evaluación del PND 8.5. Realizar 4 informes de evaluación del PES 8.6. Realizar 2 informes de evaluación del PNT	7%	Según cada meta: 1. 25%, En el IV trimestre se evaluó el III trimestre, informe: DGAC-UPI-INF-029-2019 2. 25%, se realizaron 3 verificaciones: Accidentes e Incidentes, y Salud Ocupacional (se sobrepasó la meta al haber alcanzado a realizar en todo el año 13 verificaciones). 3. 0%. meta completada en el III trimestre 4. 0%, meta completada en el III trimestre 5 y 6. estas metas fueron completadas en el I trimestre, cabe aclarar que inicialmente se plantearon 4 y 2 informes de PES y PNT, siendo que históricamente esa era la cantidad que solicitaba Planificación Sectorial del MOPT, sin embargo, durante el 2019 solo solicitaron una de cada una en el I trimestre, mismas que se presentaron oportunamente.

	9. Preparar el informe de labores anual de la institución para el Ministerio de la Presidencia	9.1. Realizar el informe de labores anual de la DGAC	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre
	10. Elaborar las incidencias en los planes de conformidad con las modificaciones presupuestarias.	10.1. Realizar el 100% de los informes de incidencias en planes requeridos	25%	En el IV trimestre se realizaron dos modificaciones: Incidencia Modificación Presupuestaria N° 04-2019, oficio DGAC-UPI-OF-264-2019 del 15/10/2019. Incidencia Modificación Presupuestaria N° 05-2019, oficio DGAC-UPI-OF-332-2019 del 26/11/2019.
	11. Brindar información estadística de Transporte Aéreo nacional e internacional, operaciones, pasajeros y carga para la toma de decisiones.	11.1. Recolectar y procesar el 100% los formularios mensuales de las estadísticas de Transporte Aéreo. 11.2. Realizar semestralmente las publicaciones de actualizaciones de las estadísticas en la página web 11.3. Preparar el anuario estadístico de Transporte Aéreo 11.4. Atender el 100% de consultas recibidas sobre estadística de usuarios internos y externos 11.5. Remitir semestralmente los reportes de estadísticas a la CLAC y la OACI 11.6. Remitir trimestralmente reporte de estadística de transporte aéreo a ARESEP y Ministerio de Hacienda	15%	Según cada meta: 1. 25%, no presenta observaciones 2. 0%, hace referencia a la página web donde se publican las estadísticas. 3. 0% meta alcanzada en el III trimestre 4. 25% se atendieron todas las consultas recibidas 5. 13%, no presenta observaciones 6. 25% se realizó la remisión trimestral correspondiente.
	12. Gestionar todas las actividades previas y posteriores requeridas para el correcto desempeño de las sesiones de la comisión de la PMO de manera tal que se apoye la efectiva ejecución de los proyectos.	12.1. Preparar el 100% de las agendas y minutas correspondientes de sesiones de la PMO.	25%	Se realizaron 6 sesiones, generando la misma cantidad de agendas y minutas: Minuta # 20 fecha 03 octubre 2019 Minuta # 21 fecha 17 octubre 2019 Minuta # 22 fecha 31 octubre 2019 Minuta# 23 fecha 14 noviembre 2019 Minuta # 24 fecha 28 noviembre 2019 Minuta # 25 fecha 19 diciembre 2019

	13. Dar seguimiento y monitoreo al avance de las diferentes etapas de los proyectos de la DGAC.	13.1. Preparar 12 matrices de seguimiento y monitoreo de los proyectos de obra pública a la Comisión PMO	25%	Se realizaron entrevistas a los directores de proyecto y/o a sus jefaturas, montando los resultados en matrices y siendo validadas por estos mediante correo electrónico. En el período en cuestión se prepararon las matrices de seguimientos de proyectos de octubre, noviembre y diciembre.
	14. Informar al Jerarca de la institución acerca del avance de los proyectos.	14.1. Realizar un informe mensual de proyectos	25%	Los informes se presentaron en los siguientes oficios: DGAC-CPMO-10-2019 (octubre) DGAC- CPMO -11 -2019 (noviembre) DGAC-CPMO -15-2019 (diciembre
	15. Realizar SEVRI - Valoración de Riesgos 2019 y su seguimiento.	15.1. Aplicar la valoración de Riesgos al 40% de los objetivos institucionales incluidos Plan Anual Operativo del 2019. 15.2. Elaborar y publicar informe de seguimiento de planes de acción respecto al SEVRI del 2018.	0%	Metas cumplidas en el III trimestre
	16. Dar Seguimiento a los informes de Auditoría Interna para remisión al CTAC y Casa Presidencial.	16.1. Elaborar un informe de seguimiento de auditorías al CTAC.	10%	Durante el trimestre se realizaron seguimientos, sin embargo, no se alcanzó a finalizar el informe, se espera terminar en febrero 2020
	17. Impartir charlas de capacitación a funcionarios encargados, funcionarios nuevos y enlaces de la institución en tema de Control Interno y Valoración de Riesgos.	17.1. Realizar al menos 4 charlas respecto a temas referentes a Control interno conforme a normas.	0%	Objetivo cumplido en el II trimestre
	18. Realizar la autoevaluación del sistema de Control Interno ASCI.	18.1Aplicar la autoevaluación del sistema de control interno.	25%	Se emitió informe de resultados en diciembre 2019 y se tramitó mediante oficio DGAC- UPI.340-2019

	19.Mantener actualizada y documentada la estructura organizacional de la DGAC.	19.1. Revisar y aprobar 44 procesos organizaciones	5%	En el IV trimestre: Gestión de Capacitación y Desarrollo y Aeronáutico Legal. El incumplimiento de este objetivo se debe a las cargas de trabajo de los diferentes funcionarios a los que la jefatura de Planificación asigno a trabajar en los diferentes procesos institucionales.
Asesoría Jurídica	1- Gestionar los diferentes trámites administrativos que requieren resolución jurídica	1.1. Atender el 100 % de las solicitudes relacionadas con certificados de explotación. 1.2. Atender el 100 % del trámite de solicitud de aprobación de los Reglamentos Aeronáuticos. 1.3. Atender el 100% de los criterios e informes de solicitudes de permisos de uso y desalojos en terrenos en aeródromos y aeropuertos internacionales. 1.4. Gestionar el 100% de las resoluciones e informes sobre reclamos administrativos solicitados 1.5. Atender el 100% resoluciones solicitadas relacionadas con el trámite de expropiaciones.	38%	Según cada meta: 1. 25%, se recibieron 12 solicitudes y se atendieron 7 solicitudes. 2. 75%, en el IV trimestre se tramitaron los reglamentos: RAC LPTA, RAC 14, RAC 15 y RAC ATS. 3. 25%, Se recibieron y atendieron 7 proceso de desalojo u otorgamiento de espacios. 4. 25% se recibió y atendía un reclamo administrativo (JORAL S.A.) 5. 25%, se tramitó la resolución de expropiación de: Corporación el Brujo, Comercializadora territorio de Marte, Comercializadora Planeta Tierra, Compañía Agrícola Industrial Corteza Amarilla y Livianas de Liberia.
	2- Diligenciar los procesos de judiciales que se presentan a la Asesoría Jurídica	2.1. Conocer y contestar el 100% de las demandas judiciales presentados contra la DGAC y el CTAC en sede judicial.	75%	Durante el IV trimestre se tramitaron las siguientes demandas judiciales: Aerobell Service Center, Nature Air (concesionarios) y Ricardo Arias Borbón (funcionario)

	3- Gestionar los trámites requeridos por la institución en materia de Contratación Administrativa.	3.1. Revisión del 100% de los aspectos legales del cartel de licitación. 3.2. Analizar el 100% de las ofertas (carteles) recibidas 3.3. Resolver el 100% de los recursos de objeción al cartel y revocatoria o apelación contra actos de adjudicación recibidos. 3.4. Confeccionar el 100% de los contratos, adendum y criterios sobre aplicación del marco normativo de la contratación administrativa recibidos 3.5. Refrendar el 100% de los procesos de licitación solicitados.	20%	Según cada meta: 1. 0%, Por existir una comisión de varias unidades que se encargan de la revisión de carteles. (para el 2020 la Unidad solicitará la exclusión de esta meta). 2. 25%, no se presentan observaciones 3. 25%, no se presentan observaciones 4. 25% no se presentan observaciones 5. 25%, resoluciones de refrendos de procesos licitatorios de la DGAC-AJRI-OF-011-2019 a la 015-2019
	4- Tramitar Investigación preliminar y Procedimientos Administrativos contra empresas, operadores aeronáuticos y funcionarios de la institución	4.1. Tramitar el 100% de las investigaciones preliminares solicitadas a la Asesoría Jurídica. 4.2. Tramitar el 100% de los Procedimientos Administrativos contra empresas, operadores aeronáuticos y funcionarios de la DGAC solicitados a la Asesoría Jurídica	38%	Según cada meta: 1. 50%, la AJ no recibió solicitudes de investigaciones preliminares ni en el III ni IV trimestre, siendo que no hubo incumplimiento de parte de la unidad se indica el avance correspondiente. 2. 25%, la AJ no recibió en el III y IV trimestre la solicitud de trámite de procedimientos administrativos, siendo que no hubo incumplimiento de parte de la unidad se indica el avance correspondiente.
	5- Continuar con el proceso de declaratoria de incobrabilidad de los deudores en razón de su antigüedad o escasa cuantía	5.1. Finalizar 10 informes de incobrabilidad.	0%	Objetivo cumplido en el III trimestre

	6.- Mantener actualizado el Registro Aeronáutico Costarricense	6.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de autorizaciones de matrículas de aeronaves TI y extranjeras 6.2. Tramitar el 100% de las inscripciones de aeródromos, de certificados de explotación y poderes, solicitadas	25%	Según cada meta: 1. 25%, no se presentan observaciones 2. 25%, en el III y IV trimestre la AJ no recibió solicitudes de estos tipos, siendo que no hubo incumplimiento de parte de la unidad se indica el avance correspondiente.
Gestión Institucional de Recursos Humanos	1. Organizar actividades médicas integrales de la promoción de la salud	1.1. Realizar una campaña de donación de sangre 1.2. Realizar dos campañas de vacunación	25%	Según de meta: 1. Cumplida en el I trimestre 2. 25%, se realizó campaña de vacunación contra el tétano (la meta fue sobre pasada, siendo que la programación eran 2 campañas y se realizaron 4)
	2. Brindar atención médica y de enfermería a los funcionarios(as) de la DGAC	2.1. Emitir informe mensual de la atención médica y de enfermería. 2.2. Atender al 100% de pacientes que requieren atención médica. 2.3. Realizar 8 Giras de Chequeo general a los funcionarios de los diferentes aeropuertos y vacunación	17%	Según cada meta: 1. 25%, se emitieron 3 informes mensuales de atención médica y enfermería. 2. 25%, se atendieron todos los pacientes que requirieron atención médica, aproximadamente 450. 3. 0%, no se realizaron giras durante el IV trimestre, siendo que la vacunación del Tétano se llevó a cabo en oficinas centrales debido a que la compro y aplico el personal de la CCSS ya que, según el Ministerio de Salud, quien las compra, las aplica, si las hubiera comprado la DGAC se hubiera podido cumplir con las visitas a aeropuertos.
	3. Realizar el chequeo médico preempleo a los nuevos funcionarios de la DGAC	3.1. Verificar el estado de salud del 100% de nuevos funcionarios de la DGAC.	25%	En el IV trimestre se realizaron 40 pruebas

	4. Cumplir con la programación anual del plan de capacitación	4.1. Tramitar el 100% el 100% de las solicitudes de capacitación 4.2. Elaborar un resumen ejecutivo de seguimiento trimestral del PDC 4.3. Aplicar cuatro ejercicios de evaluación de impacto de la capacitación 4.4. Tramitar el 100% de las enmiendas requeridas al Manual de Capacitación Institucional.	25%	Según cada meta: 1. 25% Se tramitaron 32 acuerdos, correspondiente a la totalidad de solicitudes 2. 25%, Se realizó remisión trimestral al CECADES. 3. 0%, no se avanzó en esta meta en todo el año, se justifica en las altas cargas de trabajo producto de situaciones extraordinarias como Auditorias de OACI y FAA, cambios en el sistema de gestión de tramites de capacitación vía sistema de compras públicas SICOP, aplicación de normativa y realización de presupuestos 2020 y 2021. 4. 50%, Se tramitó enmienda al Manual de Capacitación
	5. Facilitar a la institución el registro y control del personal	5.1. Emitir el 100% de las acciones de personal requeridas 5.2. Realizar aleatoriamente la revisión de 3 expedientes personales por mes 5.3. Realizar mensualmente una revisión de la asistencia de los funcionarios	25%	Según cada meta: 1. 25%, Se emitieron 269 acciones de personal para diferentes movimientos. 2. 25%, se realizó la revisión de 9 expedientes personales 3. 25%, se realizaron las 3 revisiones se asistencia de funcionarios correspondientes a cada mes
	6. Atender solicitudes de permisos, vacaciones, certificaciones e incentivos para los funcionarios de la DGAC	6.1. Atender el 100% de las solicitudes de certificaciones y constancias. 6.2. Atender el 100% de las solicitudes de vacaciones 6.3. Atender el 100% de las solicitudes de incentivos	25%	Según cada meta: 1. 25% Se emitieron 203 constancias y certificaciones (atendiendo el total de solicitudes) 2. 25% Se atendieron 426 solicitudes relacionadas con vacaciones 3. 25% se realizaron 9 Prorrogas y contratos de dedicación exclusiva y 4 estudios de anualidades
	7. Tramitar las planillas de los funcionarios de la DGAC	7.1. Realizar 50 planillas salariales.	25%	Se realizó la gestión para el pago de 13 planillas
	8. Preparar los Estudios de factibilidad requeridos para determinar que se cumple con los factores para dar inicio un estudio de puesto	8.1. Tramitar el 100% de los estudios de factibilidad requeridos	25%	Se realizó 1 estudio de factibilidad ascendente.

	9.Gestionar los estudios de puestos para lograr que las funciones que los trabajadores desempeñan estén acordes la clasificación otorgada al puesto.	9.1. Atender el 100% de las solicitudes de estudios de puestos	25%	Se realizaron 3 estudios de puestos que corresponden al tiempo o de consolidación
	10. Mantener actualizado el Manual descriptivo de puestos del Área Técnica	10.1. Atender el 100% de las solicitudes de modificadores al Manual del Área Técnica ingresadas.	25%	En el IV trimestre se atendieron nuevamente nuevas observaciones del Servicio Civil, quedando a la espera del aval final.
	11. Preparar criterios para dar trámite a los Reclamos Administrativos - Judiciales relacionados con los estudios de puestos	11.1. Atender el 100% de los Reclamos Administrativos ingresados.	50%	Se recibieron 3 solicitudes de reclamos administrativos, siendo todos atendidos.
	12. Atender toda solicitud de investigación que involucre criterio administrativo en materia de gestión de las relaciones humanas y sociales.	12.1. Atender el 100% de las Solicitudes de investigación en materia gestión de las relaciones humanas y sociales	50%	Se recibieron y atendieron 16 casos.
	13. Promover la Carrera Administrativa de los funcionarios de la DGAC por medio de Concursos Internos y Externos.	13.1. Realizar un Concurso Interno Administrativo. 13.2. Realizar un Concurso Interno Área Técnica.	50%	Según cada meta: 1. 50%, corresponde a la propuesta de concurso DGAC-CI-001-2019 Área Administrativa, se justifica la falta de cumplimiento debido a que órdenes superiores (jefatura de la unidad) se debía trabajar primero en finalizar concursos iniciados en el 2018, una vez que estos estuvieran listos, se podía continuar con el concurso administrativo planificado para 2019 (que ahora se extenderá al 2020). 2. 50% corresponde a la propuesta de concurso DGAC-CI-001-2019 Área Técnica, se justifica la falta de cumplimiento de la meta, en que la Dirección General dispuso que se pospusiera este concurso para dar prioridad al Concurso de Controladores de Tránsito Aéreo, una vez finalizado el mismo se podía continuar, razón por la que solo fue posible en el 2019 elaborar la propuesta. (se extiende a 2020)

	14. Brindar el Programa de Inducción a los colaboradores de nuevo ingreso a la Dirección General de Aviación Civil.	14.1. Desarrollar 3 programas de inducción dirigidos a los colaboradores de nuevo ingreso. 14.2. Orientar al 100% de funcionarios de nuevo ingreso en temas varios de la gestión institucional	29%	Se realizó la inducción a 10 funcionarios de nuevo ingreso.
	15. Realizar la Evaluación del Desempeño Anual de los funcionarios de la Dirección General de Aviación Civil.	15.1. Aplicar la evaluación del desempeño al 100% a los funcionarios de la DGAC	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre.
Recursos Financieros	1. Gestionar auditorias financieras de los estados financieros	1.1. Presentar 4 informes trimestrales de la auditoría externa de los estados financieros.	50%	En el IV trimestre se presentaron 2 informes de auditorías externas de los estados financieros.
	2. Gestionar los documentos de los presupuestarios de la DGAC.	2.1. Elaborar el documento del presupuesto ordinario. 2.2. Elaborar 4 liquidaciones presupuestarias. 2.3. Realizar el 100% de las modificaciones presupuestarias requeridas. 2.4. Elaborar 100% de los traspasos de fondos solicitados 2.5. Tramitar el 100% de los presupuestos extraordinarios requeridos.	19%	Según cada meta: 1. 0%, meta cumplida en el III trimestre 2. 25%, se efectuó la liquidación presupuestaria correspondiente al II Trimestre 3. 35%, se efectuó la modificación presupuestaria #4 y 5 del 2019 4. 25% Se han recibido y tramitado 48 traslados de fondos. 5. 0%, meta cumplida en el III trimestre
	3. Elaborar los registros contables	3.1. Elaborar 12 flujos de caja. 3.2. Elaborar 12 estados financieros. 3.3. Elaborar 4 informes trimestrales.	25%	Según cada meta: 1. 25%, se elaboraron los 3 flujos de caja uno por mes. 2. 25%, se elaboraron los 3 estados financieros, uno por mes cerrado. 3. 25%, se elaboró el cuarto 2019 informe trimestral para Contabilidad Nacional

	4. Fiscalizar y recaudar los ingresos de la DGAC	4.1. Efectuar 12 conciliaciones de antigüedad de saldos 4.2. Emitir el 100% de las notas de crédito solicitadas. 4.3. Emitir el 100% de las certificaciones de no saldo solicitadas 4.4. Preparar un informe de ingresos por día 4.5. Realizar el 100% de los pagos a los proveedores 4.6. Realizar el 100% de las intimaciones de cobro requeridas 4.7. Mantener actualizado el 100% de las garantías vigentes	25%	Según cada meta: 1. 25%, se realizaron las 3 conciliaciones de antigüedad de saldos correspondientes al trimestre 2. 25%, se elaboraron 33 notas de crédito. 3. 25%, se efectuaron 130 certificaciones de no saldo. 4. 25%, se confeccionaron 24 informes de ingresos. 5. 25%, se tramitaron 166 solicitudes de pago a proveedores 6. 25%, se efectuaron 113 intimaciones de cobro. 7. 25%, se mantuvo actualizado el registro de garantías.
Proveeduría	1. Formular el plan de adquisiciones institucionales del periodo 2020	1.1. Consolidar y programar el plan de adquisiciones 2020.	0%	Objetivo alcanzado en el III trimestre
	2. Dotar de los recursos necesarios a las diferentes dependencias de la DGAC	2.1. Atender el 100% de las solicitudes (materiales, obras y servicios) que realizan las Dependencias	25%	No se aportan datos de cantidades ni ningún otro detalle
	3. Realizar el análisis de las ofertas de las Contrataciones Administrativas.	3.1. Analizar el 100% de las Contrataciones Administrativas	20%	No se presentan observaciones que expliquen cuales o la cantidad de contrataciones analizadas, solo se indica que quedaron pendiente 11 de adjudicación.
	4. Resolver recursos de objeción (cartel) y de apelación (adjudicación)	4.1. Resolver el 100% de los recursos de objeción y de apelación	20%	Se resolvieron 2 recursos presentado en el IV trimestre
	5. Mantener actualizado el registro de las garantías de cumplimiento y participación en los procesos de Contratación que se requieran	5.1. Actualizar el registro de garantías una vez al mes (12 al año)	25%	Se indica que se mantienen vigentes todas las garantías de participación/cumplimiento

	6. Administrar y controlar los bienes muebles e inmuebles de la Dirección General de Aviación Civil y sus dependencias.	6.1. Inventariar 6 dependencias de la DGAC	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre
	7. Cumplir con los señalamientos del Ministerio de Hacienda indicados en la Directriz DGABCA-002-2017 del 21 de marzo 2017	7.1. Realizar un informe semestral de bienes muebles e inmuebles 7.2. Realiza un informe de obras en Concesión 7.3. Realiza un informe trimestral de obras en proceso 7.4. Realizar un informe anual de Bienes Muebles inscritos ante el Registro Nacional 7.5. Realizar un informe cuatrimestral sobre donaciones realizadas durante el periodo. 7.6. Realizar un informe semestral sobre destrucciones realizadas durante el periodo.	26%	Según cada meta: 1. 50%, se presentó informe de certificación anual de bienes. 2. 0%, meta cumplida en el I trimestre 3. 25%, se realizó el informe de obras en proceso y correspondiente al IV trimestre. 4. 0% meta cumplida en el III trimestre 5. 33,33%, se presentó informe de donaciones 6. 50%, se realizó informe de destrucciones del II semestre
	8. Analizar las solicitudes de donación de activos realizadas por Instituciones varias	8.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de donaciones.	25%	No se han solicitado donaciones
	9. Cumplir con los artículos N° 202 y 203 del reglamento de la Ley de Contratación Administrativa	9.1. Realizar el 100% actas de recepción provisional y definitiva de activos que ingresan a la DGAC	25%	No se presentaron observaciones que permitan conocer a que corresponde el avance señalado.
	10. Registrar los bienes de la institución en los sistemas SIBINET y SIFCO	10.1. Realizar el registro del 100% de los activos adquiridos y desechados	25%	No se presentaron observaciones que permitan conocer a que corresponde el avance señalado.

Servicios Generales	1. Mantener al día las Pólizas de Seguros de la DGAC.	1.1. Gestionar el pago de las pólizas de vencimiento anual (dron, seguro, viajeros, equipo, contratista, incendio, riesgos del trabajo) - (7) 1.2. Gestionar el pago de las pólizas Automóviles (vencimiento semestral).	25%	Según cada meta: 1. 0%Se cumplió en el I trimestre, sin embargo, durante este trimestre se gestionó una póliza que no estaba programada (dron de infraestructura) 2. Se realizó el pago de marchamos por ¢1,990,267,00 y por pago de póliza de automóviles del II semestre
	2. Gestionar el pago de los servicios públicos y mantener el control de los mismos	2.1. Solicitar a financiero el pago del 100% de facturas por concepto de servicios públicos.	25%	Se solicitó el pago de: 5 Asadas 3 AyA 3 CNFL 3 ICE telecomunicaciones 3 ICE electricidad 1 Municipalidad de SJ
	3. Brindar el servicio de transportes a los funcionarios de la DGAC	3.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de transportes.	25%	Se recibieron de la solicitud N°477 a la N°870, brindándose la totalidad de servicios
	4. Brindar el servicio de mensajería a las diferentes dependencias	4.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de entrega de documentación	25%	Se recibieron y entregaron 1427 documentos
	5. Brindar el mantenimiento preventivo y correctivo a la flota vehicular de la DGAC	5.1. Mantener el 100% la flotilla vehicular de la DGAC en óptimas condiciones	25%	Se realizaron 7 revisiones técnicas, 8 cambios de aceite y 10 mantenimientos preventivos y correctivos en taller.
	6. Elaborar el Plan de compras de los Programas Presupuestarios 1 y 2	6.1. Realizar dos planes de compras, uno para el programa 1 y otro por el programa 2	0%	Objetivo cumplido en el I trimestre
	7. Gestionar la Adquisición de bienes y servicios de conformidad con los planes de compras."	7.1. Tramitar el 100% de las reservas de fondos y decisiones iniciales requeridas a proveeduría	25%	Según los funcionarios del proceso, se tramitaron la siguiente cantidad de reservas de fondos: Andrea: 28, Karina 22
	8. Analizar las ofertas correspondientes a los procesos de contratación administrativa	8.1. Analizar el 100% de las ofertas presentadas por contratación administrativa	25%	Análisis de Ofertas: Programa 1: 39 análisis (Andrea) Programa 2: 24 análisis (Karina)

	9. Gestionar el pago de las facturas correspondientes a la adquisición de servicios	9.1. Tramitar el 100% de facturas recibidas sobre servicios	25%	Se reciben y entregan a financiero 141 facturas por servicios y contratos Programas 1 y 2: ¢274,568,784,38 y $57,660,70
Archivo Institucional	1. Gestionar todas las acciones necesarias para lograr una transparencia documental adecuada y en cumplimiento al cronograma respectivo	1.1. Coordinar la recepción de por lo menos 15 transferencias documentales 1. 2.. Brindar 15 asesorías sobre el Proceso de Transferencia Documental 1.3. Revisar el 100% de los formularios de remisión documental	17%	Según cada meta el avance: 1. 0%, se indica que se tramitó 1 remisión documental, sin embargo, se indica cero, debido a que la formulación indicaba realizar 15 en todo el año y esto se alcanzó en el II trimestre. 2. 27%, se realizaron 4 las asesorías a: Proveeduría, Transporte Aéreo, infraestructura y TI. 3. 25% Se recibieron un total de 2 formularios dos cuales fueron revisados (de Mantenimiento e Infraestructura)
	2. Actualizar el inventario del Archivo Central en libro de Excel	2.1. Realizar 12 actualizaciones al año el inventario manejados en Excel	25%	Se realizó la actualización de 4 subfondos del inventario a saber: Licencias, Infraestructura, Transporte Aéreo y Navegación Área, lo que implica un ajuste de 9336 registros. *Nota: Sobrepaso la meta ya que la programación era realizar 12 actualizaciones en el año y realizó 13*
	3. Llevar a cabo procesos de eliminación documental para liberar espacio en el Archivo Central	3.1. Realizar al menos 3 eliminaciones documentales	0%	En el IV trimestre realizaron 1 proceso de eliminación del tipo documental "compras directas. *Nota: Sobrepaso de la meta ya que la programación era realizar 3 eliminaciones documentales en el año y se realizaron 6.*
	4. Facilitar a los usuarios la información solicitada por cualquier medio de consulta	4.1. Atender el 100% de consultas y solicitudes de documentos	25%	Se atendieron de forma satisfactoria 49 consultas y se facilitaron 103 documentos.

	5. Mantener las condiciones adecuadas del depósito documental para la conservación de los documentos	5.1. Realizar una inspección diaria al depósito documental (240 días)	25%	Se realizaron las 60 inspecciones correspondientes al trimestre.
	6. Elaborar las tablas de plazos de conservación documental para asignar un valor a la documentación.	6.1. Realizar 3 tablas de conservación documental	100%	Se concluyeron las tablas de plazos de las siguientes dependencias administrativas: 1. Archivo Central, 2. Supervisión de aeródromos 3 Contraloría de Servicios.
	7. Recibir, registrar y digitalizar los documentos entregados en Ventanilla Única	7.1. Recibir, registrar y digitalizar el 100% los documentos recibidos por Ventanilla Única.	25%	Se registraron 1180 documentos externos y 625 documentos internos.
	8. Atender a las personas que acuden a la DGAC para realizar alguna gestión	8.1. Atender el 100% de las personas que acuden a la DGAC a realizar gestiones varias	25%	Se registraron 3436 ingresos de personas a la DGAC
Salón Diplomático	1. Gestionar oportunamente las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS	1.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS	25%	En el IV trimestre la cantidad de solicitudes recibidas y atendidas fueron: Octubre: 570 Noviembre: 295 Diciembre: 185
	2. Garantizar la atención adecuada de diplomáticos, altas autorizados gubernamentales y de organismos internacionales en el Salón Diplomático del AIJS en cumplimiento del Decreto 41300-MOPT	2.1. Brindar atención exclusiva orientada a facilitar la llegada o salida del 100% de las altas jerarcas y otros usuarios previamente autorizados en el AIJS	25%	Durante el IV trimestre se brindó atención exclusiva a: 1059 pasajeros

Salud Ocupacional	1. Promover el bienestar físico y mental de los funcionarios (as) de la DGAC	1.1. Cumplir con el Plan de inspecciones de condiciones de seguridad, salud e higiene ocupacional en centros de trabajo y emitir informes. (10 inspecciones) 1.2. Realizar el registro estadístico del 100% de los accidentes y enfermedades por consecuencia del trabajo 1.3. Preparar informe anual de los accidentes y enfermedades de trabajo al Consejo de Salud Ocupacional 1.4. Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de extinción de incendios de los centros de trabajo de la DGAC (6) 1.5. Coordinar con el INS dos charlas a funcionarios de la DGAC en temas de salud ocupacional y prevención	55%	Según cada meta: 1. 50%, Inspección de condiciones de seguridad, salud e higiene ocupacional (mantenimiento de extintores) 2. 25%, no se presentaron observaciones. 3. 0%, meta cumplida en el I trimestre 4. 100% se realizaron las gestiones de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de extinción en los 6 centros de trabajo (informes digitales) 5.100%, siendo que no fue posible coordinar las charlas con el INS, se coordinaron con la empresa Asesoría Optima en Seguridad Industrial (ASOSI S.A.) dos charlas en tema de salud ocupacional y prevención.
	2. Fomentar el bienestar mental de los funcionarios de la DGAC	2.1. Divulgar 4 afiches de manera física y electrónica para promover el bienestar mental de los funcionarios	25%	No se presenta mayor información.
	3. Contar con comisiones de Salud Ocupacional en los diferentes centros de trabajo de la DGAC en cumplimiento del Decreto 39408 MTSS	3.1. Constituir y organizar las Comisiones de Salud Ocupacional del AITBP y el Departamento de Navegación Aérea	0%	El encargado indica haber realizado gestiones mediante correo electrónico y oficios, sin embargo, dice no contar con interés de parte de las personas trabajadoras en los centros de trabajo. Se retomará para el 2020
Tecnologías de Información	1. Brindar mantenimiento preventivo a los equipos informáticos	1.1. Realizar un proceso de limpieza a los equipos informáticos anuales	100%	Se realizo en octubre 2019, como parte de la contratación de arrendamiento de equipos informáticos.

	2. Atender las solicitudes de incidentes	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de incidentes	25%	Se indica que se atendieron 188 casos, sin contar llamadas telefónicas y asistencia presencial en sitio.
	3. Diseñar e implementar carteles licitatorios correspondientes a compras y contrataciones tecnológicas	3.1. Realizar el 100% los oficios de las decisiones iniciales de licitaciones referentes a tecnología. 3.2. Realizar el 100% de los informes técnicos de análisis de ofertas.	63%	Según cada meta: 1. 60% 2. 65% La Unidad no indica a que obedecen los avances, pese a que Planificación se lo consulta vía correo electrónico.
	4. Realizar informes de avance de proyectos de tecnologías informáticas	4.1. Realizar 12 informes de avance de proyectos de tecnologías de información	25%	Se realizaron 3 informes de avance de proyectos.
	5. Suministrar al usuario final de la institución las herramientas tecnológicas	5.1. Mantener el equipo de cómputo e impresoras arrendado durante 12 meses. 5.2. Adquirir el 100% de las licencias requeridas por la DGAC. 5.3. Actualizar el 100% de las licencias que la DGAC tiene. 5.4. Mantener el 100% de las suscripciones requeridas por la DGAC. 5.5. Mantener el arrendamiento de servicio administrado de info-comunicación. 5.6. Suministrar a la administración del 100% de herramientas, dispositivos y otros necesarios para el correcto desempeño de las funciones	32%	Según cada meta: 1. 25% se mantuvieron arrendados los equipos de cómputo e impresoras 2. 30%, se adquirieron las licencias: Revit (3), Visual Basic (2), BO (10), Argis (4), Monitoreo (1), Packetshaper (1). 3. 30%, se renovaron las licencias: Rojetc (35) y Autocad (13) 4. 30%.la suscripción que se mantiene es el correo electrónico en nube- Office 365. 5. 25% se mantuvo el arrendamiento de servicios administrados que incluyen telefonía IP 6. 50%, se adquirieron las herramientas, dispositivos y otros necesarios durante el trimestre.
Programa 3 Desarrollo de Infraestructura				

UNIDAD O DEPEDENCIA	OBJETIVO	METAS	% avance del 1/10 al 31/12	OBSERVACIONES IV TRIMESTRE
Unidad Infraestructura	R 1.-Elaborar propuesta del plan de inversión para el año 2020	R.1.1. Elaborar un plan de inversión para la aprobación del CETAC que contenga los proyectos a desarrollar en los Aeropuertos Locales e internacionales.	0%	Objetivo cumplido en el II trimestre
	R 2.- Propiciar el desarrollo de proyectos de inversión para mejorar la infraestructura aeroportuaria.	R.2.1. Preparar el 100% de los términos de referencia de obra requeridos para las contrataciones de proyectos de acuerdo al plan de inversión para el 2020. R.2.2. Elaborar el 100% los estudios para la realización para los nuevos diseños de proyecto básicos requeridos de los proyectos de inversión 2020. R.2.3. Elaborar el 100% de los Términos de Referencia de calidad de los proyectos 2020.	25%	Según cada meta: 1. 25%, se elaboraron términos de referencia de los proyectos de AIDOQ. Proyecto Plan Integral de Mejoramiento AITBP y Mejoramiento del Aeródromo de Quepos 2. 25%, se elaboraron los estudios para los proyectos de mejoramiento del aeródromo de Tortuguero, habilitación de espacios en el AIDOQ, Mejoramiento del Aeródromo de Guápiles Fase II
	R 3.-Realizar los levantamientos topográficos para el diseño y ejecución de los proyectos de Infraestructura aeronáutica de los aeródromos.	R.3.1. Elaborar el 100% de levantamientos topográficos para diseños de proyectos de inversión pública requeridos para el 2020 R.3.2. Realizar el 100% de las verificaciones topográficas de los proyectos en ejecución requeridos	25%	Según cada meta: 1. 25%, Se realizaron los levantamientos topográficos proyectos para 2020: mejoramiento del aeródromo de Tortuguero, Habilitación de espacios para permisionarios en AIDOQ, Construcción de bomberos en AIDOQ, Plan integral del mejoramiento AITBP, Puerto Jiménez fase II. 2. 25%, Se han realizado 2 verificaciones topográficas de los proyectos en ejecución: Guápiles y Pérez Zeledón.

	R 4.-Realizar los estudios necesarios en las zonas de influencia de los aeródromos del país, requeridos para una operación segura.	R.4.1. Realizar el 100% de los Estudios para eliminación de obstáculos en las zonas de influencia de los aeródromos solicitados por otras Dependencias R.4.2. Realizar el 100% las solicitudes de autorización de elevaciones de las construcciones en las superficies limitadoras de obstáculos de los aeropuertos internacionales y locales, solicitadas por interesados externos.	25%	falta una meta 2. Durante el año se realizaron 610 estudios de altura.
	R 5.-Realizar la inscripción y seguimiento de proyectos de inversión en el Banco de Proyectos de Inversión de MIDEPLAN.	R.5.1. Inscribir el 100% de los nuevos proyectos de inversión que gestione la Institución para el año 2019 R.5.2. Realizar el 100% de las actualizaciones de los proyectos de inversión inscritos en el BPIP atendiendo las solicitudes de MIDEPLAN según plan de inversión aprobado para el año 2018 y 2019.	0%	Metas alcanzadas en el III trimestre
	R 6.- Mantener un seguimiento y Control de los avances que presenten los proyectos de inversión de la Institución.	R.6.1. Realizar 12 informes de seguimiento de proyectos de Infraestructura dirigidos a UPLA y CETAC.	25%	Se han realizado 4 informes trimestrales de seguimiento de proyectos de infraestructura dirigidos UPLA y CETAC
Mantenimiento	1. Aplicar el programa de mantenimiento preventivo electromecánico y de obra civil en Aeropuertos Internacionales, Aeródromos y Edificios de la DGAC.	1.1. Realizar 118 Giras de inspección del programa de mantenimiento preventivo. 1.2. Adquirir el 100% de equipos varios requeridos en las oficinas de la DGAC y AIDOQ para brindar el manteniendo oportuno	0%	Según cada meta: 1. 29,6% se realizaron 34 giras de inspección de mantenimiento preventivo 2. Concluida en el I trimestre.

	2. Elaborar los informes de gestión para enviar al Área de Infraestructura aeronáutica.	2.1. Elaborar un informe de gestión semestral para enviar al Área de Infraestructura Aeronáutica	50%	No se presentan observaciones
	3. Preparar, supervisar y controlar los servicios y trabajos realizados por contrato y relacionados al mantenimiento de equipos y de obras civiles.	3.1. Realizar 122 Giras de inspección (contrato de chapeas) 3.2. Realizar 5 Giras de inspección (de contratos de obras civiles y electromecánico). 3.3. Realizar 6 Giras de inspección (de contrato de Aires Acondicionados). 3.4. Realizar 1 Giras de inspección (de contrato de pararrayos). 3.5. Realizar 12 giras de inspección (de contrato de ascensores) 3.6. Realizar 8 giras de inspección (de contrato de Plantas eléctricas) 3.7. Realizar 4 giras de inspección (de contrato de marcos detectores de metales) 3.8. Realizar 4 giras de inspección (de contrato de maquina rayos X)	18%	Según cada meta: 1. Se realizaron 24 giras de inspección chapeas 2. Se realizó 1 gira de inspección de obra civil. 3. Meta concluida en el III trimestre 4. Meta concluida en el III trimestre 5. Se realizaron 3 giras de inspección de ascensores 6. Se realizaron 2 giras de inspección de Plantas eléctricas 7. Se realizó 1 gira de marcos detectores de metales 8. Se realizó 1 gira de inspección de máquina de rayos X
	4. Ejecutar correctamente y en el menor tiempo posible el mantenimiento correctivo electromecánico y de obra civil en Aeropuertos Internacionales, Aeródromos y Edificios de la DGAC.	4.1. Realizar el 100 % de trabajos	15%	No se presentan observaciones
Fuente: Matrices de Evaluación IV Trimestre 2019 enviadas por cada Unidad				

Anexo #3: Resumen de Resultados de Evaluación Anual- Objetivos Estratégicos

UNIDAD O DEPEDENCIA	OBJETIVO	METAS	% avance I trimestre	% avance II trimestre	% avance III trimestre	% avance IV trimestre	TOTAL 2019
Departamento de Servicios de Navegación Aérea	1. Alinear el Plan Nacional de Navegación Aérea de conformidad con la declaratoria de Puerto España	1.1. Actualizar el 100% del Plan Nacional de Navegación Aérea.	**25%**	**10%**	**40%**	**15%**	**90%**
	2. Reestructurar el espacio aéreo nacional para aumentar la capacidad, eficiencia y seguridad del sistema de Navegación Aérea basado en tecnologías PBN	2.1. Actualizar el 100% de los procedimientos, límites y tipos de espacios aéreos que se requieran	**10%**	**20%**	**30%**	20%	**80%**
	3. Mejorar el equilibrio entre demanda y capacidad (DCB) de las operaciones aéreas	3.1. Implementar el 100% de las etapas ATFM	**25%**	**25%**	**25%**	0%	**75%**
	4. Optimizar y mejorar la infraestructura de comunicaciones del sistema móvil aeronáutico	4.1. Adquirir cinco (5) radios de comunicación portátil 4.2. Adquirir tres (3) radios transceptores de sistema de frecuencias 43. Adquirir repuestos para radio y veinte (20) casco operadora	**23%**	**77%**	**0%**	0%	**100%**
	5. Optimizar y mejorar la infraestructura de comunicaciones del sistema fijo aeronáutico	5.1. Cumplir con las etapas 1, 2, 3, 4 y 5 requeridas para la implementación de tecnología AIDC"	**10%**	**50%**	**10%**	0%	**70%**

Administración del Espacio Aéreo (ATM)	*No se formularon objetivos estratégicos para el 2019*						
Información Aeronáutica (AIM)	*No se formularon objetivos estratégicos para el 2019*						
Supervisión de Navegación Aérea	1. Mejorar el Marco Normativo de Navegación Aérea	1.1. Alcanzar ítem 5 de la fase 2 y el ítem 13 (formulario 7E12) de la fase 4 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC ATC 1.2. Alcanzar ítem 5 de la fase 2 y el ítem 13 (formulario 7E12) de la fase 4 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 3 1.3. Alcanzar los ítems 1, 20y 21 de la fase 5 definida en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 4. 1.4. Realizar y presentar una propuesta de enmienda de RAC 15 1.5. Alcanzar ítem 1, 2, 3 y 4 de la fase 1 el ítem 5 de la fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 10 1.6. Alcanzar ítems de la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 05 1.7. Alcanzar ítems de la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 12 1.8. Alcanzar ítems de	**6%**	**12%**	**22%**	58%	98%

		la fase 1 y fase 2 definidas en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 20 1.9. Alcanzar ítem 8 de la fase 2 definida en el formulario 7F201 del SGC, para el RAC 16					
Operaciones	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***						
Licencias	1. Actualizar el banco de preguntas de los exámenes TM2 para subsanar discrepancias identificadas por los usuarios	1.1. Realizar y actualizar una revisión al total del banco de preguntas de exámenes TM2 (Generales, Avión, Motor) – Total 300 preguntas	**25%**	**0%**	**0%**	0%	25%
	2. Elaborar una circular de asesoramiento dirigida a examinadores delegados externos para definir la metodología a seguir en aplicación de pruebas prácticas a pilotos	2.1. Realizar y divulgar circular de asesoramiento sobre metodología para aplicación de pruebas prácticas a pilotos	**0%**	**0%**	**50%**	0%	50%
	3. Mejorar el procedimiento de la emisión de licencias con el propósito de lograr un servicio al cliente más eficiente.	1.1. Lograr que el procedimiento de emisión de licencias se gestione en línea 1.2. Firmar convenio de "Certificado Médico Digital" con el Colegio de Médicos de Costa Rica	**63%**	**13%**	**13%**	13%	100%
Aeronavegabilidad	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***						
Biblioteca	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***						

AVSEC - FAL	1. Realizar un diagnóstico que apoye la seguridad operacional y la toma de decisiones en materia de vigilancia	Realizar un inventario de las no conformidades más recurrentes durante el desarrollo del Plan de Vigilancia AVSEC-FAL	0%	0%	0%	0%	0%
	2. Participar en el proceso de vigilancia de aeródromos en materia AVSEC FAL en cumplimiento del RAC 17	Realizar vigilancias a 4 aeródromos para identificar las necesidades operativas en materia de seguridad de la aviación	0%	0%	25%	0%	25%
Supervisión de Aeródromos	1. Mejorar el marco normativo aplicable a Supervisión de Aeródromos mediante la publicación de RAC 14 y 139	Publicar los RAC #14 y 139	0%	0%	0%	95%	95%
Transporte Aéreo	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***						
Departamento de Aeropuertos	1. Elaborar una propuesta de Plan Nacional de control de Fauna en cumplimiento del Anexo 14	Realizar una propuesta de Plan Nacional de control de Fauna	0%	0%	0%	100%	100%
	2. Desarrollar una propuesta de reglamento de asignación de espacios en aeródromos	Elaborar una Propuesta de reglamento de asignación de espacios en aeródromos	25%	75%	0%	0%	100%
							0%
aeródromos Locales	2. Mejorar la seguridad y atención de emergencias aeronáuticas en los aeródromos locales que no cuentan con Servicios de Extinción de Incendios (SEI), mediante la capacitación con el Cuerpo de Bomberos de CR."	Coordinación de la capacitación de bomberos en área de influencia de Quepos, Drake, Los Chiles y Ciudad Neilly	0	0	50%	50%	100%

AIDOQ	1. Coordinar e implementar medidas de seguridad que protejan a la aviación civil de actos de interferencia ilícita.	1.1. Desarrollar una propuesta de protocolo de atención de Alerta 6	0%	0%	100%	0%	100%
	2. Consolidar un comité de control de fauna en el AIDOQ.	2.1. Atender una sesión de trabajo bimensual de conformidad con el cronograma establecido (6)	17%	17%	50%	17%	101%
	3. Actualizar el Manual de Operaciones Aeronáuticas (MOA) para AIDOQ.	3.1. Realizar la revisión y actualización del Manual de Operaciones Aeronáuticas (MOA) del AIDOQ	0%	0%	0%	100%	100%
	4. Cumplir con los estándares relativos a la facilitación en el AIDOQ según Anexo 9 de la OACI	4.1. Dotar al aeropuerto de una plataforma para la atención de personas con capacidad reducida.	0%	0%	0%	0%	0%
AITBP	1. Realizar un ejercicio de emergencia completo, siguiendo el Plan de Emergencia del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma	1.1. Alcanzar las 4 fases definidas para el ejercicio de emergencia en AITBP	25%	25%	13%	37%	100%
	2. Desarrollar y actualizar los procedimientos de los 4 procesos Administrativos del AITBP para dar cumplimiento a la estructura organizativa de la Administración del Aeropuerto	2.1. Levantar el 100% de los procedimientos relativos a los 4 procesos Administrativos del AITBP	0%	0%	50%	0%	50%
	3. Garantizar la seguridad operacional en las áreas de movimiento del AITBP mediante el control de	3.1. Aplicar el formulario de verificación de condiciones de equipos de asistencia en tierra al	0%	16%	20%	64%	100%

	la cantidad y las condiciones de los equipos de asistencia en tierra	100% de las solicitudes que para este efecto fueron presentadas por los operadores					
	4. Facilitar a los usuarios que ingresan a la zona de hangares la movilidad dentro del aeropuerto para minimizar la posibilidad de generar riesgos en la seguridad operacional	4.1. Finalizar el proceso de compra de un microbús para el AITBP de manera tal que se apoye la seguridad operacional	0%	0%	0%	100%	100%
AIL	1. Procurar una integración del Aeropuerto Internacional de Limón con los comités de playa del ICT como parte de la Responsabilidad Social de la Institución	1.1. Realizar al menos dos campañas de limpieza en la playa Westfalia y Cieneguita	50%	0%	0%	50%	100%
Programa 2 Servicios Administrativos							
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**METAS**	**% avance I trimestre**	**% avance II trimestre**	**% avance III trimestre**	**% avance IV trimestre**	**TOTAL 2019**
CETAC (Secretaría)	1. Contar con equipos modernos de grabación para apoyar el trabajo de la secretaria en cuanto al levantamiento de acuerdo de las sesiones del CETAC	1.1. Cumplir con las 3 etapas definidas para la adquisición de equipos modernos de grabación			20%	80%	100%
Contraloría de servicios	1. Fomentar los valores éticos en los funcionarios de la DGAC para contar con profesionales	1.1. Actualizar y divulgar el código de ética	0%	50%	50%	0%	100%

	comprometidos con la institución						
Accidentes e Incidentes	1. Gestionar la adquisición de un terreno que permita la construcción de un hangar para el almacenaje y estudio de aeronaves y componentes, como también de las oficinas administrativas y el laboratorio técnico de la Unidad AIG del CETAC	1.1. Realizar las gestiones requeridas para la obtención de un terreno que permita la construcción d aun hangar que se adapte a las necesidades de la Unidad	20%	20%	40%	20%	100%
	2. Consolidar el Proceso de Asistencia a Familiares y Víctimas de Accidentes Aéreos de la Unidad de Accidentes e Incidentes	2.1. Elaborar y presentar a la Unidad de Planificación el Proceso Organizacional de Asistencia a familiares y víctimas en la Unidad de AIG 2.1. Desarrollar el protocolo de Asistencia a familiares y víctimas de accidentes e incidentes aéreos como lo estipula la normativa Internacional (OACI - IATA- NTSB)	0%	25%	33%	33%	90%
	3. Cumplir con la normativa de OACI respecto al tema de Accidentes e Incidentes	3.1. Enmendar y publicar el RAC 13 referente al Reglamento de Accidentes e Incidentes Aéreos de Costa Rica (Con enmiendas 15, 16 y 17)			50%	40%	90%
Auditoría Interna	***No se formularon objetivos estratégicos para el 2019***						

Órgano Fiscalizador	E1. Gestionar y Fiscalizar las Órdenes de Cambio aprobados por el Consejo Técnico de Aviación Civil que se incluyen al Contrato de Gestión Interesada del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y financiados por la DGAC.	1.1. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada #66-17 Nuevo Hangar de Coopesa en el AIJS. 1.2. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al Contrato de Gestión Interesada denominada "Extinción de la calle de rodaje Paralela Sur". 1.3. Tramitar el 100% de la Orden de Cambio al CGI "Mantenimiento y reparación de equipo de escaneo corporal por rayos X	55%	2%	40%	2%	99%
	E2. Lograr el levantamiento e implementación de todos los procesos y procedimientos adecuados para la fiscalización del Contrato del AIDOQ	1.1. Tramitar en un 100% la contratación de una consultoría para desarrollar los procesos y procedimientos para fiscalización de AIDOQ. 1.2. Levantar el total de los procesos y procedimientos para fiscalización de AIDOQ. 1.3. Implementar en un 100% los procesos y procedimientos establecidos para fiscalización.	33%	33%	33%	0%	100%
Dirección General	1. Gestionar la Orden de Cambio N°82-19 denominada: "Nuevas oficinas de DGAC en el AIJS" con el fin de contar con un espacio físico adecuado a las necesidades de la DGAC en el AIJS.	Coordinar y dar seguimiento al 100% de gestiones requeridas para ejecución de la Orden de Cambio N° 82-2019 denominada "nuevas oficinas de la DGAC en el AIJS"			100%		100%

	Nuevo Objetivo PAO: Gestionar la Orden de Cambio N°67-17 denominada: "Remediación del suelo contaminado en la zona del antiguo Plantel de Recope en el AIJS"	**Nueva meta PAO:** Asegurarse que Recursos Financieros realice el100% del pago correspondiente a la Orden de Cambio 67-17				100%	100%
Departamento Financiero Administrativo	1. Participar activamente en la gestión de la contratación de productos informáticos requeridos	1.1. Implementar un sistema informático de Facturación 1.2. Implementar un gestor documental (software)	25%	25%	25%	25%	100%
Planificación	**Se elimino para tomar en cuenta en medición de resultados de PAO en el I trimestre el objetivo estratégico formulado relacionado con la elaboración de un estudio integral, dicho objetivo debe mantenerse en SEVRI.**						
Asesoría Jurídica	**No se formularon objetivos estratégicos para el 2019**						
Gestión Institucional de Recursos Humanos	**Se elimino para tomar en cuenta en medición de resultados de PAO en el I trimestre el objetivo estratégico formulado relacionado con la elaboración de un estudio integral, dicho objetivo debe mantenerse en SEVRI.**						
Recursos Financieros	1. Implementar el sistema informático de facturación y cobro desarrollado para la DGAC para mejorar la gestión de captación de ingresos	1.1. Cumplir el 100% de las etapas definidas para la implementación del sistema de facturación y cobro	0%	0%	0%	0%	0%
	2. Actualizar las tarifas aeronáuticas en los aeropuertos Daniel Oduber, Tobías Bolaños y Limón según resolución 620-RCR-2011 de la ARESEP	2.1. Cumplir con las tres etapas definidas para la actualización de las tarifas	20%	20%	30%	0%	70%

	3. Implementar la norma NICSP 17 denominada Propiedad Planta y Equipo	3.1. Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 17	0%	0%	0%	0%	0%
	4. Implementar la norma NICSP 12, denominada Inventarios	4.1. Desarrollar 1 actividad requerida para implementar la norma NICSP 12	0%	0%	0%	0%	0%
Proveeduría	1. Implementar la norma NICSP 17, denominada Propiedad Planta y Equipo	Desarrollar las 12 actividades requeridas para implementar la norma NICSP 17	92%	0%	0%	0%	92%
	2. Implementar un proyecto institucional de compras electrónicas con cero papeles	Desarrollar las 2 actividades definidas para la implementación del proyecto de cero papeles	100%	0%	0%	0%	100%
Servicios Generales	**No se formularon objetivos estratégicos para el 2019**						
Archivo Institucional	1. Implementar el Sistema de Gestión Documental en la DGAC para sustituir la documentación física por electrónica	1.1. Completar las 6 etapas que conlleva la implementación del plan piloto del Gestor Documental en las siguientes dependencias: Contraloría de Servicios, Supervisión de Aeródromos y Archivo Central (18 etapas)	6%	44%	39%	11%	100%
	2. Adquirir equipo de aclimatación que permita mantener las condiciones adecuadas en el depósito documental del Archivo.	2.1 Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir tres ventiladores de pie 2.2. Realizar las etapas 2 y 3 planteadas para adquirir un deshumidificador	100%	0%	0%	0%	100%

Salón Diplomático	1. Elaborar un procedimiento específico para la administración y uso del Salón Diplomático	1.1. Levantar un procedimiento que permita detallar las gestiones que se realizan en el Salón Diplomático	100%	0%	0%	0%	100%
	2. Contar con un sistema automatizado que permita mantener un registro actualizado del uso del Salón Diplomático con el propósito de mantener un mejor control del mismo.	2.1. Realizar las etapas definidas para el lograr la implementación del sistema automatizado para el Salón Diplomático	20%	0%	0%	0%	20%
Salud Ocupacional	1. Contar con los equipos, materiales y señalización que apoyen el Plan de Emergencias de Oficinas Centrales	1.1. Gestionar la compra del 100% de materiales, equipos y señalización requerido para el cumplimiento del Plan de emergencias	0%	0%	0%	100%	100%
	2. Contar con un profesional en psicología para el desarrollo de las funciones relacionadas con la atención psico sociolaboral dentro del Proceso de Salud Ocupacional	2.1. Gestionar la solicitud y seguimiento de contratación de un profesional en piscología	25%	50%	0%	0%	75%
	3. Fomentar un espacio oportuno y generar condiciones que permitan favorecer la lactancia materna y mejorar el bienestar de las madres trabajadoras en Oficinas Centrales de la DGAC, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 41080-MTSS-S	3.1. Ejecutar las 4 etapas definidas para la implementación de sala de lactancia en Oficinas Centrales	25%	75%	0%	0%	100%
Tecnologías de Información	1. Mejorar el Desarrollo de sistemas de Información.	1.1 Alcanzar el 100% del desarrollo e implementación del	25%	0%	0%	0%	25%

		sistema de facturación y cobro (Etapa de Ejecución).					
	2. Cumplir con la normativa de la Contraloría General de la república con relación a Tecnologías de información.	2.1. Desarrollar 2 lineamientos para cumplir con la normativa de la CGR por medio de contratación.	40%	0%	10%	50%	100%
	3. Fortalecer la prevención contra actos delictivos y mejorar los procedimientos de seguridad en oficinas centrales y aeropuertos internacionales.	3.1 Alcanzar el 100% de la implementación del proyecto de Servicios Administrados de cámaras de Oficinas Centrales y AITBP	0%	0%	15%	15%	30%
	4. Abastecer a la institución de microcomputadores portátiles para los casos que requieren trasladar estos equipos fuera de las oficinas	4.1. Adquirir 45 microcomputadoras portátiles y 6 tablets para cubrir la necesidad de equipos para giras.	0%	25%	45%	20%	90%
	5. Mejorar la gestión documental de la institución.	5.1. Alcanzar el 100% de implementación del Sistema de Gestor Documental.	25%	25%	50%	0%	100%

Programa 3 Desarrollo de Infraestructura							
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**METAS**	**% avance I trimestre**	**% avance II trimestre**	**% avance III trimestre**	**% avance IV trimestre**	**TOTAL 2019**
Unidad Infraestructura Aeronáutica	E 1.-Mejorar la infraestructura y los servicios de los Aeródromos Locales, para contribuir con la mejora de la competitividad del país.	E.1.1. Alcanzar el 100% del Mejoramiento del aeródromo de Palmar Sur Fase II. E.1.2. Alcanzar el 100% del Mejoramiento del aeródromo de Upala FASE I. E.1.3. Completar la etapa de pre-inversión del Mejoramiento del aeródromo de Upala Fase II E.1.4. Completar la etapa de pre-inversión del Proyecto Mejoramiento del Aeródromo de Tortuguero E.1.5. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito (Terminal). E.1.6 Alcanzar el 100% del Mejoramiento de la pista del aeródromo de Golfito (Pista). E.1.7 Alcanzar el 100% del Construcción de un hangar aeródromo de COTO 47. E.1.8. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de Facilitación de pasajeros del aeródromo de Pérez Zeledón. E.1.9. Alcanzar el	44%	12%	16%	6%	78%

		100% del Mejoramiento del aeródromo de Guápiles E.1.10. Realizar el mejoramiento de la superficie de pista y la nivelación de franjas en función de la seguridad operacional del aeródromo de La Managua, Quepos.					
	E 2.-Promover el desarrollo integral del AITBP de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	E.2.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto integral del Mejoramiento del AITBP	100%	0%	0%	0%	100%
	E 3.-Diseño y Construcción de la Terminal del Aeropuerto Internacional de Limón AIL, Seguridad y Vigilancia Aérea SVA, Servicios y Obras Conexas.	E.3.1. Alcanzar los componentes A-Anteproyecto y B-Diseño definidos en la ejecución del proyecto de mejoramiento de la Terminal AIL	41%	12%	20%	22%	95%
	E-4 Promover el desarrollo integral del AIDOQ de conformidad con las necesidades de infraestructura requeridas para propiciar la seguridad operacional en su utilización.	E.4.1. Completar la etapa de pre-inversión del proyecto de habilitación de espacios para los permisionarios y cercamiento perimetral del AIDOQ E.4.2. Alcanzar el 100% del Mejoramiento de los pavimentos de pistas de aterrizaje, calles de rodaje, conexiones adyacentes, franjas de seguridad y sistema de evacuación de aguas del AIDOQ	42%	3%	21%	9%	74%

	E 5.- Desarrollar obras de infraestructura en los diferentes Aeródromos, Aeropuertos Internacionales y Oficinas Centrales que cumplan con los estándares y controles de calidad requeridos, mediante la contratación de laboratorios de materiales que realicen las pruebas necesarias para garantizar que se cumpla con las especificaciones previamente definidas.	E.5.1. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Palmar Sur Fase II. E.5.2. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Upala FASE I.. E.5.3. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Golfito (pista). E.5.4. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Golfito (terminal). E.5.5. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo La Managua, Quepos. E.5.6. Desarrollar el 100% de la consultoría	43%	18%	23%		84%

		del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Proyecto Pérez Zeledón. E.5.7. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Proyecto Hangar Coto 47. E.5.8. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto Mejoramiento del Aeródromo Guápiles. E.5.9. Desarrollar el 100% de la consultoría del control de calidad del proyecto mejoramiento de pavimentos de pistas de aterrizaje, calles de rodaje, conexiones adyacentes, franjas de seguridad y sistema de evacuación del AIDOQ					0%
	E-6 Realizar los estudios de suelos para poder diseñar los proyectos del 2020.	E.6.1. Realizar el 100% de los estudios de suelos requeridos para poder diseñar los proyectos 2020.	25%	25%	25%	25%	100%

	E-7 Adquirir los terrenos aledaños al Aeródromo de Puerto Jiménez por medio de expropiación a fin de ampliar sus dimensiones (fase II) buscando cumplir con la normativa de la OACI en materia de seguridad operacional	E.7.1. Realizar y entregar los planos catastrados de los terrenos del Aeródromo de Puerto Jiménez a la Asesoría Jurídica para que continúen con el trámite de expropiación. E.7.2. Realizar y entregar los planos catastrados requeridos de los terrenos del Aeródromo La Managua-Quepos a la Asesoría Jurídica para que se continúe el trámite de expropiación E.7.3. Realizar y entregar los planos catastrados requeridos de los terrenos del AIDOQ a la Asesoría Jurídica para que se continúe el trámite de expropiación	8%	0%	67%	25%	100%
	E-8 Adquirir una estación fotogramétrica de campo que apoye la gestión más eficiente del Proceso de Topografía	E.8.1. Realizar todas las etapas planteadas para adquirir la estación fotogramétrica	41%	59%	0%	0%	100%
Mantenimiento	1. Adquirir e instalar sistemas de pararrayos más modernos y confiables, para garantizar la eficiencia y continuidad de los sistemas electrónicos que permiten la navegación aérea en la torre del AIDOQ, la torre del AITBP y la torre del Radar del AIJS	1.1. Cumplir con las etapas definidas para la contratación	10%	40%	40%	10%	100%

	2. Contratar los servicios de atención inmediata en casos de afectación en la pista o plataforma del AIDOQ para evitar problemas de seguridad operacional	2.1. Cumplir con las etapas definidas para la contratación	10%	40%	40%	10%	100%
	3. Comprar un Camión con brazo hidráulico telescópico ya articulado para los trabajos de mantenimiento en Edificaciones, aeródromos y Aeropuertos del país	3.1. Recibir y probar camión con brazo hidráulico (etapa pendiente del 2018)	100%	0%	0%	0%	100%
	4. Comprar un Remolque para el transporte de equipo tipo Back Hoe, para los trabajos de mantenimiento en los diferentes Aeropuertos y aeródromos del país	4.1. Recibir y probar remolque para transporte de equipo Back Hoe (etapa pendiente del 2018)	100%	0%	0%	0%	100%
Fuente: Matrices trimestrales enviadas por cada dependencia.							

Anexo #4: Resumen de Resultados Evaluación Anual- Objetivos Rutinarios

Programa 1 Servicio de Dirección y Regulación Aérea							
UNIDAD O DEPEDENCIA	OBJETIVO	Metas	% avance I trimestre	% avance II trimestre	% avance III trimestre	% avance VI trimestre	TOTAL 2019
Departamento de Servicios de Navegación Aérea	1. Mejorar la calidad del desempeño de los Servicios de Navegación Aérea	1.1. Desarrollar el Manual de Mejora del Desempeño 1.2. Implementar el 1005 del programa de Garantía y Mejora de Calidad 1.3. Implementar el 100% de programa de Prevención de Incidentes 1.4. Implementar el 100% del Programa Evaluación de los STA 1.5. Aplicar la evaluación de habilidades blandas al 100% del personal operativo	**17%**	16%	37%	3%	73%
	2. Incrementar los niveles de competencia del personal de los Servicios de Navegación Aérea	2.1. Implementar el 100% del Plan Anual de Capacitación	**10%**	20%	40%	30%	100%
	3. Mantener y mejorar el nivel de la seguridad operacional de los Servicios de Tránsito Aéreo	3.1. Desarrollar el Manual de Seguridad Operacional 3.2. Analizar el 1005 de los reportes de riesgos recibidos 3.3. Realizar la evaluación del 100% de los riesgos identificados	**25%**	29%	23%	23%	100%

	4. Mejorar el bienestar del personal de los Servicios de Navegación Aérea	4.1. Brindar atención psicológica post incidente al 100% del personal involucrado. 4.2. Atender el 100% de las consultas de acompañamiento terapéutico que se soliciten. 4.3. Desarrollar el estudio de fatiga del personal. 4.4. Realizar valoraciones psicológicas al 100% del personal de nuevo ingreso. 4.5. Elaborar diagnóstico del 100% de las dependencias operativas.	**5%**	25%	29%	18%	77%
	5. Mejorar el Sistema SAR (Búsqueda y Salvamento)	5.1. Actualizar 2 cartas de acuerdo	**0%**	0%	50%	0%	50%
	6. Mejorar la toma de decisiones colaborativa en las operaciones aeroportuarias	6.1. Establecer un proceso de CDM en AIJS	**0%**	0%	25%	0%	25%
Administración del Espacio Aéreo (ATM)	1. Brindar el servicio de control de tránsito aéreo con niveles de seguridad operacional, aceptables.	1.1. Incidencias por debajo del 0,05% del número total de operaciones 1.2. Actualizar Manuales Operativas de Estación de acuerdo a las enmiendas de la OACI	**50%**	25%	13%	13%	100%
	2. Coordinar con los entes de Búsqueda y Salvamento del País y de la región cuando se sospeche de una aeronave siniestrada	2.1. Activar el 100% de las fases de alerta	**25%**	25%	25%	25%	100%
	3. Participar del grupo de trabajo RST para	Implementar el 100% de los acuerdos	**25%**	0%	50%	25%	100%

	reforzar la seguridad en las pistas	tomados en las reuniones de RST					
	4. Participar de los grupos de trabajo y las comisiones técnicas de Navegación Aérea de la Oficina Regional de la OACI	Implementar el 100% de las decisiones de los grupos de trabajo y comisiones técnicas	**15%**	50%	21%	14%	100%
	5. Mejorar el servicio de información ante eventos meteorológicos adversos	Actualizar el 100% de los protocolos de eventos meteorológicos adversos	**0%**	0%	80%	0%	80%
Información Aeronáutica (AIM)	1. Publicar y distribuir NOTAM's a la industria aeronáutica	1.1. Publicar el 100% las solicitudes de NOTAM	**25%**	25%	25%	25%	100%
	2. Publicar enmiendas al AIP y publicaciones AIRAC	2.1. Publicar el 100% de las enmiendas necesarias del AIP.	**25%**	25%	25%	25%	100%
	3.Recibir los planes de vuelo de los usuarios, validar y transmitir los planes de vuelo a las dependencias ATC.	3.1. Tramitar y difundir el 100% las solicitudes de Plan de Vuelo	**25%**	25%	25%	25%	100%
	4. Publicar los suplementos al AIP y circulares AIC	4.1. Publicar el 100% de suplementos y circulares	**25%**	25%	25%	25%	100%
Supervisión de Navegación Aérea	1. Asegurar la seguridad operacional de los proveedores de Servicios realizando la vigilancia de normativa en cumplimiento con lo establecido en el 7P12 (vigilancia)	1.1. Realizar 18 Vigilancias a los Proveedores de Servicios de Navegación Aérea 1.2. Realizar el 100% de las vigilancias no programadas	**13%**	13%	16%	60%	100%
	2. Brindar apoyo y asesoría en las áreas que competen a las gestiones de Navegación Aérea.	Atender el 100% de las gestiones de asesorías que sean solicitadas a Navegación Aérea	**25%**	25%	25%	25%	100%
							0%

Operaciones	1. Cumplir con el Plan de Vigilancia Anual a los operadores aéreos de toda empresa nacional poseedora de (COA), Certificado Operativo (CO), COA-E	1.1. Realizar las 403 inspecciones programadas.	20%	30%	30%	20%	100%
	2. Certificar a los operadores aéreos que solicitan un certificado de Operador Aéreo y/o un Certificado Operativo COA/CO	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 1. 2.2. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 2. 2.3. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 3. 2.4. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 4. 2.5. Atender el 100% de las solicitudes de certificación en Fase 5.	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Proponer, desarrollar y enmendar los reglamentos aeronáuticos de acuerdo a los Anexos de la OACI y a las normas nacionales en lo relativo a las operaciones aéreas	3.1. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (MRAC OPS3). 3.2. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Paracaidismo). 3.3. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Enmienda al RAC Ultraligeros). 3.4. Cumplir con las primeras 4 primeras etapas de un reglamento técnico (Enmienda al RAC119).	25%	25%	25%	6%	81%
Licencias	1. Realizar visitas a las Escuelas de aviación para promocionar los tramites que se pueden realizar a través de la	Realizar 4 visitas para divulgar la facilidad de realizar los trámites en línea por medio de la página WEB	100%				100%

	página WEB de la DGAC						
	2. Aplicar las pruebas lingüísticas pilotos de la industria y controladores aéreos de la DGAC	Realizar 12 sesiones de Aplicación de pruebas lingüísticas	67%	33%	0%	0%	100%
	3. Certificar al personal aeronáutico nacional y extranjero de acuerdo a lo establecido en el RAC LPTA de conformidad con las solicitudes que se reciben	Emitir el 100% de licencias al personal aeronáutico nacional o extranjero que se soliciten a la unidad	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Convalidar las licencias extranjeras de personal Técnico Nacional o extranjero	Certificar al 100% del al personal aeronáutico nacional o extranjero que cumpla con los requisitos establecidos en el RAC LPTA y procedimientos conexos para convalidar la licencia extranjera	25%	25%	25%	25%	100%
	5. Mantener actualizadas las enmiendas del Anexo 1 de OACI respecto al RAC LPTA	5.1. Verificar y aplicar las enmiendas emitidas por OACI 4 veces al año 5.2. Actualizar 250 preguntas del EFOD 5.3. Notificar el 100% de las diferencias entre el Anexo 1 de la OACI y el RAC LPTA en el AIP	21%	**35%**	**33%**	0%	90%
Aeronavegabilidad	1. Cumplir con el Plan Anual de Vigilancia a Operadores Aéreos aprobado por la Dirección General y darle su respectivo seguimiento en cumplimiento con el Convenio de Aviación Civil Internacional.	1.1. Realizar 178 auditorías según el Plan de Vigilancia a los Operadores nacionales.	2%	26%	27%	44%	100%

	2. Atender los procesos de certificación a los operadores aéreos y personas físicas	2. Evaluar el cumplimiento de la normativa aplicable en 5 fases	42%	6%	11%	19%	79%
	3. Analizar las solicitudes de modificaciones y alteraciones de las aeronaves por parte de los operadores o bien propietarios	3.1. Atender el 100% de solicitudes de modificaciones y alteraciones de aeronaves	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Mejorar el marco normativo de aeronavegabilidad	4.1. Elaborar el 100% de la propuesta de revisión al RAC 21-Reglamento de Directiva Operacionales	25%	75%	0%	0%	100%
							0%
Documentación y Regulación Aeronáutica (antes Biblioteca)	1. Actualizar la información en la base de datos SIABUC 9 (correspondiente documentación OACI).	Actualizar el 100% de los documentos de OACI	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Suministrar documentación en formato digital de acuerdo a las consultas realizadas por los usuarios (internos y/o externos) a la Biblioteca Técnica.	Atender el 100% de las solicitudes de suministro de documentos en formato digital tanto a funcionarios de la de DGAC como a usuarios externos.	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Prestar documentos en formato impreso a los usuarios internos o externos que lo soliciten.	Atender el 100% de las solicitudes de suministro de documentos en formato impreso tanto a los funcionarios de la DGAC como a usuarios externos.	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Procesar los documentos (en cualquier formato) recibidos de OACI o adquiridos por la Biblioteca Técnica.	Procesar el 100% de los documentos recibidos en la Biblioteca Técnica.	25%	25%	25%	25%	100%

	5. Incrementar el acervo documental de la Biblioteca Técnica Institucional en temas aeronáuticos.	Comprar 50 documentos de bibliografía aeronáutica	0%	0%	50%	50%	100%
AVSEC - FAL	1. Verificar el cumplimiento de los instrumentos normativos sobre seguridad de la Aviación por parte de los poseedores de un COA, CO o habilitación otorgada por la DGAC	1.1. Realizar una prueba de seguridad vi mensual a un poseedor de un CO o COA regulado. Total, anual 6 pruebas de seguridad. 1.2. Realizar 2 auditorías de seguridad de la aviación de los aeropuertos internacionales. Total, anual 2 auditorías. 1.3. Realizar dos inspecciones mensuales a un poseedor de CO o COA regulado. Total, anual 24 inspecciones. 1.4. Realizar el 100% de las actividades de vigilancia a los operadores aéreos nacionales en sus estaciones en el exterior (63), conforme al Plan de Vigilancia 2019, autorizado por la Dirección General.	**13%**	**25%**	**15%**	18%	70%
	2. Dar cumplimiento a los procesos de certificación de los interesados en la obtención de un CO o un COA en materia AVSEC	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de revisión de manuales/programas de seguridad"	**0%**	**80%**	**15%**	5%	100%
	3. Procurar aplicar los estándares de regulación internacional que los entes	3.1. Emitir el 100% de circulares y/o directivas de seguridad operacional sobre	25%	25%	50%	0%	100%

	reguladores recomiendan implementar	normativa aplicable al estado costarricense					
Supervisión de Aeródromos	1. Realizar las gestiones relacionadas con la revisión de los protocolos de OACI previo a la auditoria USOAP	1.1. Revisar las 168 preguntas del protocolo 1.2 Realizar un plan de acción 1.3. Gestionar los requerimientos para el cumplimiento de los ítems correspondientes	**0%**	0%	83%	17%	100%
	2. Actualizar textos de orientación publicados	Actualizar 2 textos de orientación al año	**0%**	0%	0%	0%	0%
	3. Cumplir con el Plan de Vigilancia Anual a los Aeródromos Internacionales y Aeródromos locales	3.1. Realizar una inspección de vigilancia a cada uno de Aeródromos Internacionales de Costa Rica no certificados (3). 3.2. Realizar al menos 8 inspecciones de vigilancia a aeródromos locales.	**13%**	22%	25%	19%	78%
	4. Dar seguimiento a la Certificación del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós (MRLB), para garantizar que ofrece un entorno operacional seguro, acorde a la normativa internacional y nacional vigente (según el manual MPIA)	4.1. Realizar anualmente 4 reuniones con las Dependencias Involucradas	**25%**	25%	25%	25%	100%
	5. Inscribir los aeródromos, helipuertos o campos de aterrizaje para vehículos ultraligeros a solicitud de los operadores e industria aeronáutica	5.1. Atender el 100% las solicitudes de inscripción	**25%**	25%	25%	25%	100%

	6. Verificar el cumplimiento de los estándares para mantener la certificación del Aeropuerto Juan Santamaría (MROC)	6.1. Realizar 2 informes de vigilancia	**0%**	50%	0%	50%	100%
	7. Emitir criterios técnicos a solicitud de otras unidades o la Dirección General en materia de AGA (Aeródromos Ground Aids)	7.1. Atender el 100% de las solicitudes de criterios técnicos	**25%**	25%	25%	25%	100%
	8. Revisar y aceptar las enmiendas a manuales operativos de los aeropuertos certificados	8.1. Atender el 100% de las solicitudes de enmiendas	**25%**	25%	25%	25%	100%
Transporte Aéreo	1. Preparar respuesta de las quejas o denuncias que presentan los usuarios del Transporte Aéreo o actividades conexas	1.1. Resolver mensualmente el 100% de las quejas o denuncias presentadas al día 15 del último mes del trimestre	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Preparar los estudios e informes técnicos que permitan resolver las solicitudes presentadas por los usuarios ante el CETAC y la DGAC, que se relacionan con el transporte aéreo y actividades conexas de la aviación.	2.1. Resolver mensualmente el 100% de las solicitudes presentadas por usuarios ante el CETAC y DGAC presentadas al día 15 del último mes del trimestre	23%	24%	26%	28%	101%
	3. Vigilar que los operadores de transporte aéreo operen de acuerdo a los términos del certificado de explotación	3.1. Preparar al menos 12 informes durante el año sobre incumplimiento de términos del certificado de explotación	8%	25%	0%	0%	33%

	4. Vigilar que las compañías con un certificado de operador nacional mantengan la capacidad financiera para atender sus gastos operativos	4.1. Preparar al menos 08 informes o alertas al año sobre la capacidad financiera de las compañías con certificado de operador aéreo nacional	0%	13%	88%	0%	100%
	5. Atender y estudiar las propuestas de Acuerdos de Servicios Aéreos que se presenten por parte de otros países y las que se generen en nuestro país.	5.1. Sobre los casos previamente identificados se emitirá a fin de año el 100% de los análisis de las propuestas de Acuerdos de Servicios Aéreos.	69%	6,1, %	2%	2%	72%
	6. Actualizar la base de datos con información relevante de las concesiones otorgadas mediante los certificados de explotación.	6.1. Actualizar una vez al mes la base de datos con los acuerdos de certificados de explotación que ingresan y publicar los en la página web	8%	25%	25%	25%	83%
	7. Actualizar mensualmente los itinerarios en la página web de la DGAC	7.1. Publicar una vez al mes los itinerarios en la página Web de la DGAC.	17%	0%	0%	0%	17%
Departamento de Aeropuertos	1. Dar seguimiento al convenio entre Bomberos y DGAC para procurar mantener los servicios de primera respuesta capacitados	Revisar y aprobar el plan anual de capacitación de bomberos	100%	0%	0%	0%	100%
	2. Participar activamente en los comités relacionados con la atención de emergencias	Acatar el 100% de las disposiciones/ acuerdos de las reuniones de los comités (CATAI, CATEA, Comité Municipal de Emergencia de la Municipalidad de Alajuela)	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Gestionar las solicitudes de otorgamiento de espacios para la concesión de permisos	Atender el 100% de las solicitudes de permiso de uso en precario en aeródromos	25%	25%	25%	25%	100%

	de uso en precario en los Aeródromos						
Aeródromos Locales	1.Garantizar la seguridad operacional en la red nacional aeródromos estatales	Inspeccionar 24 Aeródromos locales, al menos 1 vez al año (como prestadores de servicios)	29%	25%	20%	25%	99%
	2. Atender los hallazgos detectados en las inspecciones	Gestionar los hallazgos	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Inspeccionar el uso y estado de los espacios dentro de las instalaciones aeroportuarias en Aeródromos Locales otorgados a terceros	Supervisar 6 terminales aeroportuarias	50%	33%	17%	0%	100%
	4. Implementar y dar seguimiento a un sistema de monitoreo de control de fauna en los Aeródromos Locales.	Realizar 12 visitas de concientización e identificación de focos de atracción de fauna a los Aeródromos locales	58%	33%	9%	0%	100%
AIDOQ	1. Realizar y controlar la facturación de acuerdo al apéndice tarifario vigente.	1.1. Realizar diariamente la facturación de operaciones del AIDOQ 1.2. Realizar mensualmente la facturación de concesiones del AIDOQ	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Realizar las inspecciones de pista y rampa del AIDOQ.	2.1. Realizar 3 inspecciones diarias (728 inspecciones)	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Realizar las inspecciones de	3.1. Realizar 2 inspecciones diarias (526 inspecciones)	11%	10%	25%	25%	71%

	avistamiento aviar y otra fauna.						
	4. Administrar y controlar las áreas de acceso restringido y emitir credenciales para el ingreso a estas.	4.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de credenciales y permisos de accesos a áreas restringidas en AIDOQ	25%	25%	25%	25%	100%
	5. Administrar y controlar los fondos de la caja chica del AIDOQ	5.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	25%	25%	25%	100%
	6. Gestionar, validar y aprobar las solicitudes de marchamos para la circulación de vehículos en áreas restringidas del AIDOQ	6.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de renovación y nuevos marchamos para la circulación en áreas restringidas del AIDOQ	25%	25%	25%	25%	100%
	7. Cumplir con el RAC 139- en lo relativo a Facilitación, según Anexo 9	7.1. Realizar 36 inspecciones a los contratos de limpieza y servicio de emergencias médicas	25%	25%	25%	25%	100%
AITBP	1. Cumplir con los estándares relativos a la Facilitación en el AITBP según Anexo 9 de la OACI.	1.1. Realizar 12 inspecciones anuales y 12 informes anuales del contrato de limpieza en el AITBP 1.2. Realizar 12 inspecciones anuales y 12 informes anuales del contrato por servicio de soda y cafetería 1.2. Atender el 100% de los reclamos o sugerencias recibidas	19%	25%	25%	25%	94%
	2. Evaluar el Servicio Extinción de Incendios (SEI) en el AITBP en cumplimiento de reglamentación aplicable.	2.1. Realizar 4 inspecciones anuales por el servicio recibido por parte de Bomberos de CR	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Mitigar los efectos de la presencia de fauna en el AITBP.	3.1. Realizar 6 sesiones de trabajo del comité de Peligro Aviario en el	17%	33%	17%	33%	100%

		Aeropuerto. (se realizan bimensuales)					
	4. Implementar medidas preventivas en materia de seguridad de conformidad con el Anexo 17 de la OACI.	4.1. Realizar 1 sesión de trabajo mensual del Comité del Seguridad y Facilitación del AITBP (12 reuniones). 4.2. Realizar 1 prueba trimestral en Programa Nacional de Control y Calidad (AVSEC). 4.3. Emitir el 100% las credenciales cuyas solicitudes cumplan con los requerimientos establecidos por la Administración.	17%	33%	25%	25%	100%
	5. Cumplir con los estándares relativos a inspección y sistema de gestión de la seguridad (CAPÍTULO IV: Operaciones y obligaciones del operador del RAC 139)	5.1. Realizar 3 inspecciones diarias de áreas de movimiento y maniobras 5.2. Realizar 1 inspección completa mensual de los espacios y hangares dentro del Aeropuerto 5.3. Realizar un reporte mensual de la estadística de pasajeros internacionales que pagan impuesto de salida en el AITBP 5.4. Realizar un informe mensual de actividades aeronáuticas para la jefatura correspondiente (Total 12) 5.5. Realizar una estadística trimestral de entrada y salida de pasajeros internacionales 5.6. Realizar dos inspecciones (avistamientos) diarios de control de fauna.	25%	25%	25%	25%	100%

	6. Administrar y controlar los fondos de caja chica	6.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	25%	25%	25%	100%
	7. Realizar y controlar la facturación de acuerdo al apéndice tarifario vigente	7.1. Realizar diariamente la facturación de operaciones del AITBP 7.2. Realizar mensualmente la facturación de concesiones del AITBP	25%	25%	25%	25%	100%
AIL	1. Realizar las inspecciones de las instalaciones aeroportuarias de AIL.	1.1. Realizar diariamente las inspecciones de instalaciones. 360 inspecciones	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Realizar las inspecciones FOD a pista y rampa del AIL.	2.1. Realizar una inspección FOD de lunes a viernes. 260 inspecciones	19%	19%	19%	19%	76%
	3. Realizar las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna.	3.1. Realizar semanalmente las inspecciones de avistamiento aviar y otra fauna. 52 inspecciones.	25%	25%	23%	13%	86%
	4. Realizar charlas de sensibilización sobre el manejo de desechos sólidos dirigidas a la comunidad	4.1. Realizar 2 charlas de sensibilización al año.	50%	0%	0%	50%	100%
	5. Realizar y controlar la facturación de las operaciones aéreas de acuerdo al apéndice tarifario vigente	5.1. Realizar mensualmente la facturación de operaciones del AIL.	25%	25%	25%	25%	100%
	6. Administrar y controlar los fondos de la caja chica de AIL	6.1. Realizar mensualmente un auto arqueo a los fondos de caja chica	25%	25%	25%	25%	100%

	7. Participar activamente en comités regionales.	7.1. Acatar el 100% de las disposiciones/acuerdos de las reuniones de los comités"	25%	25%	15%	25%	90%
Programa 2 Servicios Administrativos							
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**METAS**	**% avance I trimestre**	**% avance II trimestre**	**% avance III trimestre**	**% avance VI trimestre**	**TOTAL 2019**
CETAC (secretaria)	1.Solicitar criterios técnicos a los Departamentos de la documentación que ingresa al CETAC para conocimiento o aprobación del mismo	1.1. Elaborar el 100% de traslados de correspondencia de las solicitudes recibidas	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Gestionar toda la documentación que ingresa al CETAC para conocimiento o aprobación del mismo	2.1. Elaborar el 100% de las agendas para las sesiones ordinarias y extraordinarias del CETAC	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Levantar las actas en las sesiones ordinarias y extraordinarias para documentar las decisiones del CETAC	3.1. Realizar el 100% de la transcripción de las sesiones del CETAC	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Transcribir los acuerdos y resoluciones tomadas de las decisiones del CETAC	4.1. Transcribir el 100% de los acuerdos y resoluciones del CETAC	25%	25%	25%	25%	100%
	5. Efectuar las notificaciones oportunas de los diferentes acuerdos y resoluciones	5.1. Realizar el 100% de las notificaciones de resoluciones y acuerdos	25%	25%	25%	25%	100%
	6. Dar seguimiento a la correspondencia recibida con el fin de mantener control sobre la misma	6.1. Realizar 4 un informe de correspondencia recibida (uno por trimestre)	25%	0%	25%	25%	75%

	7. Dar seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	7.1. Realizar 4 informes de seguimiento a los acuerdos tomados por el CETAC	0%	0%	20%	25%	45%
	8. Gestionar las solicitudes de publicación en el Diario Oficial La Gaceta de los edictos que el CETAC requiera	8.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de publicaciones en la Gaceta	25%	25%	25%	25%	100%
	9. Gestionar los vales de caja chica para la atención alimentaria de los directores en las sesiones del CETAC	9.1. Tramitar el 100% de los vales de caja	25%	25%	25%	25%	100%
	10. Gestionar las liquidaciones de viajes realizados por los directores y personal del CETAC para atender las actividades de alto nivel de la Aviación	10.1. Tramitar el 100% de las liquidaciones de viáticos del personal y directores del CETAC	0%	25%	25%	25%	75%
Contraloría de Servicios	1. Velar porque la DGAC brinde a los usuarios internos y externos servicios de calidad	1.1. Tramitar el 100% de las denuncias de los usuarios. 1.2. Realizar encuestas al año	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Preparar informe anual de labores de Contraloría de Servicios	2.1. Realizar un plan de trabajo anual de para MIDEPLAN 2.2. Realizar un informe anual de labores	50%	0%	0%	50%	100%
	3. Publicar mensualmente una pizarra informativa	3.1. Mensualmente exponer información (12 pizarras)	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Identificar propuestas para simplificación de trámites de la institución	4.1. Implementar la simplificación de un trámite anual	25%	25%	25%	25%	100%

	5. Elaborar el informe "Índice de Gestión de Institucional" para remitir a la Contraloría General de la República	5.1. Recopilar la información de las dependencias para consolidar el informe del IGI	100%	0%	0%	0%	100%
Accidentes e Incidentes	1. Investigar los accidentes e incidentes graves aéreos que ocurran a aeronaves nacionales y extranjeras dentro del territorio nacional y sobre el espacio aéreo, marítimo y terrestre, a su vez participar en los percances con aeronaves con matrícula nacional o con un CO o COA en cualquier parte del mundo, si se requiere.	1.1. Atender el 100% de accidentes e incidentes graves de aviación civil acorde a la normativa vigente OACI	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Fomentar la prevención de accidentes e incidentes aéreos para incrementar la seguridad operacional.	2.1. Efectuar el traslado del 100% de hallazgos y data encontrados que atenten contra la seguridad operacional. 2.2. Ofrecer un total de 2 charlas anuales de prevención de accidentes e incidentes a la industria aeronáutica 2.3. Realizar 1 publicación en la página web de la DGAC sobre las estadísticas a nivel descriptivo de toda la data de eventos.	25%	8%	8%	58%	100%
Auditoría Interna	1. Optimizar la Administración del Presupuesto	1.1. Ejecución presupuestaria entre el 85% y el 100%.	0%	0%	62%	29%	91%

	2. Contar con el personal idóneo para desempeñar la labor de Auditoría.	2.1. Promedio anual entre 85 y 100 en las notas por evaluación de desempeño en la realización de estudios.	23%	22%	23%	23%	91%
	3. Ocupar todos los puestos disponibles en la Unidad de Auditoría	3.1. Gestión realizada ante Recursos Humanos al 100%, mediante requerimiento formal.	100%	0%	0%	0%	100%
	4. Cumplir con las normas de calidad en procura de un adecuado aseguramiento de calidad	4.1. Nota igual o superior a 90%, de las normas de la CGR por aseguramiento de calidad	0%	100%	0%	0%	100%
	5. Mejorar la gestión de Auditoría (Servicios de Auditoría y Servicios Preventivos).	5.1. Finalizar entre el 85% y el 100% de las asignaciones programadas según el plan de Trabajo de Auditoría	22%	11%	34%	24%	91%
Órgano Fiscalizador	1. Revisar y ejecutar todos los aspectos legales relacionados con la fiscalización del CGI, para verificar el cumplimiento contractual en relación con las obligaciones de las partes interesadas.	1.1. Emitir el 100% de los criterios legales que se soliciten relacionados con el CGI	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Llevar el control del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del OFGI y el Sistema Gestión Documental del OFGI "e-poder"., con el propósito de mantener el seguimiento correcto tanto del sistema como de la Norma	2.1. Gestionar el 100% del Programa de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	25%	25%	25%	25%	100%

	3. Fiscalizar el ámbito general de Operaciones referente a la prestación de servicios de Calidad, Seguridad Complementaria y en general la Gestión Operacional Aeronáutica y Aeroportuaria para verificar el cumplimiento contractual de las obligaciones de las partes interesadas.	3.1. Realizar 28 Inspecciones de Operaciones Terrestres. 3.2. Realizar 35 Inspecciones de Calidad. 3.3. Realizar 20 Inspecciones de Seguridad. 3.4. Elaborar 12 Informes mensuales sobre las muestras diarias de operaciones en el AIJS, 3.5. Efectuar 3 Auditorías del Plan de Calidad	25%	26%	22%	27%	100%
	4. Fiscalizar la actuación del Gestor en el desarrollo y mantenimiento de las tareas asociadas con la planificación, diseño, ejecución, control, aseguramiento y verificación de calidad y ambiental de los proyectos y obras de infraestructura conforme al CGI, para el cumplimiento de la fiscalización del OFGI correspondiente al área de Obras,	4.1. Fiscalizar el 100% de los proyectos según lo dispuesto en el cronograma de ejecución de obras del AIJS. 4.2. Realizar el 100% de las Inspecciones Semanales de Calidad de las Obras requeridas 4.3. Realizar 43 Inspecciones Regulares de Mantenimiento. 4.4. Realizar 12 recorridos de Mantenimiento. 4.5. Efectuar 3 Auditorías del Plan de Mantenimiento 4.6. Efectuar 3 Auditorías Ambientales 4.7. Efectuar 2 Auditorias a la Bodega de mantenimiento (Stock de Repuestos: máx. y mín.)	26%	24%	31%	20%	100%

	5. Fiscalizar los ingresos generados en la operación del AIJS para verificar la correcta facturación, cobro y distribución de los ingresos conforme al CGI.	5.1. Realizar 6 revisiones trimestrales de la distribución de ingresos del fideicomiso (Anual: 24) 5.2. Confeccionar 12 Informes mensuales de la distribución del fideicomiso. "5.3. Realizar un informe mensual de facturación de áreas comerciales (Anuales:12)" 5.4. Elaborar 12 Informes de arqueo de parqueo 5.5. Elaborar 12 Informes de Gafetes 5.6. Efectuar 12 Informes de revisión de la facturación y servicios prestados por el Gestor en la operación aeronáutica. 5.7. Realizar 12 Informes de revisión de la facturación y servicios prestados por el Gestor en la operación No aeronáutica. 5.8. Realizar 12 Informes de conciliación de ingresos totales facturados en el mes contra el Fideicomiso. 5.9. Realizar 12 Informes de la conciliación de la factura de los ingresos totales para la DGAC contra el informe de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos. 5.10. Efectuar 4 revisiones de los	20%	23%	20%	37%	100%

		estados financieros del gestor (3 de trimestres y 1 anual)" 5.11. Efectuar 1 revisión tarifaria Anual. 5.12. Efectuar 1 Revisión Anual del Plan Comercial y Distribución de Áreas 5.13. Realizar 2 Inspecciones de áreas 5.14. Realizar 1 revisión mensual de desviación y tardanza tarifaria" 5.15. Emitir el 100% de los criterios financieros que se soliciten, relacionados con el Contrato de Gestión Interesada.					
	6. Fiscalizar el ámbito general de Operaciones referente a la prestación de servicios de Calidad, Seguridad Complementaria y en general la Gestión Operacional Aeronáutica y Aeroportuaria para verificar el Contrato Concesión del AIDQ	6.1. Realizar 19 Inspecciones de Calidad. 6.2. Realizar 16 Inspecciones de Seguridad. 6.3. Emitir criterios de seguridad, operaciones terrestres y de calidad de los aspectos que se soliciten, relacionados con el Contrato de Concesión.	29%	24%	24%	24%	100%
	7. Fiscalizar la actuación del Gestor en el desarrollo y mantenimiento de las tareas asociadas con la planificación, diseño, ejecución, control, aseguramiento y verificación de calidad y ambiental de los proyectos y obras de infraestructura conforme al CGI, para el cumplimiento de la	7.1. Participar activamente en las Reuniones mensuales de Obras. 7.2. Realizar 5 Inspecciones Regulares de Mantenimiento. 7.3. Realizar 12 Revisiones mensuales de los informes de cumplimiento de mantenimiento.	23%	15%	15%	15%	68%

	fiscalización del OFGI correspondiente al área de Obras,						
	8. Fiscalizar los ingresos generados en la operación del Aeropuerto para verificar la correcta facturación, cobro y distribución de los ingresos conforme al Contrato y el correcto depósito del 5% del canon de explotación y el 5% del canon de Fiscalización	8.1. Realizar 24 Revisiones de impuestos de salida. 8.2. Realizar 4 Revisiones trimestrales de los ingresos generados por la Concesión conforme al art.8 del contrato. 8.3. Emitir criterios financieros que se soliciten, relacionados con el Contrato de Concesión	25%	25%	25%	25%	100%
Dirección General	1. Lograr presencia internacional en condiciones de liderazgo en materia aeronáutica	1.1. Atender el 100% de las invitaciones recibidas en materia aeronáutica.	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Fortalecer la gestión de proyectos a nivel institucional	2.1. Realizar el 100% de las reuniones programadas	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Gerenciar el accionar de las diferentes dependencias de la DGAC	3.1. Tramitar el 100% de los documentos recibidas por la DG	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Apoyar y dar seguimiento a las diferentes gestiones de las dependencias de la DGAC	4.1. Realizar una reunión trimestral de rendición de cuentas de las dependencias a la DG	25%	25%	25%	25%	100%
Departamento Financiero Administrativo	1. Gerenciar el apoyo logístico a nivel institucional en cuanto a recursos humanos, financieros y materiales.	1.1. Tramitar el 100% de los documentos recibidos	25%	25%	25%	25%	100%

	2. Apoyar a las Dependencias a su cargo en cuanto a tecnologías informativas (sistemas)	2.1. Apoyar al 100% las gestiones relativas a los sistemas.	25%	25%	25%	25%	100%
Planificación	1. Realizar Auditorías para mantener la certificación del Sistema de Calidad.	1.1. Realizar tres auditorías (dos internas y una vigilancia).	33%	33%	33%	0%	100%
	2. Mantener actualizada la información documentada del Sistema de Gestión.	2.1. Aplicar el 100% de las actualizaciones solicitadas al SGC 2.2. Realizar dos verificaciones para garantizar la actualización de la Guía Maestra y Control de Registros	38%	13%	38%	13%	100%
	3. Analizar los Servicios No Conformes (SNC) para determinar recurrencias y afectaciones al usuario.	3.1. Analizar y resolver el 100% de los Reportes de Servicios No Conformes recibidos	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Brindar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas (AC) para garantizar que sean cerradas.	4.1. Atención y seguimiento del 100% de las acciones correctivas determinadas	25%	25%	25%	25%	100%
	5. Evaluar los resultados obtenidos por el SGC de manera semestral.	5.1. Dos Informes de Revisión por la Dirección	50%	0%	50%		100%
	6. Implementar acciones tendientes al cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI).	6.1. Implementar 8 acciones incluidas en el Programa de Gestión Ambiental Institucional.	25%	25%	25%	25%	100%
	7. Formular los Planes anuales para el año 2020 en coordinación	7.1. Realizar el 100% del PAO 7.2. Realizar el 100%	38%	0%	50%	13%	100%

	con las Dependencias Institucionales.	del Anteproyecto del POI					
	8. Realizar las evaluaciones de los planes atinentes a la gestión institucional.	8.1. Realizar 4 informes de evaluación del PAO 8.2. Realizar 24 verificaciones aleatorias a las dependencias que presentan PAO " 8.3. Realizar 2 informes de evaluación del POI 8.4. Realizar 4 informes de evaluación del PND 8.5. Realizar 4 informes de evaluación del PES 8.6. Realizar 2 informes de evaluación del PNT	58%	10%	25%	7%	100%
	9. Preparar el informe de labores anual de la institución para el Ministerio de la Presidencia	9.1. Realizar el informe de labores anual de la DGAC	100%	0%	0%	0%	100%
	10. Elaborar las incidencias en los planes de conformidad con las modificaciones presupuestarias.	10.1. Realizar el 100% de los informes de incidencias en planes requeridos	25%	25%	25%	25%	100%

	11. Brindar información estadística de Transporte Aéreo nacional e internacional, operaciones, pasajeros y carga para la toma de decisiones.	11.1. Recolectar y procesar el 100% los formularios mensuales de las estadísticas de Transporte Aéreo. 11.2. Realizar semestralmente las publicaciones de actualizaciones de las estadísticas en la página web 11.3. Preparar el anuario estadístico de Transporte Aéreo 11.4. Atender el 100% de consultas recibidas sobre estadística de usuarios internos y externos 11.5. Remitir semestralmente los reportes de estadísticas a la CLAC y la OACI 11.6. Remitir trimestralmente reporte de estadística de transporte aéreo a ARESEP y Ministerio de Hacienda	18%	37%	23%	15%	93%
	12. Gestionar todas las actividades previas y posteriores requeridas para el correcto desempeño de las sesiones de la comisión de la PMO de manera tal que se apoye la efectiva ejecución de los proyectos.	12.1. Preparar el 100% de las agendas y minutas correspondientes de sesiones de la PMO.	25%	25%	25%	25%	100%
	13. Dar seguimiento y monitoreo al avance de las diferentes etapas de los proyectos de la DGAC.	13.1. Preparar 12 matrices de seguimiento y monitoreo de los proyectos de obra pública a la Comisión PMO	25%	25%	25%	25%	100%

	14. Informar al Jerarca de la institución acerca del avance de los proyectos.	14.1. Realizar un informe mensual de proyectos	25%	25%	25%	25%	100%
	15. Realizar SEVRI - Valoración de Riesgos 2019 y su seguimiento.	15.1. Aplicar la valoración de Riesgos al 40% de los objetivos institucionales incluidos Plan Anual Operativo del 2019. 15.2. Elaborar y publicar informe de seguimiento de planes de acción respecto al SEVRI del 2018.	15%	35%	50%	0%	100%
	16. Dar Seguimiento a los informes de Auditoría Interna para remisión al CTAC y Casa Presidencial.	16.1. Elaborar un informe de seguimiento de auditorías al CTAC.	0%	70%	0%	10%	80%
	17. Impartir charlas de capacitación a funcionarios encargados, funcionarios nuevos y enlaces de la institución en tema de Control Interno y Valoración de Riesgos.	17.1. Realizar al menos 4 charlas respecto a temas referentes a Control interno conforme a normas.	0%	100%	0%	0%	100%
	18. Realizar la autoevaluación del sistema de Control Interno ASCI.	18.1. Aplicar la autoevaluación del sistema de control interno.	25%	0%	50%	25%	100%
	19.Mantener actualizada y documentada la estructura organizacional de la DGAC.	19.1. Revisar y aprobar 44 procesos organizaciones	0%	14%	14%	5%	33%

Asesoría Jurídica	1- Gestionar los diferentes trámites administrativos que requieren resolución jurídica	1.1. Atender el 100 % de las solicitudes relacionadas con certificados de explotación. 1.2. Atender el 100 % del trámite de solicitud de aprobación de los Reglamentos Aeronáuticos. 1.3. Atender el 100% de los criterios e informes de solicitudes de permisos de uso y desalojos en terrenos en aeródromos y aeropuertos internacionales. 1.4. Gestionar el 100% de las resoluciones e informes sobre reclamos administrativos solicitados 1.5. Atender el 100% resoluciones solicitadas relacionadas con el trámite de expropiaciones.	12%	24%	20%	38%	94%
	2- Diligenciar los procesos de judiciales que se presentan a la Asesoría Jurídica	2.1. Conocer y contestar el 100% de las demandas judiciales presentados contra la DGAC y el CTAC en sede judicial.	25%	0%	0%	75%	100%

	3- Gestionar los trámites requeridos por la institución en materia de Contratación Administrativa.	3.1. Revisión del 100% de los aspectos legales del cartel de licitación. 3.2. Analizar el 100% de las ofertas (carteles) recibidas 3.3. Resolver el 100% de los recursos de objeción al cartel y revocatoria o apelación contra actos de adjudicación recibidos. 3.4. Confeccionar el 100% de los contratos, adendum y criterios sobre aplicación del marco normativo de la contratación administrativa recibidos 3.5. Refrendar el 100% de los procesos de licitación solicitados.	20%	20%	20%	20%	80%
	4- Tramitar Investigación preliminar y Procedimientos Administrativos contra empresas, operadores aeronáuticos y funcionarios de la institución	4.1. Tramitar el 100% de las investigaciones preliminares solicitadas a la Asesoría Jurídica. 4.2. Tramitar el 100% de los Procedimientos Administrativos contra empresas, operadores aeronáuticos y funcionarios de la DGAC solicitados a la Asesoría Jurídica	8%	25%	13%	38%	83%
	5- Continuar con el proceso de declaratoria de incobrabilidad de los deudores en razón de su antigüedad o escasa cuantía	5.1. Finalizar 10 informes de incobrabilidad.	80%	0%	20%	0%	100%

	6.- Mantener actualizado el Registro Aeronáutico Costarricense	6.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de autorizaciones de matrículas de aeronaves TI y extranjeras 6.2. Tramitar el 100% de las inscripciones de aeródromos, de certificados de explotación y poderes, solicitadas	25%	25%	13%	25%	88%
Gestión Institucional de Recursos Humanos	1. Organizar actividades médicas integrales de la promoción de la salud	1.1. Realizar una campaña de donación de sangre 1.2. Realizar dos campañas de vacunación	75%	25%	25%	25%	150%
	2. Brindar atención médica y de enfermería a los funcionarios(as) de la DGAC	2.1. Emitir informe mensual de la atención médica y de enfermería. 2.2. Atender al 100% de pacientes que requieren atención médica. 2.3. Realizar 8 Giras de Chequeo general a los funcionarios de los diferentes aeropuertos y vacunación	25%	25%	21%	17%	87%
	3. Realizar el chequeo médico preempleo a los nuevos funcionarios de la DGAC	3.1. Verificar el estado de salud del 100% de nuevos funcionarios de la DGAC.	25%	25%	25%	25%	100%

	4. Cumplir con la programación anual del plan de capacitación	4.1. Tramitar el 100% el 100% de las solicitudes de capacitación 4.2. Elaborar un resumen ejecutivo de seguimiento trimestral del PDC 4.3. Aplicar cuatro ejercicios de evaluación de impacto de la capacitación 4.4. Tramitar el 100% de las enmiendas requeridas al Manual de Capacitación Institucional.	13%	13%	25%	25%	75%
	5. Facilitar a la institución el registro y control del personal	5.1. Emitir el 100% de las acciones de personal requeridas 5.2. Realizar aleatoriamente la revisión de 3 expedientes personales por mes 5.3. Realizar mensualmente una revisión de la asistencia de los funcionarios	25%	25%	25%	25%	100%
	6. Atender solicitudes de permisos, vacaciones, certificaciones e incentivos para los funcionarios de la DGAC	6.1. Atender el 100% de las solicitudes de certificaciones y constancias. 6.2. Atender el 100% de las solicitudes de vacaciones 6.3. Atender el 100% de las solicitudes de incentivos	25%	25%	25%	25%	100%
	7. Tramitar las planillas de los funcionarios de la DGAC	7.1. Realizar 50 planillas salariales.	26%	24%	25%	25%	100%

	8. Preparar los Estudios de factibilidad requeridos para determinar que se cumple con los factores para dar inicio un estudio de puesto	8.1. Tramitar el 100% de los estudios de factibilidad requeridos	25%	25%	25%	25%	100%
	9.Gestionar los estudios de puestos para lograr que las funciones que los trabajadores desempeñan estén acordes la clasificación otorgada al puesto.	9.1. Atender el 100% de las solicitudes de estudios de puestos	25%	25%	25%	25%	100%
	10. Mantener actualizado el Manual descriptivo de puestos del Área Técnica	10.1. Atender el 100% de las solicitudes de modificadores al Manual del Área Técnica ingresadas.	25%	25%	25%	25%	100%
	11. Preparar criterios para dar trámite a los Reclamos Administrativos - Judiciales relacionados con los estudios de puestos	11.1. Atender el 100% de los Reclamos Administrativos ingresados.	0%	25%	25%	50%	100%
	12. Atender toda solicitud de investigación que involucre criterio administrativo en materia de gestión de las relaciones humanas y sociales.	12.1. Atender el 100% de las Solicitudes de investigación en materia gestión de las relaciones humanas y sociales	0%	25%	25%	50%	100%
	13. Promover la Carrera Administrativa de los funcionarios de la DGAC por medio de Concursos Internos y Externos.	13.1. Realizar un Concurso Interno Administrativo. 13.2. Realizar un Concurso Interno Área Técnica.	0%	0%	0%	50%	50%

	14. Brindar el Programa de Inducción a los colaboradores de nuevo ingreso a la Dirección General de Aviación Civil.	14.1. Desarrollar 3 programas de inducción dirigidos a los colaboradores de nuevo ingreso. 14.2. Orientar al 100% de funcionarios de nuevo ingreso en temas varios de la gestión institucional	0%	42%	29%	29%	100%
	15. Realizar la Evaluación del Desempeño Anual de los funcionarios de la Dirección General de Aviación Civil.	15.1. Aplicar la evaluación del desempeño al 100% a los funcionarios de la DGAC	100%	0%	0%	0%	100%
Recursos Financieros	1. Gestionar auditorias financieras de los estados financieros	1.1. Presentar 4 informes trimestrales de la auditoría externa de los estados financieros.	0%	25%	25%	50%	100%
	2. Gestionar los documentos de los presupuestarios de la DGAC.	2.1. Elaborar el documento del presupuesto ordinario. 2.2. Elaborar 4 liquidaciones presupuestarias. 2.3. Realizar el 100% de las modificaciones presupuestarias requeridas. 2.4. Elaborar 100% de los traspasos de fondos solicitados 2.5. Tramitar el 100% de los presupuestos extraordinarios requeridos.	18%	22%	41%	19%	100%
	3. Elaborar los registros contables	3.1. Elaborar 12 flujos de caja. 3.2. Elaborar 12 estados financieros. 3.3. Elaborar 4 informes trimestrales.	25%	25%	25%	25%	100%

	4. Fiscalizar y recaudar los ingresos de la DGAC	4.1. Efectuar 12 conciliaciones de antigüedad de saldos 4.2. Emitir el 100% de las notas de crédito solicitadas. 4.3. Emitir el 100% de las certificaciones de no saldo solicitadas 4.4. Preparar un informe de ingresos por día 4.5. Realizar el 100% de los pagos a los proveedores 4.6. Realizar el 100% de las intimaciones de cobro requeridas 4.7. Mantener actualizado el 100% de las garantías vigentes	25%	25%	25%	25%	100%
Proveeduría	1. Formular el plan de adquisiciones institucionales del periodo 2020	1.1. Consolidar y programar el plan de adquisiciones 2020.	0%	0%	100%	0%	100%
	2. Dotar de los recursos necesarios a las diferentes dependencias de la DGAC	2.1. Atender el 100% de las solicitudes (materiales, obras y servicios) que realizan las Dependencias	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Realizar el análisis de las ofertas de las Contrataciones Administrativas.	3.1. Analizar el 100% de las Contrataciones Administrativas	25%	25%	25%	20%	95%
	4. Resolver recursos de objeción (cartel) y de apelación (adjudicación)	4.1. Resolver el 100% de los recursos de objeción y de apelación	25%	25%	25%	20%	95%
	5. Mantener actualizado el registro de las garantías de cumplimiento y participación en los procesos de	5.1. Actualizar el registro de garantías una vez al mes (12 al año)	25%	25%	25%	25%	100%

	Contratación que se requieran						
	6. Administrar y controlar los bienes muebles e inmuebles de la Dirección General de Aviación Civil y sus dependencias.	6.1. Inventariar 6 dependencias de la DGAC	100%	0%	0%	0%	100%
	7. Cumplir con los señalamientos del Ministerio de Hacienda indicados en la Directriz DGABCA-002-2017 del 21 de marzo 2017	7.1. Realizar un informe semestral de bienes muebles e inmuebles 7.2. Realiza un informe de obras en Concesión 7.3. Realiza un informe trimestral de obras en proceso 7.4. Realizar un informe anual de Bienes Muebles inscritos ante el Registro Nacional 7.5. Realizar un informe cuatrimestral sobre donaciones realizadas durante el periodo. 7.6. Realizar un informe semestral sobre destrucciones realizadas durante el periodo.	21%	10%	43%	26%	100%
	8. Analizar las solicitudes de donación de activos realizadas por Instituciones varias	8.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de donaciones.	25%	25%	25%	25%	100%
	9. Cumplir con los artículos N° 202 y 203 del reglamento de la Ley de Contratación Administrativa	9.1. Realizar el 100% actas de recepción provisional y definitiva de activos que ingresan a la DGAC	25%	25%	25%	25%	100%
	10. Registrar los bienes de la institución en los sistemas SIBINET y SIFCO	10.1. Realizar el registro del 100% de los activos adquiridos y desechados	25%	25%	25%	25%	100%

Servicios Generales	1. Mantener al día las Pólizas de Seguros de la DGAC.	1.1. Gestionar el pago de las pólizas de vencimiento anual (dron, seguro, viajeros, equipo, contratista, incendio, riesgos del trabajo) - (7) 1.2. Gestionar el pago de las pólizas Automóviles (vencimiento semestral).	75%	0%	0%	25%	100%
	2. Gestionar el pago de los servicios públicos y mantener el control de los mismos	2.1. Solicitar a financiero el pago del 100% de facturas por concepto de servicios públicos.	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Brindar el servicio de transportes a los funcionarios de la DGAC	3.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de transportes.	25%	25%	25%	25%	100%
	4. Brindar el servicio de mensajería a las diferentes dependencias	4.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de entrega de documentación	25%	25%	25%	25%	100%
	5. Brindar el mantenimiento preventivo y correctivo a la flota vehicular de la DGAC	5.1. Mantener el 100% la flotilla vehicular de la DGAC en óptimas condiciones	25%	25%	10%	25%	85%
	6. Elaborar el Plan de compras de los Programas Presupuestarios 1 y 2	6.1. Realizar dos planes de compras, uno para el programa 1 y otro por el programa 2	100%	0%	0%	0%	100%
	7. Gestionar la Adquisición de bienes y servicios de conformidad con los planes de compras."	7.1. Tramitar el 100% de las reservas de fondos y decisiones iniciales requeridas a proveeduría	25%	25%	25%	25%	100%
	8. Analizar las ofertas correspondientes a los procesos de contratación administrativa	8.1. Analizar el 100% de las ofertas presentadas por contratación administrativa	25%	25%	25%	25%	100%

	9. Gestionar el pago de las facturas correspondientes a la adquisición de servicios	9.1. Tramitar el 100% de facturas recibidas sobre servicios	25%	25%	25%	25%	100%
Archivo Institucional	1. Gestionar todas las acciones necesarias para lograr una transparencia documental adecuada y en cumplimiento al cronograma respectivo	1.1. Coordinar la recepción de por lo menos 15 transferencias documentales 1. 2.. Brindar 15 asesorías sobre el Proceso de Transferencia Documental 1.3. Revisar el 100% de los formularios de remisión documental	24%	41%	17%	17%	100%
	2. Actualizar el inventario del Archivo Central en libro de Excel	2.1. Realizar 12 actualizaciones al año el inventario manejados en Excel	17%	33%	25%	25%	100%
	3. Llevar a cabo procesos de eliminación documental para liberar espacio en el Archivo Central	3.1. Realizar al menos 3 eliminaciones documentales	67%	33%	0%	0%	100%
	4. Facilitar a los usuarios la información solicitada por cualquier medio de consulta	4.1. Atender el 100% de consultas y solicitudes de documentos	25%	25%	25%	25%	100%
	5. Mantener las condiciones adecuadas del depósito documental para la conservación de los documentos	5.1. Realizar una inspección diaria al depósito documental (240 días)	25%	25%	25%	25%	100%
	6. Elaborar las tablas de plazos de conservación documental para asignar un valor a la documentación.	6.1. Realizar 3 tablas de conservación documental	0%	0%	0%	100%	100%

	7. Recibir, registrar y digitalizar los documentos entregados en Ventanilla Única	7.1. Recibir, registrar y digitalizar el 100% los documentos recibidos por Ventanilla Única.	25%	25%	25%	25%	100%
	8. Atender a las personas que acuden a la DGAC para realizar alguna gestión	8.1. Atender el 100% de las personas que acuden a la DGAC a realizar gestiones varias	25%	25%	25%	25%	100%
Salón Diplomático	1. Gestionar oportunamente las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS	1.1. Tramitar el 100% de las solicitudes de uso del Salón Diplomático del AIJS	25%	25%	25%	25%	100%
	2. Garantizar la atención adecuada de diplomáticos, altas autorizados gubernamentales y de organismos internacionales en el Salón Diplomático del AIJS en cumplimiento del Decreto 41300-MOPT	2.1. Brindar atención exclusiva orientada a facilitar la llegada o salida del 100% de las altas jerarcas y otros usuarios previamente autorizados en el AIJS	25%	25%	25%	25%	100%

Salud Ocupacional	1. Promover el bienestar físico y mental de los funcionarios (as) de la DGAC	1.1. Cumplir con el Plan de inspecciones de condiciones de seguridad, salud e higiene ocupacional en centros de trabajo y emitir informes. (10 inspecciones) 1.2. Realizar el registro estadístico del 100% de los accidentes y enfermedades por consecuencia del trabajo 1.3. Preparar informe anual de los accidentes y enfermedades de trabajo al Consejo de Salud Ocupacional 1.4. Gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de extinción de incendios de los centros de trabajo de la DGAC (6) 1.5. Coordinar con el INS dos charlas a funcionarios de la DGAC en temas de salud ocupacional y prevención	29%	5%	11%	55%	100%
	2. Fomentar el bienestar mental de los funcionarios de la DGAC	2.1. Divulgar 4 afiches de manera física y electrónica para promover el bienestar mental de los funcionarios	0%	50%	25%	25%	100%
	3. Contar con comisiones de Salud Ocupacional en los diferentes centros de trabajo de la DGAC en cumplimiento del Decreto 39408 MTSS	3.1. Constituir y organizar las Comisiones de Salud Ocupacional del AITBP y el Departamento de Navegación Aérea	0%	0%	0%	0%	0%

Tecnologías de Información	1. Brindar mantenimiento preventivo a los equipos informáticos	1.1. Realizar un proceso de limpieza a los equipos informáticos anuales	0%	0%	0%	100%	100%
	2. Atender las solicitudes de incidentes	2.1. Atender el 100% de las solicitudes de incidentes	25%	25%	25%	25%	100%
	3. Diseñar e implementar carteles licitatorios correspondientes a compras y contrataciones tecnológicas	3.1. Realizar el 100% los oficios de las decisiones iniciales de licitaciones referentes a tecnología. 3.2. Realizar el 100% de los informes técnicos de análisis de ofertas.	5%	25%	8%	63%	100%
	4. Realizar informes de avance de proyectos de tecnologías informáticas	4.1. Realizar 12 informes de avance de proyectos de tecnologías de información	25%	25%	25%	25%	100%
	5. Suministrar al usuario final de la institución las herramientas tecnológicas	5.1. Mantener el equipo de cómputo e impresoras arrendado durante 12 meses. 5.2. Adquirir el 100% de las licencias requeridas por la DGAC. 5.3. Actualizar el 100% de las licencias que la DGAC tiene. 5.4. Mantener el 100% de las suscripciones requeridas por la DGAC. 5.5. Mantener el arrendamiento de servicio administrado de info- comunicación. 5.6. Suministrar a la administración del 100% de herramientas, dispositivos y otros necesarios para el correcto desempeño de las funciones	8%	8%	52%	32%	100%

Programa 3 Desarrollo de Infraestructura							
UNIDAD O DEPEDENCIA	**OBJETIVO**	**METAS**	**% AVANCE**	**% AVANCE**	**% AVANCE**	**% AVANCE**	**TOTAL 2019**
Unidad Infraestructura	R 1.-Elaborar propuesta del plan de inversión para el año 2020	R.1.1. Elaborar un plan de inversión para la aprobación del CETAC que contenga los proyectos a desarrollar en los Aeropuertos Locales e internacionales.	0%	100%	0%	0%	100%
	R 2.- Propiciar el desarrollo de proyectos de inversión para mejorar la infraestructura aeroportuaria.	R.2.1. Preparar el 100% de los términos de referencia de obra requeridos para las contrataciones de proyectos de acuerdo al plan de inversión para el 2020. R.2.2. Elaborar el 100% los estudios para la realización para los nuevos diseños de proyecto básicos requeridos de los proyectos de inversión 2020. R.2.3. Elaborar el 100% de los Términos de Referencia de calidad de los proyectos 2020.	25%	25%	25%	25%	100%
	R 3.-Realizar los levantamientos topográficos para el diseño y ejecución de los proyectos de Infraestructura aeronáutica de los aeródromos.	R.3.1. Elaborar el 100% de levantamientos topográficos para diseños de proyectos de inversión pública requeridos para el 2020 R.3.2. Realizar el 100% de las verificaciones topográficas de los proyectos en ejecución requeridos	25%	25%	25%	25%	100%

	R 4.-Realizar los estudios necesarios en las zonas de influencia de los aeródromos del país, requeridos para una operación segura.	R.4.1. Realizar el 100% de los Estudios para eliminación de obstáculos en las zonas de influencia de los aeródromos solicitados por otras Dependencias R.4.2. Realizar el 100% las solicitudes de autorización de elevaciones de las construcciones en las superficies limitadoras de obstáculos de los aeropuertos internacionales y locales, solicitadas por interesados externos.	25%	25%	25%	25%	100%
	R 5.-Realizar la inscripción y seguimiento de proyectos de inversión en el Banco de Proyectos de Inversión de MIDEPLAN.	R.5.1. Inscribir el 100% de los nuevos proyectos de inversión que gestione la Institución para el año 2019 R.5.2. Realizar el 100% de las actualizaciones de los proyectos de inversión inscritos en el BPIP atendiendo las solicitudes de MIDEPLAN según plan de inversión aprobado para el año 2018 y 2019.	25%	25%	50%	0%	100%
	R 6.- Mantener un seguimiento y Control de los avances que presenten los proyectos de inversión de la Institución.	R.6.1. Realizar 12 informes de seguimiento de proyectos de Infraestructura dirigidos a UPLA y CETAC.	25%	25%	25%	25%	100%

Mantenimiento	1. Aplicar el programa de mantenimiento preventivo electromecánico y de obra civil en Aeropuertos Internacionales, Aeródromos y Edificios de la DGAC.	1.1. Realizar 118 Giras de inspección del programa de mantenimiento preventivo. 1.2. Adquirir el 100% de equipos varios requeridos en las oficinas de la DGAC y AIDOQ para brindar el manteniendo oportuno	68%	17%	15%	0%	100%
	2. Elaborar los informes de gestión para enviar al Área de Infraestructura aeronáutica.	2.1. Elaborar un informe de gestión semestral para enviar al Área de Infraestructura Aeronáutica	0%	50%	0%	50%	100%
	3. Preparar, supervisar y controlar los servicios y trabajos realizados por contrato y relacionados al mantenimiento de equipos y de obras civiles.	3.1. Realizar 122 Giras de inspección (contrato de chapeas) 3.2. Realizar 5 Giras de inspección (de contratos de obras civiles y electromecánico). 3.3. Realizar 6 Giras de inspección (de contrato de Aires Acondicionados). 3.4. Realizar 1 Giras de inspección (de contrato de pararrayos). 3.5. Realizar 12 giras de inspección (de contrato de ascensores) 3.6. Realizar 8 giras de inspección (de contrato de Plantas eléctricas) 3.7. Realizar 4 giras de inspección (de contrato de marcos detectores de metales) 3.8. Realizar 4 giras de inspección (de contrato de maquina rayos X)	19%	25%	37%	18%	98%

	4. Ejecutar correctamente y en el menor tiempo posible el mantenimiento correctivo electromecánico y de obra civil en Aeropuertos Internacionales, Aeródromos y Edificios de la DGAC.	4.1. Realizar el 100 % de trabajos	25%	25%	35%	15%	100%
Fuente: Matrices trimestrales enviadas por cada Unidad							

Anexo #5: Capacitaciones 2019. Fuente: Proceso de Capacitación – Rebeca Rodríguez

Programa	Dependencia	Capcitaciones ejecutadas I trimestre	Capcitaciones ejecutadas II trimestre	Capcitaciones ejecutadas III trimestre	Capacitaciones ejecutadas en el IV trimestre	Total 2019
PROGRAMA 1	Departamento de Servicios de Navegación Aérea	19	61	54	35	169
	Departamento de Seguridad Operacional					0
	Supervisión de Navegación Aérea	1	1	5	3	10
	Operaciones Aeronáuticas	34	42	23	38	137
	Licencias		2	5	3	10
	Aeronavegabilidad	6	15	18	13	52
	Proceso Doc. y Regulación Aeronáutica (Biblioteca)		1	2	2	5
	AVSEC-FAL	4	3	2	1	10
	Supervisión de Aeródromos		6	4	2	12
	Transporte Aéreo		1	1	5	7
	Departamento de Aeropuertos			1		1
	Aeródromos Locales		3	6	1	10
	AIDOQ		3	4	6	13
	AITBP		3	8	5	16
	AIL		0	3	5	8
TOTAL CAPACITACIONES DEL PROGRAMA 1		**64**	**141**	**205**	**119**	**529**
PROGRAMA 2	CETAC				1	1
	Contraloría de Servicios					0
	Accidentes e Incidentes		1	1	5	7
	Auditoría Interna		2		1	3
	Organo Fiscalizador (OFGI)			1	3	4
	Dirección General				1	1
	Departamento Financiero Administrativo		3		0	3
	Planificación Institucional	1	7	3	7	18
	Asesoría Jurídica	1	9	7	14	31
	Gestión Institucional de Recursos Humanos	2	10	2	8	22
	Recursos Financieros	5	3	2	9	19
	Proveeduría	2	10	5	8	25
	Servicios Generales				4	4
	Archivo			1		1
	Salón Diplomático					0
	Salud Ocupacional					0
	Tecnologías de Información	7	1		8	16
TOTAL CAPACITACIONES DEL PROGRAMA 2		**18**	**46**	**22**	**69**	**155**
PROGRAMA 3	Infraestructura	7	25	5	8	32
	Mantenimiento	1	8	1	11	9
TOTAL CAPACITACIONES DEL PROGRAMA 3		**8**	**33**	**6**	**19**	**66**

Anexo 6: Estado de implementación de recomendaciones de Auditoria.

Fuente: Proceso de Control Interno- Rafael Hidalgo